

Samenvatting onderzoek

Innovatie Barometer Overheid 2021: de Publieke Dienstverleners

Door: ICTU en BZK, auteurs van het rapport: Siwert de Groot, Sil Vrielink, Frans van Dongen

Korte samenvatting van het onderzoek

Het onderzoek naar innovaties bij publieke dienstverleners is een verbijzondering van het onderzoek naar innovatie bij de overheid dat in 2021 plaatsvond. Het onderzoek richt zich op de aard van specifieke innovaties die zich in overheidsorganisaties in de onderzoeksperiode (2019, 2020) voordeden, op de manier waarop innovaties ontstaan en geïmplementeerd worden, de factoren die innovatie bevorderen of juist belemmeren en de resultaten van innovaties.

Er zijn bijna 1.400 overheidsorganisaties benaderd om een enquête in te vullen, de respons was 27 procent. Voor de verbijzondering voor publieke dienstverleners zijn de uitkomsten voor 126 organisaties onderverdeeld naar uitvoeringsorganisaties (63 organisaties), het rechtswezen (14 organisaties; rechterlijke macht en openbaar ministerie) en de rest van de rijksoverheid (49 organisaties; beleid, staf, bedrijfsvoering).

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Krachtig innovatieklimaat

Er wordt veel geïnnoveerd bij de overheid. Het innovatieklimaat is daarbij heel bepalend: een veilige organisatiecultuur gericht op leren. Medewerkers zijn in dit opzicht het belangrijkste kapitaal. Daar komt het initiatief vandaan, zij beschikken over de kennis en het netwerk. Organisaties met een krachtig innovatieklimaat innoveren vaker, over een breder spectrum en succesvoller. Verder is het belangrijk dat er binnen en buiten de organisatie wordt samengewerkt, dat het management een visie heeft waar het naartoe moet met de organisatie.

Frequentie van innovaties

Inzoomend op de centrale overheid zien we dat publieke dienstverleners vaker innoveren dan de rest van het Rijk en bovendien over een breder spectrum (meerdere typen). Uitvoeringsorganisaties ontwikkelen innovaties veel vaker zelf (binnen de eigen organisatie) en nemen het perspectief van burgers vaker mee in het innovatieproces.

Samenwerking en inspiratie

Binnen de groep uitvoeringsorganisaties zijn ook nog flinke variaties te zien. Dat betreft verschillen tussen ZBO's enerzijds en agentschappen en diensten anderzijds. ZBO's ontwikkelen vaker innovaties in huis en werken vaker samen met partijen buiten de overheid (onderwijs en onderzoeksinstellingen en private partijen) en noemen vaker het burgerperspectief als prikkel om te innoveren. ZBO's laten zich ook veel vaker inspireren door goede voorbeelden van innovaties uit het buitenland. Een mogelijke verklaring voor deze verschillen is dat ZBO's meer op afstand staan van politiek en beleid en daardoor meer vrijheid hebben om op innovatiegebied een eigen koers te varen.

Uitvoeringsorganisaties gericht op het leveren van diensten aan burgers en bedrijven – de doelgroep van de Staat van de Uitvoering - innoveren vaker en over een breder spectrum dan uitvoeringsorganisaties die ondersteunende diensten leveren voor andere organisaties binnen de rijksdienst.

Organisatiecultuur

Wellicht de belangrijkste constatering is dat er ook binnen de onderscheiden groepen grote verschillen bestaan in het innovatieklimaat: een belangrijke voorspeller voor geslaagde innovaties. Het ene zelfstandige bestuursorgaan heeft een veel innovatiever klimaat dan het andere. En diezelfde verschillen bestaan ook bij de rest van de rijksoverheid, de agentschappen en diensten en (in iets mindere mate) in het rechtswezen. Een betekenisvolle les van de Innovatie Barometer Overheid is, dat het belangrijk is om een organisatiecultuur te creëren, die in het bijzonder gericht is op veiligheid en leren. Daarmee wordt de basis voor een innovatieve organisatie gelegd.

Aanbevelingen en tips

Het stimuleren van innovatie is vooral een opgave binnen de organisatie. De belangrijkste component van innovatie is niet de technologie, maar zijn de mensen binnen de organisatie. De cruciale factor daarbij is om medewerkers een veilig klimaat te bieden, gericht op leren en verbeteren. Samenwerking binnen en buiten de organisatie helpt daarbij, evenals een duidelijke visie op waar de organisatie naartoe moet.