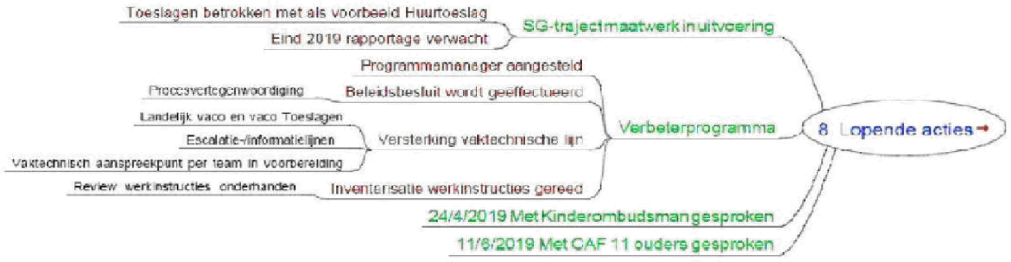
Blok 8

Lopende acties



Lopende acties – Hoofdboodschap

- Naast de adviescommissie lopen een aantal andere acties.
- Toeslagen is betrokken bij het SG-traject 'maatwerk in uitvoering', naar verwachting volgt eind 2019 het rapport.
- De verbetermaatregelen worden geïmplementeerd:
  - Programmamanager aangesteld;
  - Vaktechnische lijn wordt versterkt:
    - Landelijk Vaktechnisch Coördinator aangesteld;
    - Procesvertegenwoordiging conform beleidsbesluit;
    - Escalatie/informatielijnen ingericht.
  - Plan van aanpak werkinstructies wordt uitgevoerd.
- Gesprek Kinderombudsman eind april over toepassing van de EVRM.
- Gesprekken betrokken ouders op 11 juni.

Inhoudsopgave

A. SG-traject
B. Verbetermaatregelen
C. Kinderombudsman
D. Terugkoppeling oudergesprekken stas

A. SG-traject

- Start: brief van het SGO aan de kabinetsformatie 2017.
- Doel: bekijken hoe uitvoerders **maatwerk in de praktijk** brengen en waar belemmeringen bestaan in de organisatie om meer maatwerk toe te passen.
- De werkgroep richt zich naast de efficiëntie in de uitvoering ook op het bieden van **maatwerkoplossingen**. Zo kunnen hulpbehoevende burgers beter worden geholpen.
- Voorzitters: SG FIN & SG SZW.

ABD Topconsult: discretionaire ruimte

- Zij hebben al werkbezoeken gebracht bij: IND, UWV, Toeslagen, CJIB, DUO en de Nationale Ombudsman.
- N.a.v. werkbezoeken gestart met verkenning door **ABD Topconsult** naar de **discretionaire ruimte** in de diverse – voor grote uitvoeringsorganisaties relevante – wetten.
- Daarom wordt als onderdeel van het traject ook gekeken naar de **communicatie naar burgers** door uitvoerders.

Gegevensverwerking

- Door onderling gegevens uit te wisselen tussen uitvoerders, zou aan de voorkant al sneller vastgesteld kunnen worden dat er sprake is van een mogelijk issue.
- Er is bij uitvoerders soms nog onduidelijkheid welke mogelijkheden zij hebben binnen de wet. Dit wordt onderzocht binnen dit traject.

Afronding

- **Eind 2019** bevindingen presenteren.
- Opleveren: concrete aanbevelingen als **handvatten voor uitvoerders** voor het bieden van meer maatwerk oplossingen, en

daarmee voor het afwijken van standaardprocedures.

Q. Hoe helpt het SG traject Maatwerk in Dienstverlening om situaties als CAF 11 te voorkomen?

A:

- De werkgroep Maatwerk in Dienstverlening is gestart naar aanleiding van de SGO-brief die in 2017 naar de formatietafel is gestuurd. Een van de punten die de SG's, mede op verzoek van uitvoeringsorganisaties, gezamenlijk in deze brief hebben aangesneden is meer maatwerk in de uitvoering.
- In dit kader is er in opdracht van de SG's door ABD Topconsult een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder Belastingdienst, ook Toeslagen, en UWV. Ook kijkt de werkgroep naar andere factoren die maatwerk in de uitvoering kunnen bevorderen, zoals simpelere communicatie naar burgers en gegevensuitwisseling.

Q. Wat is het verschil tussen de adviescommissie en het maatwerk in dienstverlening traject van de SG's SZW en Fin?

A.

- De werkgroep Maatwerk in Dienstverlening is al sinds de SGO brief aan de kabinetsformatie in 2017 aan de slag om te verkennen hoe er meer maatwerk mogelijk gemaakt kan worden in de uitvoering.
- De werkgroep richt zich er uitsluitend op om naast de efficiëntie die de standaardisatie van de uitvoeringsprocessen heeft gebracht, ook weer meer ruimte voor maatwerkoplossingen te bieden. Zo kunnen hulpbehoevende burgers beter worden geholpen.
- De opdracht van adviescommissie is breder en richt zich daarnaast op specifieke maatwerkoplossingen voor de betrokken ouders in CAF 11 en aanverwante zaken.

