



Menselijke Maat

Presentatie MT Vernieuwing
2 juni 2021





Aanleiding

- > Directie Toeslagen vernieuwt haar dienstverlening.
- > De burger moet meer centraal komen te staan in de dienstverlening
- > Een dienstverlening waarin de menselijke maat en rechtsbescherming wordt gewaarborgd
- > Directie Toeslagen heeft een senior adviseur menselijke maat en rechtsbescherming aangesteld
- > De eerste taak is om te onderzoeken wat de term “menselijke maat” voor Toeslagen betekent



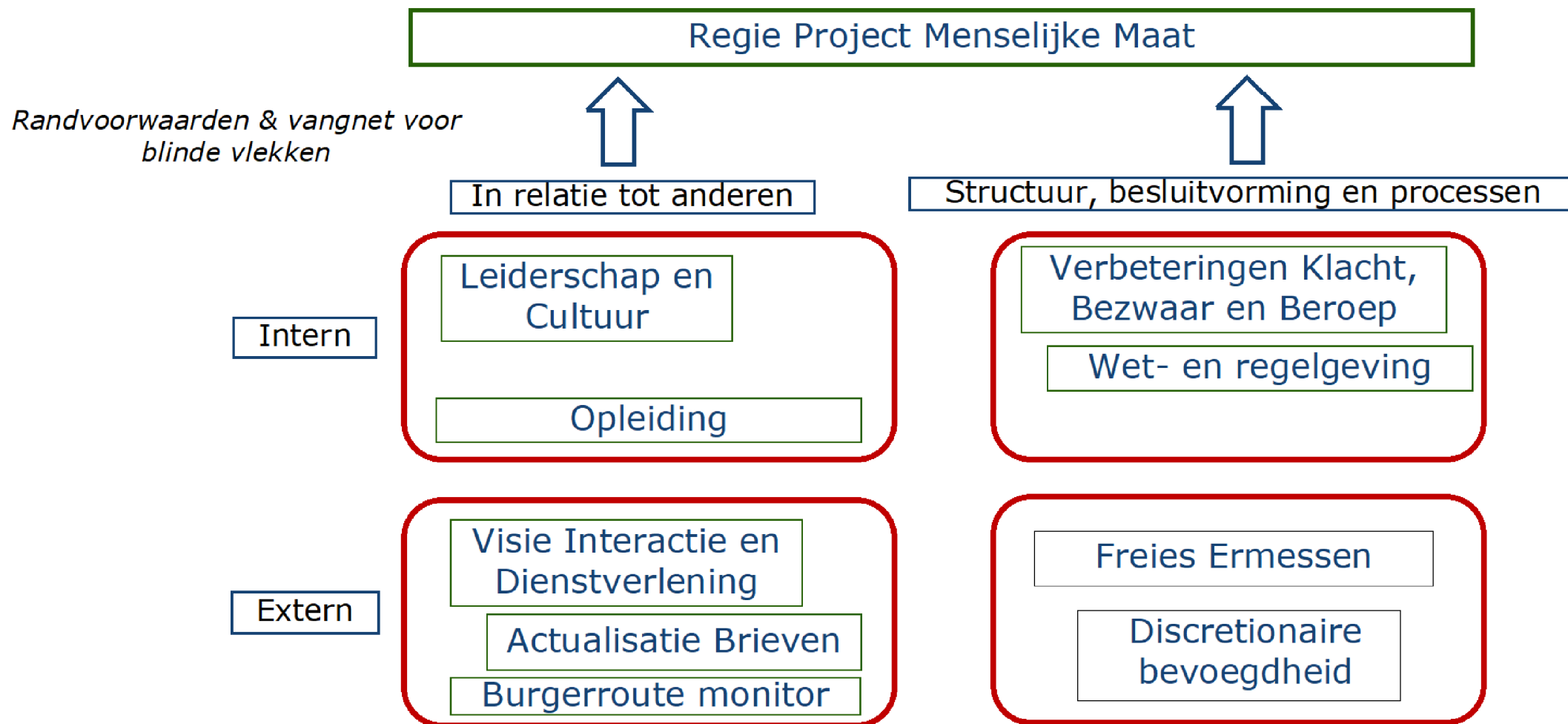
Doel van vandaag

- › Helderheid in samenhang tussen projecten/programma's
- › Definitie Menselijke Maat
- › Uitdiepen rol van MT in de borging van de menselijke maat





