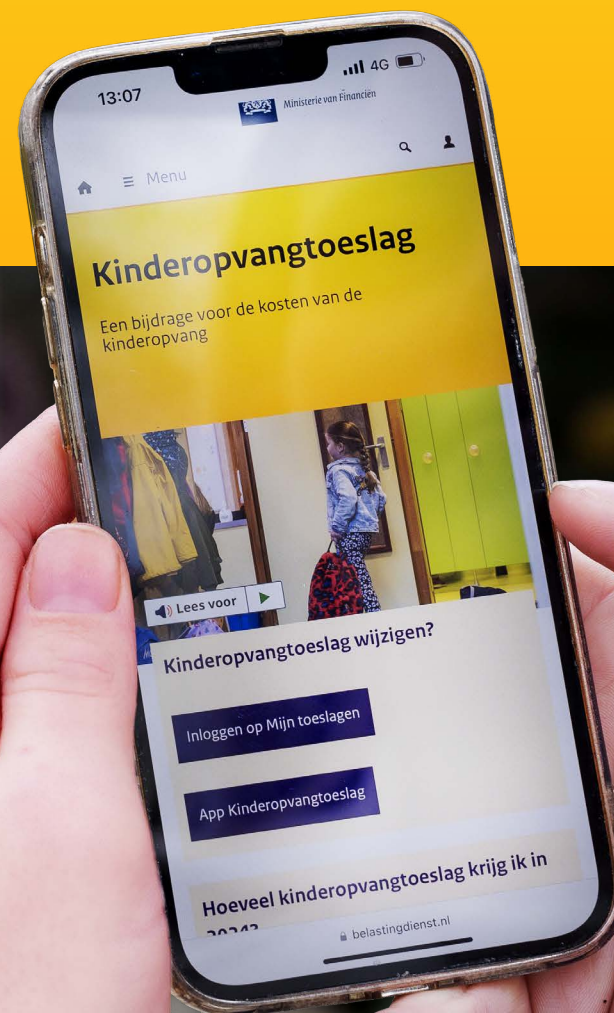




Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Interactiestrategie

Dienst Toeslagen



# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
1 De interactiestrategie .....	5
2 Het speelveld .....	7
3 De mens staat centraal .....	11
4 Het interactiepalet .....	14
5 Duiding en conclusie - Doorontwikkelingen interactie.....	16
6 Bijlage: Netwerk van fysieke dienstverlening .....	20

# Voorwoord

Voor u ligt de interactiestrategie van de Dienst Toeslagen (hierna Toeslagen).

Dit is de eerste zelfstandige interactiestrategie van Toeslagen na de ontvlechting van de Belastingdienst. Door de ontvlechting heeft Toeslagen een eigen identiteit en positionering kunnen aannemen waarbij ook wordt gekeken naar de rol van toeslagen in de bestaanszekerheid van huishoudens en de aansluiting op de sociale (verzekerings)wetgeving en het sociaal domein. De toeslagen dragen eraan bij dat vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar zijn: een woning, zorgverzekering en zorg voor kinderen. Dit zijn voorzieningen die cruciaal zijn om mee te kunnen doen in de huidige uitdagende en veranderlijke maatschappij. Het streven is om toeslagen steeds beter te laten aansluiten bij wat de samenleving vraagt zodat iedereen in Nederland kan meedoen, wie je ook bent en wat je persoonlijke situatie ook is. Bovendien werkt Toeslagen naar een situatie waarin mensen zoveel mogelijk de toeslag krijgen die past bij hun actuele situatie zodat (problematische) terugvorderingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Toeslagen vaart de afgelopen jaren steeds meer een eigenstandige koers, passend bij de aard van de doelgroep, visie en missie. Deze kanteling naar publieke dienstverlener beïnvloedt de manier waarop we de interactie met mensen vormgeven en is mede aanleiding voor deze eerste interactiestrategie Toeslagen.

Toeslagen is verantwoordelijk voor het verstrekken van toeslagen aan bijna 6 miljoen huishoudens. Voor veel van deze mensen zijn toeslagen van essentieel belang voor hun bestaanszekerheid. Deze enorme omvang vraagt een grotendeels geautomatiseerd proces dat passend is voor velen.



Echter wil dit niet zeggen dat alle mensen altijd tijdig of juist uitbetaald krijgen waardoor een terugvordering of nabetaling kan volgen. Om te zorgen dat mensen niet onnodig lang in onzekerheid blijven over hun definitieve toeslag is het noodzakelijk om alle facetten, van aanvraag tot en met terugvordering, goed te ondersteunen. Dit vraagt om een passende interactie in iedere fase van het proces.

