



PROGRAMMA MODERNE INTERACTIE TOESLAGEN

Contactpersoon

Moderne Interactie Toeslagen

E @belastingdienst.nl

Inleiding

Burgers staan centraal

Het programma moderne interactie past bij onze ambitie om de beste uitvoeringsorganisatie te zijn. De burger staat centraal. Het moment en de wijze waarop we interactie aangaan met (groepen) burgers moet aansluiten bij het specifieke klantprofiel, de verwachtingen en de behoeften van de doelgroep(en). Flexibele voorzieningen, die het mogelijk maken mee te bewegen met veranderingen in behoeften, ondersteunen deze werkwijze.

Als het de burger helpt bij het vergroten van de toekenningszekerheid, zoeken wij zelf contact met moderne voorzieningen, op een begrijpelijk moment en een begrijpelijke wijze. Interactie verschuift daardoor – waar wenselijk – naar een moment dat voorafgaat aan de transactie. Hierbij gaat het nadrukkelijk om tweerichtingsverkeer, waarbij zowel de burger als wij het initiatief tot interactie kunnen nemen.

Als instrument van onze handhaving draagt deze manier van werken bij aan het vergroten van het vermogen van burgers om het – in één keer - goed te doen.

De ontwikkelingen op het gebied van interactie zijn veelomvattend en brengen een belangrijke verandering met zich mee. Zowel voor burgers als voor de organisatie. Alle ontwikkelingen, pilots en experimenten op het gebied van moderne interactie, brengen we onder in het programma moderne interactie. Dit doen we omdat we deze belangrijke verandering de komende jaren in samenhang willen realiseren.

Kader

Het programma hanteert als kader meerdere richtinggevende documenten. De voorzieningen en (proces)aanpassingen die worden ontworpen, ontwikkeld en getest geven dan ook uitvoering aan de doelstellingen van de (herijkte) investeringsagenda, namelijk het zoeken naar een eenvoudigere en betere interactie met burgers het hierop afstemmen van de interne processen.

In onze lange termijnplannen zoals het Klantsegmentplan Toeslagen, de Handhavingsvisie Toeslagen 2016-2018 en de Visie op Interactie is de ambitie beschreven om burgers zo goed mogelijk te helpen met moderne interactie. Als we constateren dat ze door fouten of vergissingen niet tijdig handelen of reageren en zodoende niet compliant zijn, zoeken we pro-actief contact.

Het aangaan van interactie is geen doel op zich, we hebben als voorkeursstrategie “no touch”. Dat houdt in dat de burger waar mogelijk zonder enige vorm van interactie door ons proces gaat en daarbij een zo groot mogelijke toekenningszekerheid heeft. In die gevallen waarin dat niet mogelijk is en we met behulp van data analytics vaststellen of kunnen voorspellen dat we de burger beter kunnen helpen door contact met hem te zoeken, doen we dat pro-actief en gebruiken we passende voorzieningen.

Programma

Doel

Het programma heeft als doel:

interactiemethoden te ontwikkelen waardoor het voor de burger én voor ons gemakkelijker wordt het in één keer goed te doen.

Het moment en de wijze waarop we interactie aangaan moet optimaal aansluiten bij de gebeurtenis maar ook bij de behoefte van de burger.

Het gaat hierbij altijd om burgers vanuit toeslagenoptiek. Dit houdt in dat de te ontwikkelen werkwijzen primair van toepassing zijn op het segment Toeslagen. Wanneer samenwerking met andere onderdelen van de Belastingdienst en/of andere overheden bijdragen aan het verbeteren of vergemakkelijken van toeslaggerelateerde zaken voor de burger, wordt als onderdeel van het programma ook de samenwerking met deze andere partijen aangegaan.

Scope

Binnen het programma vallen alle ontwikkelingen die bijdragen aan het doel van het programma en die gericht zijn op burgers (of hun vertegenwoordigers of gemachtigden) die een relatie hebben met Toeslagen. Deze ontwikkelingen kunnen zowel intern Toeslagen als intern Belastingdienst plaatsvinden. Ook kunnen initiatieven van andere overheidsinstellingen onderdeel worden van het programma wanneer deze toeslaggerelateerde zaken voor de burger kunnen vergemakkelijken. Het programma omvat nieuwe ideeën en experimenten en lopende initiatieven en kunnen betrekking hebben op de drie behandelstrategieën van interactie; no touch, pro-actieve interactie, re-actieve interactie. Het programma zorgt voor implementatievoorstellen van succesvolle experimenten.

Voorbeelden van dergelijke samenwerking binnen de Belastingdienst zijn bijvoorbeeld het programma digitalisering en het vernieuwde bezwaarproces en de verkenning naar synergie op het gebied van subjectgericht werken die Particulieren en Toeslagen in 2017 samen uitvoeren. Een voorbeeld van een samenwerkingsverband met een andere overheid is die met UWV, waarbij verkend kan worden of mensen die werkloos worden direct geholpen of begeleid kunnen worden bij hun toeslagenzaken. Een dergelijke samenwerking is primair gericht op het verbeteren of aanvullen van de dienstverlening aan de burger.

