

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 onbetaalbaar 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 op nieuw 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 zorg en de zorg voor kinderen.

Vanuit dit besef volgt de noodzaak tot de grootst mogelijke zorgzaamheid in de uitvoeringstaak van DG Toeslagen: alle toeslaggerechtigden helpen om hier optimaal, eerlijk en zo zorgvuldig mogelijk gebruik van te maken. Het leven is voor velen 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 toeslag. 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. Zodat ongewenste of onbedoelde fouten in aanvragen en aangiften niet leiden tot grote terugbetalingen en daarmee grote financiële zorgen achteraf.

In het toeslagensysteem van voorouders en geschildte gegevens ontstond verschuiven tussen de uitbetalingen en de uiteindelijk definitieve berekening van de toeslag. Levero van mensen bleef nu eenmaal niet vast. Gegevens veranderden. Juist daarom wil DG Toeslagen iedereen zo goed mogelijk ondersteunen om toeslagen juist en tijdig aan te vragen. En te wijzigen. Dus doen we door proactief te acteren. En betrekken, duidelijk en goedwillig te zijn in onze contacten. We stellen ons mensen op verschillende manieren en leggen zaken uit in persoon, telefoon, op papier en digitaal. En we helpen eventuele fouten 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. Allemaal met het doel om nog meer onduidelijkheid 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 *integer, deskundig en duidelijk*. We tonen durf waar dit 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 bezdelende beslissingen en vraagstukken staan. Zo is DG Toeslagen een permanent lerende organisatie, die eiert, (zelf) kritisch en transparant is. Onthoud kan uitleggen en laat zien waar zij voor staat. De gesprekken die we met elkaar met en langs deze waarden voeren, met de aansprekking van en aanvulling op ons waardenkompas.

- **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 berekeningszaken ook als rechtvaardig gelden langs de meetlat van de beslissen 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 rechtmatig handelen.

- **Doen we het samen?**

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

- **Zijn wij aanspreekbaar?**

Wij zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op onze handelen, 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 uitvoeringsorganisatie een stevige gesprekspostie in de totstandkoming 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 meedenken, zowel binnen in de organisatie als daarbuiten. We leren van elkaar.

(CONCEPT) Strategie in ontwikkeling

(NB: Verbinding met vorige paragrafen nader uitwerken)

Vanuit de missie en visie ontwikkelt DG Toeslagen strategieën rond de specifieke opgaven waar zij voor staat. De Programmamedirectie Uitvoering Herstel Toeslagen (UHT) en het Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen hebben deze strategische doelstellingen al uitgewerkt. Deze richten zich primair op burgers/toeslagerechthouders:

1. Herstel, compensatie en hulp voor gedupeerden van fouten en hardheden in beleid en uitvoering van Toeslagen
2. Optimaliseren van de toekenningszekerheid
3. Menselijke maat
4. Adequate handhaving

Daarbij Vooruitlopend op de uitkomsten uit de programma's Centraaliteit & Ontvlechting en Cultuur en Leiderschap zullen ook nader uit te werken strategische doelstellingen worden geformuleerd op het gebied van komen nader uit te werken strategische doelstellingen op het gebied van:

5. Leiderschapontwikkeling
6. Betrokkenheid en tevredenheid van medewerkers
7. Versterken van de basis op gebied van samenwerking, gegevens en informatie
8. Essentieel in de goede keten van uitvoering langdurige sturing lijnen in combinatie met vendors
inrichting van DG Toeslagen
9. Inbediening van DG Toeslagen als service, beslissende geschiktheid in relatie tot opdrachtgevers, politiek en eigenaar in huidige en toekomstige ontwikkelings in het Toeslagenstelsel

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 algaar ander ervaren hoe het mis kan gaan in de dienstverlening. We hebben én voelen de verantwoordelijkheid om te laten zien dat het anders kan. Vanuit die beginselen werken we aan vernieuwing van onze dienstverlening. Door te herstellen wat fout is gegaan. En door de intrinsieke motivatie om te willen voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt. Wij gaan werken vanuit de bedoeling in plaats van de regel. En houden steeds oog voor wie we het doen, we stellen de burger centraal. Daarmee gaat de beoogde organisatieontwikkeling over continu leren en aanpassen.

Strategische doelstellingen Uitvoering Herstel Toeslagen

[P.M.]

Strategische doelstellingen Vernieuwing dienstverlening

[P.M.]

1. Toekenningsteletheid: meer zekerheid over het voorrecht

Het uitblijven van voorschotten leidt tot nabetaling en terugbetalingen. Een van onze strategische doelen is om de zekerheid over het voorrecht te vergroten, zodat de eindschikking leidt tot de klein mogelijke verschillen. Inmers, onverwachte en grote terugbetalingen zijn een bron van financiële onzekerheid en stress. En zelfs schuldenproblematiek. In de werkschikking dat juist bij de meest kwetsbare inkomensgroepen de grootste afhankelijkheid van toeslagen bestaat, is zorgvuldigheid geboden. Terugvorderingen zijn relatief hoog en leiden snel tot betalingsproblemen. Willen we deze problematiek effectiever aanpakken, dan moeten we (ook) werken aan de begripelijkheid van de toeslagen voor burgers. In het besef dat het naast 'wetten', ook een kwestie is van 'doen'. We kiezen voor een praktische benadering van burgers met, zo actualiteit mogelijk, gegevens, denk aan de maandelijke aanlevering van afgenomen kinderopvanguren door de kinderopvangorganisaties. Daarnaast zetten we in op het vereenvoudigen van regelgeving die de begripelijkheid voor burgers vergroot. Dit in nauwe afstemming met de beleidspartners, met de burgers die de toeslagen ontvangen en met de organisaties die hun belangen vertegenwoordigen, zoals de Nationale Ombudsman en branchorganisaties.

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 hier om vragen, moeten burgers kunnen rekenen op andere vormen van dienstverlening en maatwerk. Dit noemen we het toepassen van de 'menselijke maat'. Er zullen altijd mensen zijn die financiële zaken moeilijk vinden, maar daarnaast kunnen ook levensgebeurtenissen de situatie in een veel moeilijker maken dan het was. Niet werk raken, die levensgebeurtenissen de aanpak 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 te persoonlijk mogelijk te helpen, maar ook dat er maximaal wordt ingezet op rechtsbescherming en rechtsgelijkheid. Naast een zorgvuldige toezichting, bij het aanpakken of wijzigen van een 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 DG Toeslagen aan de burger uitbreid. Dit geeft ruimte om onze burgers met meer persoonlijke aandacht te helpen te staan.

3. Adequate handhaving

Adequate handhaving betekent dat het hele palet van dienstverlening, toezicht en fraudesanaak op een zorgvuldige, effectieve en rechtvaardige wijze wordt ingevuld. Hiermee voorkomen we dat burgers onjuiste informatie ontvangen, kunnen we foutjes herstellen en herstellen, en bevaken we een rechtmatige uitbetaling van toeslagen. De uitvoering van onze acties moeten doen we zoveel mogelijk in goed contact met de toeslaggerechtigden, zodat zij begrijpen wat we doen en vervelende verrassingen worden voorkomen.

We zetten in op het bewaken van rechtmatigheid en rechtsbescherming en op de naleving van afspraken. Adequate handhaving houdt ook in dat we kwetsbare burgers ondersteunen en dat daarbij passende behandelingsgevoelens.