De huidige wetssystematiek is ingewikkeld en daarbij komend legt het huidige toeslagenstelsel een grote verantwoordelijkheid bij de toeslaggerechtigde, mede gezien de mentale alertheid die wordt gevraagd en het feit dat pas na afloop van het jaar het juiste recht vastgesteld kan worden. Dit begint al bij het besef van een mogelijke recht op toeslagen en het aanvragen ervan. Om een aanvraag te doen voor een toeslag wordt veel gevraagd van mensen. Er wordt verwacht dat zij de stap (durven) zetten om aan te vragen en vaardig genoeg zijn om een aanvraag te doen en vervolgens alert blijven bij veranderingen in hun leven met gevolgen voor toeslagen. Dit is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Er is bij Toeslagen dan ook veel aandacht om het regelen van toeslagenzaken voor mensen doenlijk te maken in het complexe landschap van verschillende regels en processen. Keer op keer wordt het

belang van passende dienstverlening benadrukt om mensen door het (complexe) toeslagenlandschap en hun (mogelijk) veranderende persoonlijke situatie te begeleiden. Bij alle facetten van het toeslagenproces dienen we oog te houden voor de doelgroep. Waarbij de behoeften in ondersteuning verschillen. Toeslagen staat klaar voor mensen, al dan niet via derden, zowel digitaal als via persoonlijk contact. Iedere dag wordt hard gewerkt om dit te optimaliseren binnen de (wettelijke) kaders. Een goede interactie met mensen is niet voor alles de oplossing, daarom wordt ook gekeken naar welke andere verbeteringen binnen het huidige stelsel mogelijk zijn om het toeslagenlandschap te blijven verbeteren.

Deze interactiestrategie verduidelijkt de uitgangspunten die Toeslagen hanteert om de interactie met mensen goed te laten verlopen binnen de mogelijkheden van het huidige stelsel. Zo zijn er lessen geleerd uit het verleden en zijn die omgezet in verbeteringen en doelstellingen voor de toekomst. De interactiestrategie geeft een beeld over hoe de interactie van Toeslagen daarop is ingericht en hoe dit verder wordt doorontwikkeld, waarbij rekening wordt gehouden met huidige ontwikkelingen zoals beperkingen van wet- en regelgeving, uitvoerbaarheid en beschikbare capaciteit.





# 1

## De interactiestrategie

# 1. De Interactiestrategie

Toeslagen verduidelijkt met deze interactiestrategie de achterliggende factoren die ten grondslag liggen aan de manier waarop Toeslagen interacteert met mensen. Interactie omvat alle “ontmoetingen”, daarbij inbegrepen de ontmoetingen via derden, die plaatsvinden via verschillende kanalen, zoals persoonlijk aan de telefoon of aan de balie, digitaal via de portal (MijnToeslagen) en app, evenals schriftelijk via beschikkingen, brieven of informatiebrochures. Deze “ontmoetingen” gaan ook over het versterken van het vertrouwen om het recht op toeslagen te benutten en mensen te ondersteunen om dat recht te gebruiken en actueel te houden. De manier waarop deze ontmoetingen plaatsvinden, moet passen bij de behoefte van mensen.

De interactiestrategie is een overkoepelende strategie voor alle interactie, en raakt hiermee ook de handhavings- en invorderingsstrategie. De interactiestrategie richt zich namelijk op alle contactmomenten die plaatsvinden tussen mensen en Toeslagen. Dat wil zeggen dat er sprake is van interactie in elke fase van het toeslagenproces. Dit begint bij de oriëntatiefase (bewustwording van mogelijk recht, waarin informatie wordt gezocht over toeslagen) tot aan eventuele (dwang) maatregelen. Door de verschillende strategieën met elkaar te verbinden vanuit burgerperspectief kan Toeslagen een uniforme persoonsgerichte benadering bieden die zowel effectief als rechtvaardig is. Dit draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen.

Om een goede interactie te borgen kent de interactiestrategie een aantal doelen.

Te weten:

- De interactiestrategie geeft een kader voor de doorontwikkeling van interactie-instrumenten en activiteiten ter ondersteuning van de interactie;
- De interactiestrategie geeft inzicht in belangrijke uitgangspunten ten aanzien van interactie zoals die nu is ingericht;
- De interactiestrategie laat zien hoe Toeslagen invulling geeft aan de interactie met mensen. En laat daarbij zien hoe Toeslagen rekening houdt met rijksbrede ontwikkelingen ten aanzien van interactievraagstukken en samenwerking met derden. Hierbij valt te denken aan het programma Werk aan Uitvoering (WaU) inclusief de één-loket-gedachte, regie op gegevens en de samenwerking met andere uitvoeringsinstanties en maatschappelijke organisaties.