Q. "De verkenning van ABD Topconsult in het kader van "Maatwerk in dienstverlening" is naar verwachting in het najaar van 2019 gereed. Waarom duurt dit zo lang?

A.

- In het kader van het traject "Maatwerk in dienstverlening" is ABD Topconsult in opdracht van de SG's een verkenning gestart naar de inzet van de discretionaire ruimte bij een aantal grote uitvoerders, waaronder de Belastingdienst en het UWV.
- Hierbij wordt zowel gekeken naar de ruimte die uitvoerders daar wettelijk voor hebben, als in hoeverre mensen op de werkvloer die ruimte ervaren en pakken om maatwerk in de praktijk te brengen.
- Dit betreft dus een omvangrijke verkenning naar vijf grote landelijke uitvoerders, waarbij de organisaties uitgebreid worden doorgelicht. De werkvelden van deze organisaties vallen daarnaast onder uiteenlopende wetgeving, waarbinnen doorgelicht zal worden welke ruimte er bestaat voor maatwerk.
- In de zomer van dit jaar is de eerste fase van de verkenning afgerond, de tweede fase zal in het najaar van 2019 naar verwachting worden afgerond.

B. Verbetermaatregelen

- In de Kamerbrief van 11 oktober 2018 heb ik verbetermaatregelen aangekondigd rondom het informatiebeheer van Toeslagen en de vaktechnische inbedding. Deze trajecten lopen.

- De stand van zaken:

  1. Er is een **programmamanager** verbetermaatregelen aangesteld.

  2. De vaktechnische lijn is versterkt. Daartoe zijn aangesteld:
     - **vaktechnisch coördinator Toeslagen**;
     - **landelijk vaktechnisch coördinator Toeslagen**.

  3. Het beleidsbesluit inzake vaktechnische inbedding wordt momenteel geïmplementeerd. Dit houdt o.a. in:
     - Het instellen van **vaktechnische aanspreekpunten** binnen de teams;
     - Het inrichten van de vaktechnische structuur zoals binnen de Belastingdienst is gewenst;
     - het invoeren van de vastgestelde **escalatie- en informatielijnen**.
     - Procesvertegenwoordiging wordt versterkt: er zijn nieuwe juridische medewerkers geworven.

  4. Er is een **landelijk vaktechnisch overleg Toeslagen** opgestart voor vaktechnische coördinatie. Dit is een overleg met vertegenwoordigers van de meeste werkstromen bij Toeslagen en medewerkers van Financiën.

C. Kinderombudsman

- Op **24 april 2019** is er een gesprek met directeur Toeslagen en mijzelf geweest waarin de Kinderombudsman nader heeft toegelicht op welke wijze kinderrechten meegewogen kunnen worden in de besluitvorming.
- Met de Kinderombudsman is afgesproken dat naar de toekomst toe contact wordt onderhouden over dit onderwerp.
- Over contact in de toekomst zal ik uw Kamer informeren.

D. Terugkoppeling oudergesprekken stas

Algemeen

- Mensen serieus nemen door naar hen te luisteren. We hebben naar hun verhaal geluisterd, terwijl dat in de afgelopen jaren niet gebeurde.

Contact met de Belastingdienst

- Duidelijke informatie over behandeling van vragen en bezwaren is essentieel. Als mensen bewijzen moeten aanleveren dan ook concreet aan te geven welke informatie verwacht wordt.
- Adequate behandeling van vragen en bezwaren.
- Langdurige en onduidelijke behandeling moet voorkomen worden.

Bejegening van ouders door medewerkers van Toeslagen

- Als mensen mogelijk iets verkeerd hebben gedaan, dan is het juist van belang om ook dienstverlenend te zijn. Een botte toon, verkeerde woordkeuze of een andere onprettige bejegening heeft dan extra impact en dient voorkomen te worden.

Impact op persoonlijk leven

- Belastingdienst/Toeslagen is een grote ondersteuner van inkomens. Als dat plots verandert, vraagt dat veel van mensen die hun leven hierop ingericht hebben. Daarbij gaat het zeker niet alleen om de grote financiële gevolgen. Toeslagen dient hierbij meer oog te hebben voor de menselijke maat.
- Als iets onrechtvaardig voelt of je voelt je machteloos, dan doet dat veel met mensen. Het mag niet zo zijn dat mensen door het handelen van Toeslagen minder vertrouwen in de overheid en de Belastingdienst krijgen.

Wetshandhaving en menselijke maat

- Vanuit een tunnelvisie is alleen gekeken naar mogelijke signalen van fraude. Een welwillende blik heeft ontbroken. Er is niet gekeken naar wat mogelijk wel klopt. Elke uitvoerder van wet- en regelgeving, ook de Belastingdienst, moet er voor waken te legalistisch naar de zaken te kijken. Voor een goede balans blijft het nodig de menselijke maat niet uit het oog te verliezen.