

Missie, visie, kernwaarden en strategie DG Toeslagen 0.9

De missie van DG Toeslagen

Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar.

DG Toeslagen draagt bij aan financieel gezonde huishoudens door het uitkeren van toeslagen die voor veel mensen onmisbaar zijn om de kosten te betalen van de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en ruimte om te wonen. Zo heeft iedereen in onze maatschappij toegang tot de meest essentiële levensvoorzieningen.

Visie

DG Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar door een financiële bijdrage uit te keren. Deze bijdrage stelt mensen elke maand opnieuw in staat de rekeningen te betalen voor de huur, de zorgverzekering, de kinderopvang en ander levensonderhoud van kinderen.

DG Toeslagen wil haar wettelijk taak zo goed mogelijk uitvoeren. In het volle besef dat dit van levensbelang is voor mensen en huishoudens en dat de afhankelijkheid groot is. De bedoeling is iedereen in onze maatschappij in staat te stellen de meest essentiële dingen in het leven te kunnen betalen: wonen, medische zorgen, de zorg voor kinderen.

Vanuit dit besef volgt de noodzaak tot de grootste mogelijke zorgzaamheid in de uitvoeringstaak van DG Toeslagen: alle toeslaggerechtigden helpen om hier optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij mogelijk gebruik van te maken. Het leven is voorve en al ingewikkeld genoeg.

Toeslagen moeten geen zorgen geven, maar juist zorgen wegnemen. Het systeem van regels en processen dat DG Toeslagen hanteert, is echter voor veel burgers (te) complex. Veranderingen in het leven en het huishouden van mensen kunnen immers leiden tot wijzigingen in het recht op een toelage. En daar zijn veel mensen zich niet altijd goed van bewust. Aan DG Toeslagen dan ook de maatschappelijke opgave om iedereen hierbij zo veel mogelijk te helpen. Zo dat onbewuste of onbedoelde fouten in aanvragen en aangiften niet leiden tot grote terugbetalingen en daarmee grote financiële zorgen achteraf.

In het toelagendie eler van voorschotten en geschutte gegevens ontstaat verschillen tussen de uitbetalingen en de uiteindelijke definitieve berekening van de toelage. Levens van mensen liggen nu eenmaal niet vast. Gegevens veranderen. Juist, daarom wil DG Toeslagen iedereen zo goed mogelijk ondersteunen om toeslagen juist en tijdig aan te vragen. En te wijzigen. Dat doen we door proactief te aderen. En behouden, duidelijk en geduldig te zijn in onze omzaden. We stellen en mensen op verschillende manieren en leggen zaken uit in persoon, telefoon, op papier en digitaal. En we helpen eventuele fout en snel en zorgvuldig te herstellen. De medewerkers van DG Toeslagen zijn professioneel en wijzen mensen hierin de weg. Waar nodig gaan zij ook in gesprek met opdrachtgevers om grondslagen en regels aan te passen. Altijd met het doel om nog meer onzekerheid weg te nemen en de begrijpelijkheid te vergroten.

Met kernwaarden en kompas aan het werk

Als onderdeel van het Ministerie van Financiën is DG Toeslagen intoger, deskundig en duidelijk. We tonen durf voor de nodig is in het belang van burgers, medewerkers en opdrachtgevers. En we werken actief samen met anderen, intern en extern. Deze kernwaarden staan centraal in ons dagelijks handelen en komen tot uiting door steeds drie vragen te stellen die ons kompas vormen:

Is het rechtvaardig? Doen we het samen? Zijn we aanspreekbaar?

Deze kernwaarden en kernvragen geven, als een kompas in de hand, richting als we voor bestaande beslissingen en vraagstukken staan. Zo is DG Toeslagen een permanent lerende organisatie, die serieus, (zelf-)kritisch en transparant is. En altijd kan uitreppen en laat zien waar zij voor staat. De gesprekken die we met elkaar voeren langs deze waarden geven verdere aanscherping van en aanvulling op ons waardenkompas.

* Is het rechtvaardig?

Toeslagen worden uitgetoed aan ledere en die daar recht op heeft. En we zorgen er ook voor dat toeslagen niet worden uitgetoed aan burgers die daar geen recht op hebben. Realiseringen over het individuele recht op toeslagen moeten naast de berekeningsregels ook als rechtvaardig gelden langs de meetlat van de begroeten van behoorlijk bestuur, want we werken vanuit de bedoeling van de wet. Met deze vraag bewaken we actief de rechtmatigheid van de toekenningen, de rechtsbescherming van burgers en ons rechtstarlijk handelen.

* Doen we het samen?

We werken samen met burger partijen in het veld, opdrachtgevers en opdrachtgevers. We delen ons algemene van onze missie, schappelijke doelen en taken. En onze medewerkers voelen zich totse ambassadeurs van de organisatie.

* Zijn wij aanspreekbaar?

Wij zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op onshandelen van dingen die goed gaan, tot dingen die fout gaan, en dingen die volgens ons wellicht anders kunnen of moeten. We leggen hierover gevraagd en ongevraagd verantwoording af. En dragen daarmee bij aan een transparante en betrouwbare overheid. Tegelijk creëren we zo als uitvoerende organisatie een stevige gesprekspartij in de etstandoming van beleid. We zijn professioneel, goed bereikbaar en staan open om het gesprek te voeren. Met burgers, met onze (keten)partners en onderling. We doen wat we beloven. En er is ruimte voor meedankers, zowel binnen in de organisatie als daarbuiten. We leren van elkaar.