Om hiertoe te komen baseert de interactiestrategie zich op:

- De missie, visie en het jaarplan van Toeslagen;
- De burgerbeloften van Toeslagen;
- Relevante (Europese) wet- en regelgeving, zowel specifieke toeslagenwetgeving als generieke wetgeving ten aanzien van interactie en dienstverlening;
- Maatschappelijke & politieke verwachtingen; en
- Samenwerking met rijksbrede initiatieven ten aanzien van de verbetering van de dienstverlening en digitalisering.





# 2

## Het speelveld

## 2 Het speelveld

Bij de invoering van het toeslagstelsel werd verondersteld dat de Belastingdienst als uitvoerder een logische keuze zou zijn: de Belastingdienst had immers een sterke reputatie opgebouwd op het gebied van het uitvoeren van geautomatiseerde massale, homogene processen. De organisatie van de toeslagen werd dan ook op basis van de uitgangspunten van de Belastingdienst ingericht, waarbij sturing plaatsvond op efficiëntie en rechtmatigheid van een proces met strakke procedures en werkinstructies en de noodzaak om vast te stellen of een aanvraag rechtmatig is. Maar het maandelijks uitkeren van toeslagen (in de actualiteit) vraagt iets anders dan het jaarlijks achteraf heffen van belastingen.

De afgelopen jaren is steeds meer aandacht gekomen voor het inrichten en optimaliseren van passende dienstverlening binnen de Rijksoverheid. Er is een roep voor meer oog voor mens en recht, ook de oproep voor menselijke maat klinkt steeds vaker door in het publieke debat. De impact voor mensen staat meer en meer centraal en vraagt om meer aan te sluiten op hun leefwereld en manier waarop ze hun zaken willen regelen. Er is meer oog voor de doelgroep die hulp nodig heeft bij zijn of haar toeslagenzaken. Het huidige toeslagenstelsel vraagt in de basis veel van de zelfredzaamheid van mensen, terwijl bekend is dat levensveranderende gebeurtenissen vaker hun aandacht trekken naar andere zaken en daarmee de alertheid ook voor toeslagen in de knel kan komen.

De samenleving wordt daarnaast steeds complexer en verandert razendsnel en dat heeft effect op ons allemaal. Denk aan toenemende digitalisering, de groeiende ongelijkheid tussen huishoudens, veranderende leefvormen en internationalisering. Juist in tijden van verandering is het ontzettend belangrijk om te kunnen vertrouwen op bestaanszekerheid en is er de noodzaak van een

meer pro-actieve en geïntegreerde aanpak van dienstverlening. De nadruk is komen te liggen op het nemen van eindverantwoordelijkheid, waarbij we de toeslaggerechtigde, op de punten in het toeslagenproces waar het ertoe doet, ondersteunen op een manier die bij zijn situatie past. Daarbij is het belangrijk dat vanaf het eerste moment van interactie tot aan het proces van toezicht en terugvordering wordt samengewerkt vanuit een gedeelde (informatie)positie van de toeslaggerechtigde.

Toeslagen nam de afgelopen jaren steeds meer een eigenstandige koers in, passend bij de aard en behoeften van haar doelgroep, visie en missie. Een aantal factoren die ten grondslag liggen aan de huidige inrichting van de interactie zijn:





### **Verandering van het mensbeeld**

Er heeft een verandering van mensbeeld plaatsgevonden waarin het uitgangspunt de mens moet zelfredzaam zijn en heeft een eigen verantwoordelijkheid niet realistisch is gebleken gezien ook de complexe regelgeving en processen. Het uitgangspunt dat de verantwoordelijkheid bij mensen zelf ligt als het gaat om aanvragen en doorgeven van wijzigingen staat ook haaks op het sentiment 'de' overheid weet toch alles en handelt daarop'. Er is meer oog voor de perceptie van mensen. Dit brengt de verandering met zich mee dat vandaag de dag mensen, als de situatie daarom vraagt, meer bij de hand worden genomen. Er is een betere aansluiting bij de leefwereld van mensen. Ook is er steeds meer bewustwording dat bij ingrijpende levensgebeurtenissen het zaak is om mensen te begeleiden. Toeslagen heeft de maatschappelijke taak om mensen de toeslag(en) te geven waar ze recht op hebben en om problemen door (hoge) terugvorderingen te voorkomen. De verantwoordelijkheid ligt echter bij mensen zelf als het gaat om het aanvragen en doorgeven van wijzigingen.

