



verslag

Werkbezoek Belastingdienst Toeslagen

Vergaderdatum

6 juni 2018

Aanwezig

Manon Leijten, Loes Mulder,

Opening

De SG Fin heeft de aanleiding voor dit werkbezoek toegelicht. Tijdens de formatie hebben de SG's middels een brief aan de formateur aandacht gevraagd voor de toekomst van de Rijksdienst. Een belangrijk thema hierbij is maatwerk in dienstverlening. De SG's van Fin en SZW leggen daarom werkbezoeken af bij diverse uitvoeringsorganisaties om te leren hoe zij als SG's de uitvoerders kunnen ondersteunen in het bieden van maatwerk.

SG Fin merkt op dat er bij Toeslagen veel verbeterd is sinds het kritische rapport van de Nationale Ombudsman uit 2015.¹ De plv. directeur Toeslagen beaamt dit en licht toe dat er sinds het rapport een cultuuromslag heeft plaatsgevonden, waarbij het niet langer acceptabel is indien de dienstverlening voor een klein percentage van de burgers niet voldoet.

Presentatie 'Organisatie van maatwerk in een massaal proces'

Toeslagen is na 2015 gestart met het benutten van data-analyse om dienstverlening te verbeteren. Met behulp van data-analyses worden doelgroepen en situaties onderscheiden waar het vaak niet goed gaat (of dreigt te gaan). Het zwaartepunt is daardoor verschoven van correctie achteraf naar interventie aan de voorkant om terugvordering te voorkomen. Bij de presentatie zijn de volgende punten naar voren gekomen:

Wat gaat goed? Wat kan beter?

- **Maatwerk scheelt werk:** Door maatwerk aan de voorkant beter te regelen, is de werklust aan de achterkant (klantenservice, bezwaar, correctie etc.) sterk afgenomen.
- **Samenwerking met andere uitvoerders:** Er wordt erkend dat (te) weinig is gekeken naar wat er geleerd kan worden van andere organisaties, bijvoorbeeld op terrein van data-analyse t.b.v. het verbeteren van

¹ Rapport 'Gevraagd: Maatwerk! Een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen' (Nationale Ombudsman, 12 februari 2015)

dienstverlening. Samenwerkingsverbanden zoals de Manifestgroep staan relatief ver weg van de uitvoerder. Internationaal is wel gekeken naar parallellen, maar Toeslagen geeft aan dat het Nederlandse systeem van voorschotten internationaal vrij uniek is.

- **Gebruik en beschikbaarheid gegevens:** De Algemene Verordening Gegevensbescherming maakt het voor Toeslagen ingewikkelder om informatie van derden te gebruiken. Gegevens van BD/Blauw worden wel gebruikt, maar er moet iedere keer getoetst worden of er voldoende 'doelbinding' is: mag deze data voor dit doel ingezet worden? De AVG bevat daardoor een perverse prikkel: het is veel eenvoudiger om data te gebruiken t.b.v. bijvoorbeeld het opleggen van een sanctie dan voor het verbeteren van dienstverlening.
- Op dit punt speelt ook dat Toeslagen gebruik maakt van de loonadministratie van BD/Blauw, die niet op Toeslagen is toegesneden.
- **Ontbreken hardheidsclausule in toeslagenwetgeving:** Er zit geen hardheidsclausule in de toeslagenwetgeving, waardoor er geen discretionaire bevoegdheid is voor Toeslagen om in evident onredelijke gevallen af te wijken van de standaard. Dit is met name problematisch op het terrein van boetes en terugvordering. Dilemma is hierbij hoe je een dergelijke bevoegdheid kunt creëren zonder de sluizen open te zetten voor alle grensgevallen.
- **Verantwoordelijkheid burger:** Uitgangspunt van de toeslagenwetgeving is de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Door actief te muteren worden veel fouten aan de voorkant opgelost, maar je loopt het risico dat de burger zich passiever gaat opstellen. Het 'muteren voor de burger' heeft daarom ook gevolgen voor de inrichting van de wettelijke boetesystematiek: past dit nog wel bij een systeem waarbij de Belastingdienst ook een rol neemt in het corrigeren van de gegevens?
- **ICT:** Digitale voorzieningen zijn voor kleinschalige experimenten geschikt, maar opschaling naar alle gebruikers blijkt vaak lastig; de ICT is dikwijls niet robuust genoeg.
- **Communicatie:** Toeslagen heeft stappen gezet bij het implementeren van inzichten uit de communicatiewetenschap ('natuurlijke dialoog'). Er is op dit moment nog weinig samenwerking met andere delen van de overheid die proberen om inzichten uit de gedrags- en communicatiewetenschap te benutten in beleid en uitvoering (bijv. Behavioural Insights Network).

Pilot schuldenproblematiek

- De Belastingdienst werkt momenteel mee aan een initiatief van o.m. de Gemeente Utrecht om personen met complexe schulden persoonlijk te benaderen en hen via een mobiel huishoudboekje o.b.v. blockchain te helpen om uit deze situatie te komen. Dit is een vorm van vrijwillige onderbewindstelling, waarbij burgers instemmen met het overboeken van al hun inkomsten naar één rekening. De burger krijgt vervolgens alleen beschikking over het geld dat overblijft na aftrek van de vaste lasten.
- Doel van de pilot is enerzijds het testen van de techniek, en anderzijds het verbeteren van de samenwerking tussen de betrokken instellingen op het terrein van schuldhelpverlening. Het ambitieniveau bij de gemeente ligt hoog, maar de schaalbaarheid is vooralsnog lastig (een intake duurt nu enkele uren en zou volgens de gemeente teruggebracht moeten worden naar minuten).

Afsluiting

De SG's bedanken de aanwezigen voor het gesprek en verzoeken om een 'wensenlijstje' met bovengenoemde punten en eventuele aanvullingen te sturen.