



**HEDEN
TER INFORMATIE**

Aan
de secretaris-generaal

**Directie Bestuurlijke en
Juridische Zaken**

Inlichtingen

Datum
5 juni 2018

Notitienummer
2018-0000095141

Auteur
 (FIN BBO)
 (BD Toeslagen)
 (SZW BBO)

Van
het hoofd van Bureau
Bestuursondersteuning

Kopie aan
directeur-generaal
Belastingdienst

Bijlagen
1. Presentatie Belastingdienst
over maatwerk
2. Rapport Nationale
Ombudsman 'Gevraagd:
Maatwerk! - Een onderzoek
naar de uitvoeringspraktijk bij
de Belastingdienst/Toeslagen'
3. Infographic SZW en VNG
'Samenwerking tussen
gemeenten, zorgverzekeraars
en ketenpartners'
4. Samenwerkingsconvenant
'Samen werken aan wat werkt'
5. Factsheet Psychische
klachten op de arbeidsmarkt
6. Artikel 'Psychische klachten
op de arbeidsmarkt' (2017)

notitie

Werkbezoek BD Toeslagen en UWV/GGZ 6 juni 2018

Aanleiding

Op 6 juni brengt u samen met de SG SZW en de pSG SZW werkbezoeken aan de Belastingdienst Toeslagen en aan het UWV en GGZ in Utrecht, in het kader van het SG duo Maatwerk in dienstverlening. In deze notitie wordt u geïnformeerd over het programma van beide werkbezoeken aan de orde zullen komen.

Programma

07:30 – 09:00	Reistijd naar Utrecht
09:00 – 11:30	Werkbezoek Belastingdienst Toeslagen
11:30 – 12:00	Reistijd naar UWV Utrecht
12:00 – 14:30	Werkbezoek GGZ Altrecht en UWV Utrecht (inclusief lunch)
14:30 – 15:30	Reistijd terug naar Den Haag

Toelichting per onderdeel

Werkbezoek Belastingdienst Toeslagen

Programma

- Welkom door (plv. dir. Toeslagen)
- Gevraagd: maatwerk! (Rapport Nationale Ombudsman 2015)
- Organisatie van maatwerk in massaal proces
 - Vroegsignalering (Natuurlijke dialoog)
 - Mutereren voor de burger
 - Casemanagement en persoonlijke ondersteuning
 - Casuïstiek (inkomens, opvanglasten, huishoudboekje)
- Complexiteit en dilemma's
- Denkrichtingen en gesprek

Algemeen

Bij dit werkbezoek zult u in gesprek gaan met het MT en medewerkers van de Belastingdienst Toeslagen over de (on)mogelijkheden van maatwerk bij de Belastingdienst. Ongeveer de helft van de Nederlandse huishoudens maakt gebruik van één of meer toeslagen. Het massale karakter van deze operatie staat op gespannen voet met de wens om persoonlijk maatwerk te kunnen leveren aan burgers die dat nodig hebben. De Belastingdienst probeert daarom om een balans te vinden tussen enerzijds een efficiënt grootschalig proces en anderzijds maatwerk daar waar burgers het nodig hebben.

De Belastingdienst probeert hierbij maatwerk in te passen in de massale geautomatiseerde processen. Door slim gebruik te maken van de beschikbare data wordt het mogelijk om te zien wie er extra hulp nodig heeft, en wie misschien ten onrechte (geen) toeslagen ontvangt. Ook in de samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties probeert de Belastingdienst te voorkomen dat burgers die aanspraak maken op verschillende regelingen 'door de bomen het bos niet meer zien'. In de pilot 'huishoudboekje' werkt de Belastingdienst samen met uitvoeringsorganisaties en gemeenten om burgers die in de schuldhelpverlening zitten te helpen om grip te krijgen op hun financiële situatie.