### **Verschuiving naar begeleiden**

Er vindt een verschuiving plaats naar begeleiden. Het uitgangspunt is dat we vertrouwen voorop stellen en beseffen dat in een complex stelsel mensen onbewust zich kunnen vergissen, een foutje kunnen maken of niet beseffen dat ze in actie moeten komen. Daarmee laten we zien dat we hebben geleerd van het verleden waar wantrouwen en focus op handhaving de overhand voerden. Toeslaggerechtigden krijgen te maken met een niet intuïtief stelsel dat werkt op basis van voorschotten en jaarrecht, en waar kleine wijzigingen grote gevolgen kunnen hebben voor het toeslagrecht waarbij de kans bestaat dat achteraf moet worden terugbetaald, terwijl niet iedereen die financiële buffers heeft. Een goede

interactie draagt eraan bij dat deze fouten geen grote consequenties tot gevolg hebben en toeslaggerechtigden worden bijgestaan in het gehele toeslagenproces en fouten gemakkelijk kunnen worden hersteld.

### **Belang en de noodzaak van persoonlijk contact**

Het belang en de noodzaak van persoonlijk contact wordt niet meer ontkend. Persoonlijk contact draagt bij aan een betere dienstverlening, vergroot het vertrouwen en voorkomt (hoge) terugvorderingen en mogelijke problemen. Daarbij geeft het Toeslagen een menselijk gezicht. Binnen het veelal massaal geautomatiseerde proces van Toeslagen is steeds meer aandacht voor persoonlijke interactie. Nadat door bezuinigingen veel loketten voor hulp en advies sloten, is deze trend inmiddels gekeerd. Zo zijn de afgelopen jaren weer meer balies en steunen en toeslagenservicepunten geopend om dichterbij de mensen te staan en laagdrempeliger hulp te kunnen bieden en werkt Toeslagen nog meer samen met intermediairs. Tegelijkertijd is het bieden van persoonlijk contact aan de gehele doelgroep onmogelijk. Toeslagen gaat daarom steeds op zoek naar de mensen die het meeste gebaat zijn met persoonlijk contact'

### **Aandacht voor het burgerperspectief**

Waar eerder het organisatieperspectief veelal de boventoon voerde, is inmiddels meer aandacht voor het burgerperspectief om het gehele interactiepalet vorm te geven. Zo wordt de doelgroep steeds vaker actief betrokken om te adviseren of te evalueren, bijvoorbeeld in de vorm van het burgerpanel, het betrekken van ervaringsdeskundigen, pilots of onderzoek en effectmeting.

### Gedeelde informatiepositie

Een gedeelde informatiepositie wordt steeds belangrijker. Er is sprake van een meer integrale benadering om de toeslaggerechtigde zo goed mogelijk te kunnen helpen binnen het overheidsdomein. Dit heeft bijvoorbeeld zijn weerslag bij de invordering. Er wordt niet meer alleen gekeken naar de hoogte van een afzonderlijke vordering maar ook naar het totaal van openstaande vorderingen en de behoeften en omstandigheden van de toeslaggerechtigde.

### Rijksbrede ontwikkelingen

In diverse rijksbrede programma's zijn bovenstaande factoren ook terug te zien en worden eveneens handvatten gegeven voor het verbeteren van de interactie. Zo is er rijksbreed o.a. steeds meer aandacht voor de ontwikkeling van datagestuurde (pro-actieve) dienstverlening, maatwerk en het tegengaan van niet-gebruik. Toeslagen volgt deze rijksbrede ontwikkelingen op de voet, participeert hierin en incorporeert deze binnen haar visie, missie en burgerbeloftes. Als organisatie stapt Toeslagen ook naar voren om te laten zien hoe zij deze ontwikkelingen heeft ingebed in de organisatie om ook andere organisaties te inspireren om de dienstverlening

te verbeteren. Toeslagen ontwikkelt zich tot een wendbare organisatie die samen met partners in de uitvoering de mensen ondersteunt en gemakkelijk maatschappelijke en politieke ontwikkelingen kan volgen.

Toeslagen maakt een doorvertaling van al deze ontwikkelingen via haar burgerbeloften, 1. "Wij staan voor u klaar", 2. "U weet waar u aan toe bent" en 3. "U krijgt waar u recht op hebt". Zo wordt gezorgd dat toeslaggerechtigden zo optimaal, eerlijk en zorgenvrij als mogelijk gebruik kunnen maken van de toeslagen waar zij recht op hebben. Daarbij worden mensen geholpen die ondersteuning het hardst nodig hebben. Drie vragen staan daarbij centraal: Is het rechtvaardig? Doen we het samen? Zijn we aanspreekbaar? Uitgangspunt is dat Toeslagen integer, deskundig en duidelijk handelt. Informatie die Toeslagen verstrekt aan mensen is juist en tijdig en wordt op een relevante en begrijpelijke manier gecommuniceerd. Keuzes die worden gemaakt worden met motivering aan mensen gecommuniceerd. Te allen tijde mag worden verwacht dat gegevens en informatie veilig, zorgvuldig, ethisch verantwoord, vertrouwelijk en consistent wordt behandeld. In de gehele uitvoering van Toeslagen zijn de beginselen van behoorlijk bestuur zichtbaar en staat de mens centraal.