Buiten scope

Het implementeren van nieuwe werkwijzen en voorzieningen zal op termijn impact hebben op de organisatie. Pas wanneer duidelijk is wat het programma aan nieuwe werkwijzen en voorzieningen opleveren en/of gaat opleveren aan producten en diensten, kan beoordeeld worden wat de impact is. Het vaststellen van de organisatorische consequenties valt buiten de scope van het programma.

Het maken van een business case van een succesvol experiment is geen onderdeel van het programma. Wanneer wordt besloten om het door het programma opgestelde implementatievoorstel te accorderen, wordt de business case gemaakt door de business.

Looptijd

Het programma heeft in eerste instantie een looptijd van 3 jaar. Deze termijn past bij de operationalisatie van de Visie op Interactie en komt mede voort uit de doorlooptijd van voorzieningen die ontwikkeld zullen worden. Jaarlijks wordt vastgesteld welke activiteiten worden uitgevoerd binnen het programma.

Aanpak

Wat

Vanuit het programma zorgen we voor overzicht en inzicht in wat er aan nieuwe en lopende initiatieven zijn met betrekking tot moderne interactie. We verkennen mogelijkheden voor toepassing van moderne interactie in onze processen en onze werkwijzen en brengen deze in kaart. Bij het verkennen van de mogelijkheden houden we rekening met de drie behandelstrategieën: no touch, pro-actieve interactie en reactieve interactie.

Hoe

Het inventariseren van lopende initiatieven, het opdoen van nieuwe ideeën en het verkennen van mogelijkheden is een continu proces en gebeurt in samenwerking met de business owners en teamleiders. Zo ontstaat een optimale wisselwerking tussen praktijkervaringen en –ideeën en het programma en is de organisatie optimaal betrokken bij het programma. Het inventariseren wordt actief vanuit het programma geïnitieerd. In creatieve sessies met (clusters van) teams vast met welke interactie ideeën we de burger beter kunnen helpen.

Alle mogelijke onderwerpen die zich lenen voor toepassing van moderne interactie(voorzieningen) worden vastgelegd en op een eenduidige manier gewogen en geprioriteerd. Voor deze weging en prioritering is een meetlat ontwikkeld. Door het toepassen van deze meetlat borgen we dat de uit te voeren ideeën bijdragen aan de realisatie van de Visie op Interactie.

De experimenten kunnen verschillen wat betreft omvang, complexiteit en beoogd doel. Zo zullen sommige experimenten geheel in eigen huis kunnen worden ontworpen en uitgevoerd, terwijl voor andere experimenten aanvullende voorzieningen nodig zijn die moeten worden gebouwd.

Wie

De experimenten worden uitgevoerd door middel van de inmiddels beproefde multidisciplinaire lemniscaat aanpak. Deze wordt altijd ondersteund door het kernteam van het programma dat de benodigde expertise en ervaring heeft met de stappen uit de lemniscaat.

Wanneer een onderwerp geselecteerd is als experiment, worden de hiervoor benodigde business wensen en business requirements opgesteld. Als expertise nodig is van andere onderdelen of externe partijen, verstrekt de programmamanager opdracht om de voorziening conform de opgestelde business requirements te ontwikkelen. Bij dit opdrachtgeverschap wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de bestaande werkwijze. Dat houdt in dat werkzaamheden waar mogelijk worden belegd in de lijn en/of bij business owners.

De programmamanager bewaakt de financiën, de kwaliteit van de uitvoering en de planning en informeert de opdrachtgever periodiek over inhoud, voortgang en resultaten. Per experiment wordt een beknopte rapportage opgeleverd, die via de programmamanager naar de opdrachtgever gaat. De resultaten of baten kunnen verschillende grootheden kennen. Zo kan het bijvoorbeeld gaan om een te verwachten besparing van capaciteit maar een opbrengst kan ook het een verhoogde veranderingsbereidheid in teams zijn (in relatie tot moderne interactie).

De complexiteit van het experiment bepaalt de mate van onderbouwing van het experiment. Kleinschalige interne experimenten behoeven geen business case. De inspanningen die aan voorafgaand aan het experiment gedaan moeten worden, moeten in verhouding staan tot de kosten en opbrengsten die het experiment gaat opleveren.

Voorbeelden

	Toeslagen	IV regulier	IV vernieuwing	Samenwerking intern	Samenwerking publiek/privaat
NO TOUCH					
PRO-ACTIEVE INTERACTIE	- Natuurlijke Dialoog - GRIP	- Digitalisering - Vernieuwing Bezwaar - Inning	BC Moderne Interactie	Project(en) samenwerking met Particulieren m.b.t. life event(s)	- Intermediairs - COA - UWV
RE-ACTIEVE INTERACTIE					