[CONCEPT] Strategie in ontwikkeling

(Verbinding met vorige paragrafen toevoegen)

Vanuit de missie en visie ontwikkelt DG Toeslagen strategieën rond de specifieke opgaven waar zij voor staat. De Programmedirectie Uitvoering Herstel Toeslagen (U-IT) en het Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen hebben deze strategische doelstellingen uitgewerkt. Herstel, compensatie en hulp voor gedupeerden van fouten en hardheden in beleid en uitvoering van Toeslagen

1. Herstel voor gedupeerden van eerdere toeslagentypen van de hardheden in beleid en uitvoering
2. Optimaliseren van toekenningsefficiëntie
3. Meer bij de maatschappij
4. Adequate handhaving

Deze strategische doelstellingen versterken elkaar, kennen overlap en soms ook onderlinge spanning, die ons voor keuzes stelt. Daarom blijven we hierover in gesprek. Met elkaar en met de voor ons relevante omgeving. DG Toeslagen heeft al gezien ander ervaren hoe het mis kan gaan in de dienstverlening aan burgers als dit goed en herhaaldelijk gevoerd wordt. We nemen de verantwoordelijkheid om te laten zien dat het anders kan. Vanuit die besluiten werken we aan vernieuwing van onze dienstverlening. Door te herstellen wat fout is gedaan. En door de intrinsieke motivatie om te willen voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt. Wil aan werken vanuit de bedoeling in plaats van de regel. En houden steeds oog voor wie we het doen, wat we doen en de burger centraal. Daarmee gaat de bevoegde organisatie ontwikkelen om over te continueren en aanpassen.

Strategische doelstellingen Uitvoering Herstel Toeslagen

[PM]

Strategische doelstellingen Vernieuwing dienstverlening

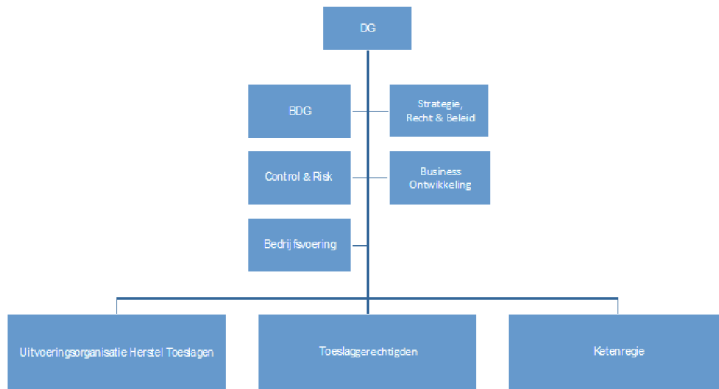
[PM]

Missie/visie:	
Doelstelling 1: Verbetering en vernieuwing dienstverlening	
KSP:	KPI:
1. Vergroten toegankelijkheidsniveau	1. Het percentage definitief toegekende toelagen niet leidt tot een terug te betaalen bedrag > € 500 is >93%
2. Menselijke maat: burgers echt helpen	2. Subjectieve indicatoren: adequate behandeling gemak boven strefwaarde (nog te bepalen), zover bij reguliere dienstverlening als bij de hersteloperatie
3. Adequate handhaving	3. Kpi's tijdige behandeling bezwaren en klachten, effectieve kechten, rechtmatige uitbanning
Doelstelling 2: Herstel van vertrouwen	
KSP:	KPI:
1. Herstel en compensatie gedupeerde ouders	1. Behandeltempo: Aanmelding voor 15 februari 2021 dan behandeling voor 1 mei 2021 (< 30creneling)
2. Herstel van vertrouwen burgers: maatregelen en politiek in de organisatie Toelagen	2. Integrale beoordeling dossiers op schema (huid planning) met uitzondering van <30% uitzondering op nieuwe plannen
3. Herstel van vertrouwen medewerkers Toelagen	3. Klanttevredenheid is >70%
	4. Medewerkerstevredenheid algemeen: terminatie voldoende, blijvend uit VTO
Doelstelling 3: Aanpak, organisatie en de it en technologische opbouw	
KSP:	KPI:
1. Ontwikkeling van de Betsingplan	1. OEF-rapporten in de afsluitende TO Toelagen per eind 4 ^{de} kwartaal 2021 (op onderdelen mogelijk eerder), zodat werving van starten voor alle functies vóór eind van het jaar
2. Inhoud van nieuwe symposium	2. Werkend driehoeksoverleg (Onderzoeker, QW, alumnus, Beterwerf), OOT en verspreiden van
3. Inrichting extern toedicht	3. Beroep toedichthouder is opgericht de of DG Toedicht kan voldoen aan informatiebehoefte van toedichthouder

¹ Voorstreefwaarden worden vastgesteld naar bijlage 1: Doelstelling-indicatoren Toelagen, Begroting IX 2021

² Minimaal 70% van de bellen, web sites- en ballen worden scoort een 3 op de gehanteerde 5-punteschaal

Organogram



Organogram—