**Toeslagen maakt een doorvertaling van al deze ontwikkelingen via haar burgerbeloften:**



**Wij staan voor u klaar**



**U weet waar u aan toe bent**



**U krijgt waar u recht op hebt**



3

De mens centraal



### 3. De mens staat centraal

Bij het inrichten en uitvoeren van de interactie staat de mens centraal. Dat wil zeggen dat Toeslagen de mens als vertrekpunt neemt bij het (door) ontwikkelen en inrichten van de interactie. Iedere dag wordt gewerkt aan het verder ontwikkelen van passende interactie om te kunnen interacteren vanuit de leefwereld, behoeften en verwachtingen van toeslaggerechtigden waarbij meer wordt aangesloten op hun context. Het doel is om iedereen op een passende manier te ondersteunen zowel in de massale processen als in het persoonlijk contact.



#### Onderzoek naar burgerbehoeften

In het handelen van Toeslagen wordt rekening gehouden met diversiteit binnen de populatie toeslaggerechtigden en (levens)gebeurtenissen waarmee zij te maken kunnen hebben. Dat maakt de inzet van interactiekanalen uitdagend en cruciaal. Elke situatie vraagt om andere keuzes ten aanzien van de interactie. Onderzoek speelt een belangrijke rol om een zo actueel mogelijk inzicht te krijgen in de verschillende behoeften en situaties van mensen. Toeslagen verricht burgeronderzoek naar de behoeftes, knelpunten, verwachtingen, barrières, kenmerken en drijfveren van haar doelgroep. De weg die mensen binnen het toeslagenproces afleggen, wordt in beeld gebracht doormiddel van burgerreizen, en daarop wordt het uitvoeringsbeleid en het interactiepalet aangepast. Monitoring en effectmetingen zijn instrumenten die worden ingezet om de interactie in iedere fase van het toeslagenproces te blijven verbeteren.

#### Begrijpen van leefwereld toeslaggerechtigden

Maar het is meer dan alleen het doen van onderzoek. De leefwereld van toeslaggerechtigden wordt meer en meer binnengehaald bij Toeslagen. Het is uitdagend maar noodzakelijk om te kunnen begrijpen wat de doelgroep nodig heeft en hoe deze zich beweegt. Er is dan ook veel aandacht om de wereld van buiten naar binnen te halen. En Toeslagen doet dit niet alleen. Samenwerking met ervaringsdeskundigen, partners, uitvoeringsorganisatie en maatschappelijke organisaties is hierbij cruciaal. Het gaat ook om inzicht krijgen in lokale initiatieven, dicht bij de mensen, om meer kennis op te doen en daarop aan te sluiten. Zo stappen wij in hun leefwereld om die beter te kunnen begrijpen. Het is niet altijd gemakkelijk gezien de diversiteit van de toeslagenpopulatie. Toeslagen heeft extra aandacht voor het bereiken van de moeilijk te bereiken doelgroep. Dat deze groep moeilijk te bereiken is kan meerdere oorzaken hebben, bijvoorbeeld vanwege moeite met taal of administratie voeren of wantrouwen jegens Toeslagen of de overheid in algemene zin.

### **Aandacht voor verschillende doelgroepen**

Daarnaast wordt via derden gekeken hoe de toeslagenpopulatie het best kan worden bereikt. Met aanvullend onderzoek onder bijvoorbeeld jongeren, ondernemers en nabestaanden, wordt inzicht verkregen over wat voor hen barrières en drijfveren zijn rondom het aanvragen en wijzigen van toeslagen is en hoe we hen passende dienstverlening bieden.

Daarnaast is de interactie van Toeslagen steeds meer proactief en ontzorgend, waarbij data gebruikt wordt voor een pro-actievere persoonlijkere ervaring. Dat datagedreven werken is een randvoorwaarde op de dienstverlening van Toeslagen te kunnen optimaliseren. Toeslagen attendeert mensen als uit de data blijkt dat de situatie of gegevens van mensen zijn gewijzigd. Er wordt onderzocht of Toeslagen vaker wijzigingen kan doorvoeren om (hoge) terugvorderingen te voorkomen, waarbij mensen uiteraard hierover worden geïnformeerd. Beslissingen over toeslagen worden duidelijk toegelicht inclusief handelingsperspectief voor mensen.