Bespreekpunten: kansen en knelpunten van 'massaal maatwerk'

- Het 'massale maatwerk' van de Belastingdienst is in hoge mate afhankelijk van de data die de Belastingdienst hiervoor ter beschikking heeft. De Belastingdienst gebruikt – naast informatie uit de eigen systemen – ook informatie van andere uitvoerders en gemeenten om een goede analyse te maken. Hoe verhoudt deze datagedreven benadering zich tot de recent in werking getreden Algemene Verordening Gegevensbescherming?
- De Belastingdienst probeert zo veel mogelijk maatwerk 'aan de voorkant' aan te bieden: voordat een toeslag wordt uitgekeerd, moet de juiste ondersteuning aan burgers worden geboden. Terugvordering van onterecht betaalde toeslagen is immers veel lastiger. Bij de data-analyse aan de voorkant krijgt de Belastingdienst veel inzicht in (de financiële positie van) de betrokken burgers. Deelt de Belastingdienst de kennis en inzichten die zij daarbij opdoet over burgers ook met andere uitvoeringsorganisaties? Geeft de Belastingdienst bijvoorbeeld een seintje aan bijv. het UWV of de Gemeente indien uit haar analyse blijkt dat mogelijk ondersteuning op andere terreinen nodig is? Welke (on)mogelijkheden ziet de BD Toeslagen deelnemers voor zulke samenwerking?
- Binnen het Rijk bestaat sinds kort een netwerk dat zich specifiek bezighoudt met het toepassen van inzichten uit de gedragswetenschap binnen de overheid. Het Behavioural Insights Network Nederland (BIN NL) is een samenwerkingsverband van alle ministeries, voor de toepassing van gedragsinzichten in beleid, uitvoering, toezicht en communicatie. Welke rol spelen zulke inzichten nu in het werk van BD Toeslagen, en in hoeverre kunnen de analyses van de Belastingdienst verbeterd worden door inzichten uit de gedragswetenschap te gebruiken?

Deelnemers

- Belastingdienst Toeslagen:

-
-
-
-
-

- SZW:

- Loes Mulder
- Hellen van Dongen
-

- FIN:

- Manon Leijten
-

Werkbezoek GGZ Altrecht en UWV Utrecht

Programma

De onderdelen van het werkbezoek staan hieronder op een rij. Een rij die een orde suggereert die we in het bezoek zelf juist wat los zouden willen laten. Het idee is dat er een goed gesprek plaatsvindt met veel uitwisseling, in plaats van een 'vergadering'. Om te bewerkstelligen dat wel alle belangrijke dingen aan bod komen en ook om in het gesprek samenhang aan te brengen, zal [] directeur Werkbedrijf UWV, als gespreksleider optreden.

12.00-12.05	Ontvangst SG's door [], voorzitter RvB ggz-instelling Altrecht
12.05-12.08	SG SZW Loes Mulder licht de reden van het bezoek toe
12.08-12.10	Gespreksleider [] introduceert zichzelf en het programma
12.10-12.25	Het belang van werk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid – ervaringsdeskundige en IPS-coach vertellen. Dit onderdeel vloeit samen met het volgende onderdeel.
12.25-12.35	Werkgevers over werken met mensen met psychische aandoeningen
12.35-12.45	Psychische kwetsbaarheid en werk in NL – cijfermatige toelichting
12.45-13.00	De beleidscontext. GGZ Nederland en UWV vertellen over: • Wat hebben we gedaan? • Wat gebeurt er nu? • Welk ontwikkeling zien we? • De ambities • Waar lopen we tegenaan?
13.00- 13.10	Ervaringen met IPS. Wat is IPS, wat zijn de effecten en waarom zijn die er?
	Ervaringen UWV met plaatsen van mensen
13.10-13.20	Reflectie op het systeem van toeleiding naar werk. Kansen en dilemma's.
13.20-14.00	Gesprek en discussie, mede aan hand van drie stellingen.

Kern

- Bij dit werkbezoek zult u in gesprek gaan met GGZ Altrecht en het UWV Utrecht. Het werkbezoek is zeer breed opgezet, waarbij ook de partijen aansluiten waarmee UWV en GGZ samenwerken, zoals de gemeente Utrecht en diverse werkgevers. In totaal zijn circa 20 personen aanwezig (zie deelnemerslijst hieronder). Het UWV heeft voor dit gesprek ook een cliënt, [] uitgenodigd. Zij is een cliënt van het UWV die mede dankzij IPS aan werk is gekomen, aan het begin van het werkbezoek haar verhaal vertelt.
- Ten aanzien van de aanwezigen is het misschien interessant te vernemen dat ook [] er is, directeur Sociaal bij de gemeente Utrecht, en ook voorzitter van de NDSD (netwerk directeuren sociaal domein). Zorgverzekeraar Zilveren Kruis (Achmea) is in de persoon van [] vertegenwoordigd. GGZ NL is op bestuurlijk niveau vertegenwoordigd door [] (Raad van Bestuur Lister). Ook hoogleraar [] is aanwezig.
- In het tweede deel van het werkbezoek is ongeveer 40 minuten ingeruimd voor discussie aan de hand van drie stellingen. Misschien kunt u een deel

van die niet onbelangrijke discussie nog bijwonen, maar we weten dat u om privéredenen iets eerder weg moet, en uiteraard is daar alle begrip voor.

