

Missie, visie, kernwaarden en strategie Toeslagen – 0.954

De missie van Toeslagen

Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar.

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

Visie

Wij maken met toeslagen vitale, dus levensbelangrijke, voorzieningen voor iedereen betaalbaar door een financiële bijdrage uit te keren, die mensen elke maand weer in staat stelt om de rekeningen te betalen van hun huur, de zorgverzekering, de kinderopvang en ander levensonderhoud van kinderen.

Wij willen onze wettelijk taak niet alleen zo goed mogelijk uit te voeren, maar dat doen met het volle besef van hoe groot het belang en de afhankelijkheid daarvan is voor mensen en hun huishoudens. De bedoeling is ten slotte dat iedereen in onze maatschappij in staat gesteld wordt om de meest essentiële dingen in ons leven te kunnen betalen: wonen, medische zorg en de zorg voor kinderen.

Vanuit dat besef volgt de noodzaak tot de grootst mogelijke zorgzaamheid om alle toeslaggerechtigden te helpen om hier optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij als maar kan gebruik van te maken. Want het leven is voor velen al ingewikkeld genoeg.

Toeslagen moeten dan ook geen zorgen geven, maar juist zorgen wegnemen. Het systeem van regels en processen van toeslagen is echter wel voor veel burgers complex. Want veranderingen in het leven en het huishouden van mensen kunnen wijzigingen in het recht op een toeslag betekenen. En daar zijn veel mensen zich niet altijd goed van bewust. Toeslagen heeft de maatschappelijke opgave om iedereen daar zo veel mogelijk bij te helpen zodat die onbewustheid of onbedoelde foutjes niet tot grote terugbetalingen en dus daarmee grote financiële zorgen leiden.

In het toeslagenstelsel van voorschotten en geschatte gegevens ontstaan namelijk heel vaak verschillen tussen de uitbetalingen en de uiteindelijke definitieve berekening van de toeslag. Toeslagen wil iedereen zo goed mogelijk in staat stellen om toeslagen juist en tijdig aan te vragen en te wijzigen. Daarom zijn we proactief, betrokken, duidelijk en geduldig in onze contacten, attenderen we op verschillende manieren en leggen we uit in persoon, telefoon, op papier en digitaal. En we helpen eventuele foutjes snel en zorgvuldig te herstellen. Waar nodig gaan we in gesprek met onze opdrachtgevers om waar mogelijk grondslagen en regels aan te passen met doel om nog meer onzekerheid weg te kunnen nemen en de begrijpelijkheid te vergroten.

De kernwaarden aan het werk

Als onderdeel van het Ministerie van Financiën zijn wij integer, deskundig, duidelijk, tonen we durf waar dat nodig is in belang van burgers, medewerkers en opdrachtgevers en werken we met hen samen. Deze kernwaarden zetten wij aan het werk door ons in ons dagelijks handelen steeds drie kernvragen te stellen:

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

Met deze vragen, als een kompas in de hand, geven we richting als we voor bepalende beslissingen en vraagstukken staan. Zo zorgen we voor een permanent lerende organisatie, die alert, (zelf-) kritisch en transparant is en altijd kan uitleggen en laten zien waar zij voor staat.

- **Is het rechtvaardig?**

Toeslagen worden uitgekeerd aan iedereen die daar recht op heeft. En we zorgen er ook voor dat Toeslagen niet worden uitgekeerd aan burgers die daar geen recht op hebben. Beslissingen over het individuele recht op toeslagen moeten naast de berekeningsregels ook als rechtvaardig gelden langs de meetlat van de beginselen 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 rechtstatelijk handelen.

- **Doen we het samen?**

We werken samen met burgers, partijen in het veld, onze ketenpartners en opdrachtgevers en eigenaar aan onze maatschappelijke doelen en taken. En onze medewerkers voelen zich trotse ambassadeurs van de organisatie.

- **Zijn wij aanspreekbaar?**

Wij zijn verantwoordelijk en aanspreekbaar op ons handelen, van dingen die goed gaan, dingen die fout gaan, dingen die volgens ons anders zouden moeten. We leggen daarover gevraagd en ongevraagd verantwoording af. We dragen daarmee bij aan een transparante en betrouwbare overheid, maar tegelijk ook aan een stevige gesprekspositie van de uitvoering in de totstandkoming van beleid. We zijn goed bereikbaar en staan open om het gesprek te voeren, met burgers, met onze partners en onderling. We doen wat we beloven. Er is ruimte voor meedenken, zowel binnen als vanuit buiten de organisatie. We zijn een lerende organisatie.