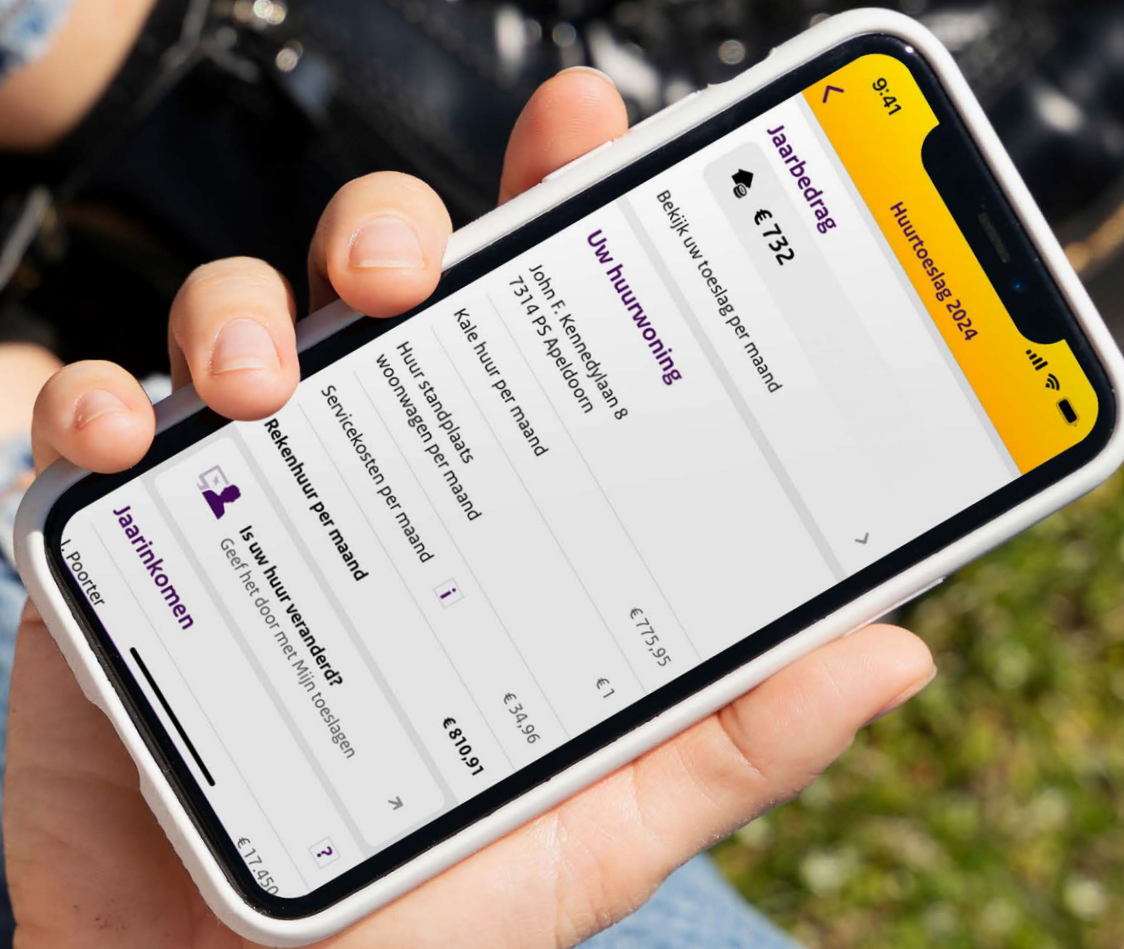
### **Proactieve en datagedreven interactie**

Daarnaast is de interactie van Toeslagen steeds meer proactief en ontzorgend, waarbij data gebruikt wordt voor een pro-actievere persoonlijkere ervaring. Dat datagedreven werken is een randvoorwaarde op de dienstverlening van Toeslagen te kunnen optimaliseren. Toeslagen attendeert mensen als uit de data blijkt dat de situatie of gegevens van mensen zijn gewijzigd. Er

wordt onderzocht of Toeslagen vaker wijzigingen kan doorvoeren om (hoge) terugvorderingen te voorkomen, waarbij mensen uiteraard hierover worden geïnformeerd. Beslissingen over toeslagen worden duidelijk toegelicht inclusief handelingsperspectief voor mensen. Waar het kan benutten we een contactmoment zoveel mogelijk om ook breder met toeslagen te helpen dan de initiële behoefte of vraag. En daar waar de vraag toeslagen overstijgt en (ook) andere overheden raakt zorgen we ervoor dat goed wordt doorverwezen.