- Die drie stellingen zijn:
 1. Samenwerken tussen de domeinen van GGZ & Werk en Inkomen: GGZ, zorgverzekeraars, het sociale domein (de gemeenten), UWV, is een noodzaak voor goed resultaat. Verder kijken dan het eigen domein en samen verantwoordelijkheid nemen, niet te snel zeggen dat iets niet kan, maar vooral onderzoeken wat we samen kunnen bijdragen en hoe we de cliënt kunnen ondersteunen. Dit vereist een integrale aanpak.
 2. De integrale ondersteuning om mensen met psychische aandoeningen naar werk te begeleiden verdient, om te beginnen bij wijze van proef, één eenvoudige integrale financieringssysteem, 1 potje waarin gelden van gemeenten, UWV en GGZ worden ondergebracht, met een extra rijksbijdrage om de ambitie van verbreding te stimuleren.
 3. Arbeid kan een medicijn zijn en zorgkosten besparen. Meer samenwerking met zorgverzekeraars is nodig > Een dbc 'begeleiding naar werk'?

Deelnemers

<u>Naam</u>	<u>Functie</u>	<u>Organisatie</u>
	Directeur Werkbedrijf Voorzitter Raad van Bestuur	UWV Altrecht
	Directeur Sociaal domein Voorzitter van de NDSD (netwerk directeuren sociaal domein)	Gemeente Utrecht
Manon Leijten	Secretaris Generaal	Ministerie van Financiën
Loes Mulder	Secretaris Generaal	Ministerie van SZW
Hellen van Dongen	plaatsvervangend SG	Ministerie van SZW
	Zorginhoudelijk adviseur GGZ	Zilveren Kruis
	Raad van Bestuur	Lister
	Bestuurslid GGZ Nederland	Lister
	Trajectbegeleider IPS	Hollandse Pot
	Directeur	Chapter Directeur BNI
	Facilitair Hospitality Coordinator	Penelope Utrecht
	Werkgever	Ballast-Nedam/ Albron
	Client	U-stal
	Trajectbegeleider IPS	U-stal
	Directeur Wetenschap Kenniscentrum	Wij 3.0
	Phrenos	Phrenos
	Stafmedewerker IPS	Phrenos
	Beleidsadviseur	GGZ Nederland
	Kwaliteit en Verantwoording	

	Districtmanager Afdelingshoofd	UWV Min. van SZW
	Beleidsmedewerker	Min. van SZW
	Beleidsmedewerker	Min. van SZW
	Coordinator convenant: Samen werken aan wat werkt!	UWV
	Strategisch Beleidsadviseur	UWV

Praktische informatie

Vervoer

- Chauffeur: , 06
- rijdt mee van de Belastingdienst naar GGZ/UWV en terug naar het ministerie van Financiën.

Belastingdienst Toeslagen

Locatie

Graadt van Roggenweg 500
3531 AH Utrecht
Vergaderzaal 3.04

Overig

- Bij de receptie vragen naar . Mw. is ook contactpersoon in geval van vertraging. Zij is te bereiken op 06 .
- Parkeerplaatsen zijn gereserveerd op naam van Manon Leijten, Loes Mulder en Hellen van Dongen.
- SG SZW zal bij het werkbezoek een klein relatiegeschenk overhandigen.

UWV en GGZ

Locatie

GGZ-instelling Altrecht
Lange Nieuwstraat 119 Utrecht
Schröder van de Kolkzaal

Overig

- Parkeergarage: rijdend naar de Dom toe: net ná nr. 119, linksaf naar beneden. Bij de intercom aanbellen en melden met : *Secretarissen-Generaal bezoek*. Bij vertrek eerst bij de portier een uitrijmunt vragen.
- Parkeren op binnenterrein: adres Nicolaaskerkhof 12 (is t.o. Nicolaikerk) *onder poort doorrijden*, en opbellen naar (06-) voor het openen van een poortje.
- SG SZW zal bij het werkbezoek een klein relatiegeschenk overhandigen.