Samenhang Menselijke Maat en Vernieuwing

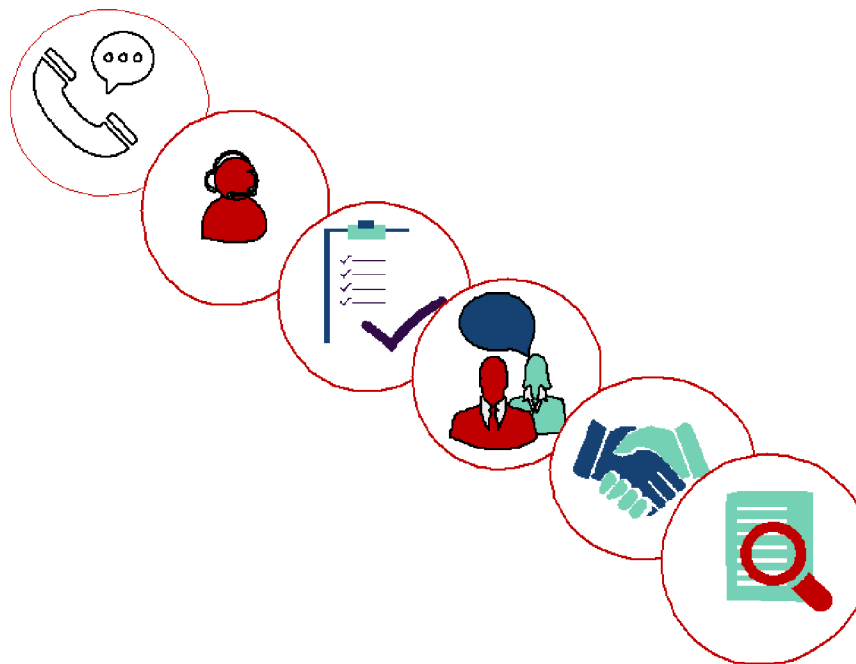




Wat is menselijke maat?

Nationale Ombudsman: Menselijke Maat in relatie tot dienstverlening

- Vaker bellen
- Vaste contactpersoon
- Goede vastlegging
- Goed luisteren
- Begripvol zijn
- Transparant zijn





Wat is Menselijke maat?

Menselijke maat in relatie tot regelgeving:

1. Beslisruimte medewerkers
2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur:
 - Evenredigheidsbeginsel
 - Gelijkheidsbeginsel
 - Vertrouwensbeginsel
 - Rechtszekerheidsbeginsel



Wat is menselijke maat?

- › Commissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken:
- › Praktische rechtsbescherming moet in alle onderdelen van de Belastingdienst zitten: in de communicatie, dienstverlening, voorlichting en de primaire processen van de organisatie. Rechtsbescherming moet proactief zijn, niet reactief. In feite moet de uitvoeringsorganisatie zelf zulke goede prestaties leveren, dat formele rechtsbescherming nauwelijks nodig is. Vroegtijdige hulp voorkomt immers dat procedures moeten worden gevoerd of dat burgers ernstig in de knel komen.



Wat is menselijke maat?

- Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties:
- *"Menselijke maat betekent recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving."*

Beginssel van de dienende overheid: het overheidshandelen is geen doel op zichzelf, de belangen van de burger moeten steeds voorop staan.



Opdracht

[Link naar kaartenbak](#)

Elke kaart bevat een statement

1. Open Community People Boards via de bovenstaande link
2. Maak kaarten aan wat volgens jou menselijke maat betekent
3. Waarom heb jij deze kaarten gekozen?
4. Wat is er voor nodig om deze statements werkelijkheid te maken?
5. Wat is hierin de rol van het MT?



Vervolg

Hoe ziet het vervolg eruit?





Kaarten voor brainstorm

- > luisteren naar de burger
- > maatwerk waar nodig
- > Schrijnende gevallen
- > veilige werkcultuur
- > handelingsruimte voor medewerkers
- > Transparantie
- > Heldere brieven
- > Duidelijke wetgeving
- > Toepassen beginselen behoorlijk bestuur
- > Meer balies
- > Aanspreekbaar zijn
- > Rechtvaardigheid
- > Vertrouwen
- > Tijdig reageren
- > Met elke burger contact hebben
- > Heldere communicatie
- > Meedenken met de burger





Wetgeving

- Aan de voorkant meedenken over wetgeving
 - UTS/ITS
 - HC
 - De bedoeling

Dienstverlening

- Hoe zorgen wij ervoor dat burger hun plichten zo goed mogelijk vervullen?
 - Communicatie naar burgers
 - Informeren van hun rechten
- In de IV meer ruimte voor differentiatie voor dienstverlening naar burger

Uitvoering

- Rijs Erntessen
- Uitvoering ABBS
- veilige werkomgeving
- Toegankelijke hulp

Toezicht

- Gegevens
- Effectbepaling
- AVG problematiek
- vooraf informeren van burgers in toezichtacties
- Preventief handhaven



Menselijke Maat bij Toeslagen

- > Dienstverlening
- > Uitvoering
- > Wetgeving
- > Toezicht

De invoering van de Menselijke Maat is een veranderopgave wat een continu gesprek vereist.





Hoe gaan we menselijke maat vormgeven?

Hoe willen jullie als MT de menselijke maat vorm gaan geven?

- In gesprek gaan met je eigen teams
- Workshops met casuïstiekbespreking?
- ??





Handelingsmatrix