(Concept tekst) Strategie

Vanuit onze missie en visie richten we onze activiteiten drie strategische speerpunten:

- Optimaliseren van de toekenningszekerheid
- Menselijke maat
- Adequate handhaving

Deze strategische speerpunten versterken elkaar, kennen overlap en soms ook onderlinge spanning die ons voor keuzes stelt. Daarom blijven we hierover in gesprek met elkaar en met onze relevante omgeving. Toeslagen heeft als geen ander ervaren hoe het mis kan gaan in de dienstverlening. We hebben de verantwoordelijkheid om te laten zien dat het anders kan. Door te herstellen wat fout gegaan is, maar ook door de drive om te voorkomen dat dat in de toekomst weer gebeurt. Door te werken vanuit de bedoeling in plaats van de regel en door steeds oog te houden voor wie we het doen. Deze vernieuwing dienstverlening gaat daarmee over het continu leren en aanpassen en vormt de basis voor deze drie speerpunten.

1. Toekenningszekerheid: meer zekerheid over het voorschot

Het uitkeren van voorschotten leidt tot nabetalings en terugbetalingen. Eén van onze strategische doelen is om de zekerheid over het voorschot te vergroten, zodat die eindafrekening tot zo klein mogelijke verschillen leidt. Immers, onverwachte en grote terugbetalingen zijn een bron van financiële onzekerheid en stress en zelfs schuldenproblematiek. Dit te meer omdat juist bij de meest kwetsbare inkomensgroepen de grootste afhankelijkheid van toeslagen bestaat en hun terugvorderingen relatief hoog zijn en daarmee snel tot betalingsproblemen leiden. Veel aangrijpingspunten voor een aanpak voor deze problematiek zitten in het werken aan de begrijpelijkheid van de toeslagen voor burgers. Maar ook in het besef dat er naast het 'weten' ook een kwestie van 'doen' is. We kiezen voor een proactieve benadering van burgers met zo actueel mogelijke gegevens, zoals met de maandelijkse aanlevering van afgenomen kinderopvanguren door de kinderopvangorganisaties. Daarnaast zetten we in op het vereenvoudigen van regelgeving die de begrijpelijkheid voor burgers vergroot. Dit in nauw overleg met de beleidsdepartementen, maar ook met de burgers die de toeslagen ontvangen en organisaties die hun belangen vertegenwoordigen, zoals de Nationale Ombudsman en brancheorganisaties.

2. Menselijke maat

Het merendeel van de toeslaggerechtigden weet zich goed bediend met het digitaal aanvragen en wijzigen en het geautomatiseerd berekenen en ontvangen van toeslagen. Maar als feiten en omstandigheden daarom vragen moeten burgers kunnen rekenen op andere vormen van dienstverlening en maatwerk. Dit noemen we het toepassen van de 'menselijke maat'. Naast dat er altijd mensen zijn die financiële zaken moeilijk vinden om goed te regelen kunnen ook levensgebeurtenissen ineens iets veel moeilijker maken dan anders. En heel vaak raken die levensgebeurtenissen de samenstelling van een huishouden of het inkomen, en daarmee dus vrijwel altijd het recht op toeslagen. Menselijke maat betekent niet alleen dat we bereikbaar en in staat zijn om zo persoonlijk mogelijk te helpen, maar dat er ook maximaal wordt ingezet op rechtsbescherming én rechtsgelijkheid. Dus naast persoonlijke begeleiding bij het aanvragen of wijzigen van hun toeslag, betekent menselijke maat ook dat consistent en in de gehele uitvoering doortrokken de beginselen van behoorlijk bestuur zichtbaar zijn.

Daarom wordt de dagelijkse dienstverlening door Toeslagen aan de burgers uitgebreid. Dat geeft ruimte om met meer persoonlijke aandacht onze burgers ten dienste te staan.

3. Adequate handhaving

Handhaving betreft een divers palet aan instrumenten die zijn gericht op het voorkomen van fouten, verbetering van de dienstverlening, en uitvoering van toezicht en fraudebestrijding. Adequate handhaving betekent dat dit hele palet op een zorgvuldige, effectieve en rechtvaardige wijze wordt ingevuld. Door het maken van de juiste keuzes dragen wij bij aan het herstel van vertrouwen in Toeslagen en bewaken we een rechtmatige betaling van toeslagen. De uitvoering van onze activiteiten doen we zoveel mogelijk in goed contact met de toeslaggerechtigden. Wij leggen onze keuzes begrijpelijk uit zodat vervelende verrassingen achteraf worden voorkomen. Hierbij zetten wij onze handhaving zo vroeg mogelijk in het proces in en werken wij mee aan het vereenvoudigen van de toeslagenwetgeving.

We zetten in op het bewaken van rechtmatigheid, verbeteren van de dienstverlening (rechtsbescherming klopt natuurlijk maar dit zit toch in al onze keuzes mag ik hopen...is niet specifiek handhaving) en samenwerking met derden (we helpen de helper! Ik heb geen flauw idee wat we willen zeggen met "naleving van plichten"... Adequate handhaving houdt ook in dat we iedereen een passende behandeling leveren. Onderdeel daarvan is het helpen van goedwillende burgers maar ook het controleren van non-compliance aanvragen. Wij zetten data analyses in om ons te ondersteunen in deze keuzes.