### **Duurzame informatie huishouding**

Toeslagen werkt eraan om haar informatiehuishouding en informatievoorziening duurzaam op orde te brengen zodat toeslaggerechtigden beter kunnen nagaan hoe beslissingen tot stand zijn gekomen. Toeslagen gaat rechtmatig, zorgvuldig en verantwoord om met de gegevens die zij verzamelt en gebruikt. Toeslaggerechtigden moeten erop kunnen vertrouwen dat de gegevens waarover Toeslagen beschikt juist zijn en dat de informatie die zij op hun beurt van Toeslagen krijgen, correct is. Dit doen we binnen de wettelijke kaders, waarbij we de beginselen van onder meer de AVG in acht nemen. Ook als dit betekent dat we gegevens niet mogen worden ontvangen van derden of gegevens niet mogen worden gebruikt voor gewenste specifieke dienstverlening. Toeslagen spant zich in om te kijken hoe gegevensdeling kan worden ingezet om toeslaggerechtigden optimaal te ondersteunen met inachtneming data-ethische aspecten. Hierbij is ook aandacht voor mogelijke wijzigingen in wet- en regelgeving.



# 4

## Het interactiepalet



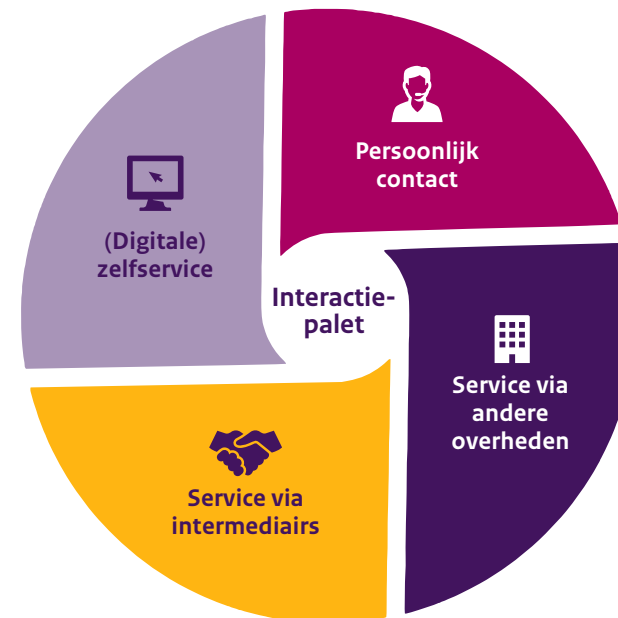
## 4. Het interactiepalet

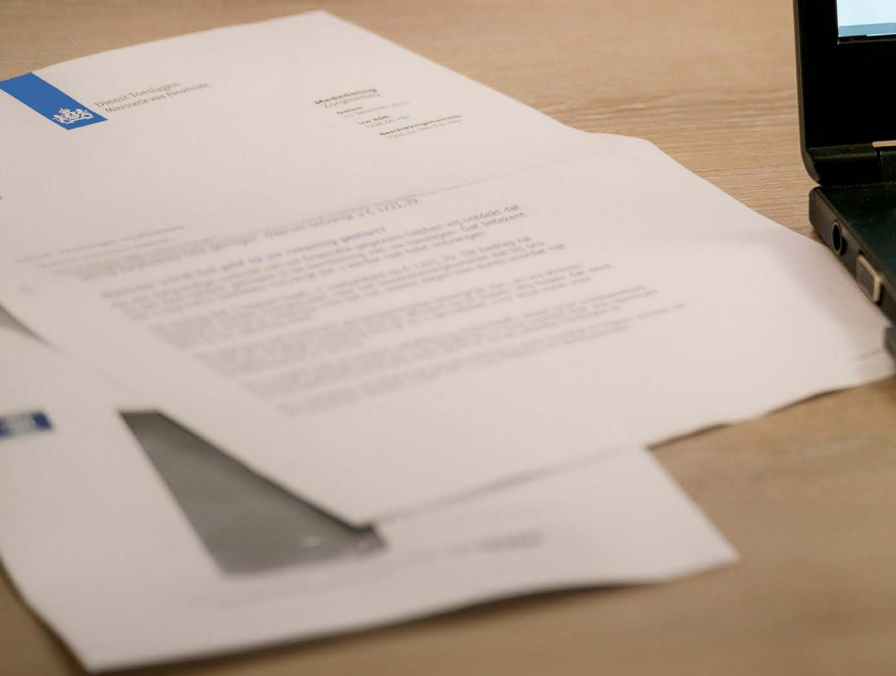
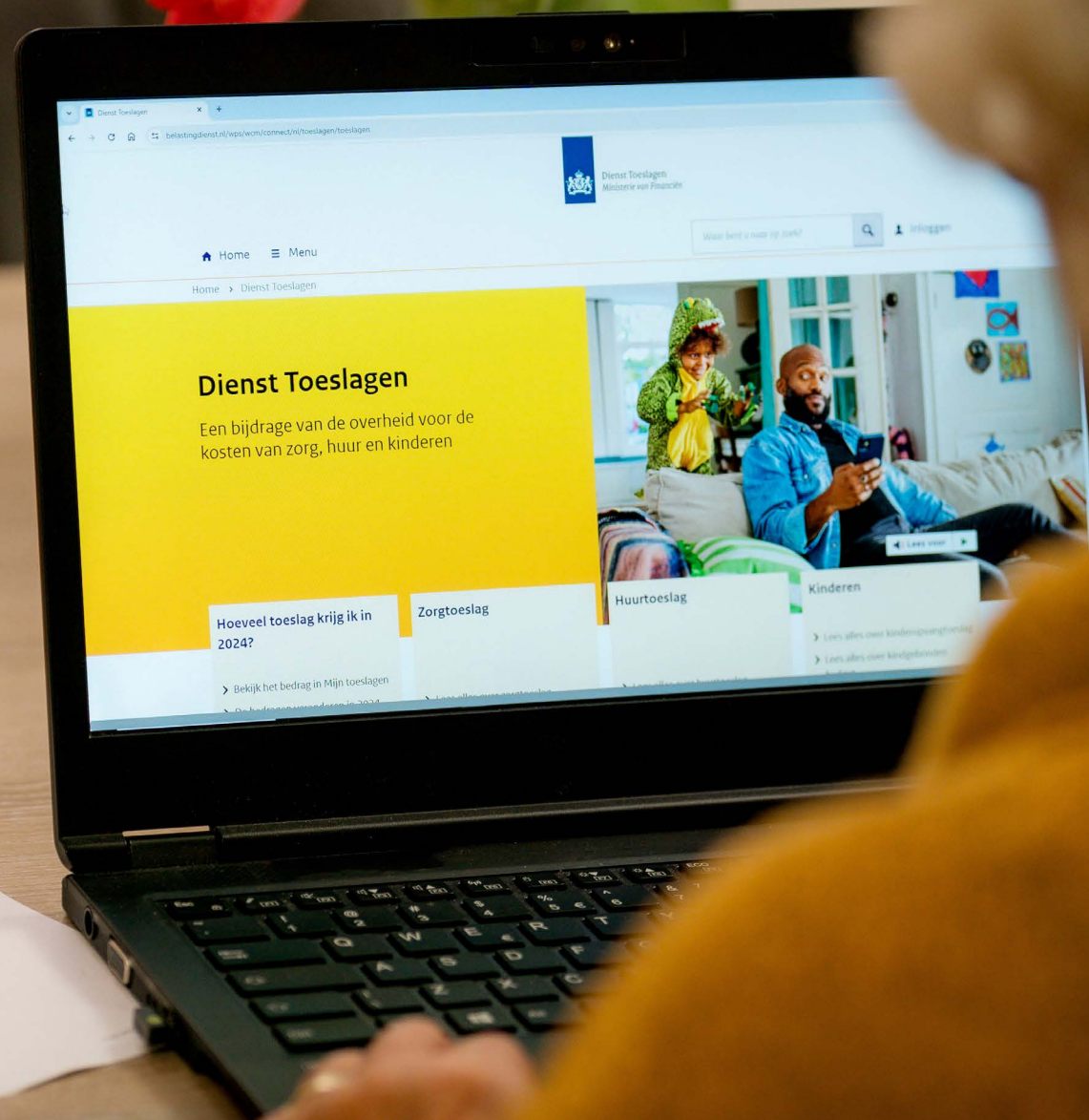
Om de “ontmoetingen” met Toeslagen zo goed mogelijk te laten verlopen biedt Toeslagen een gevarieerd interactiepalet om het gebruik van toeslagen te bevorderen, zorgen voor de juiste toekenning en (hoge) terugvorderingen te voorkomen.

Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan op de wijze waarop mensen hun zaken willen regelen en ook op specifieke situaties waarin zij zich bevinden. Toeslagen werkt proactief om te bevorderen dat de toeslagensituatie actueel blijft en streeft na dat ongeacht waar en via welk interactiekanaal mensen binnenkomen, van een telefoontje bij de BelastingTelefoon tot aan toezicht, zij snel geholpen worden of soepel worden doorgeleid naar de juiste plek. Via (publieksbrede) communicatie, bijvoorbeeld in de vorm van massamediale campagnes, al dan niet doelgroepspecifiek, radiospotjes en social media bevorderen we dat mensen hun toeslagenzaken kunnen regelen via het palet. Toeslagen zorgt voor inzicht en overzicht zodat mensen hun toeslagenzaken goed kunnen regelen en met vragen op verschillende plekken terecht kunnen. In het palet staat het ‘gemakkelijk maken’ voorop. Toeslagen biedt een interactiepalet dat vier pijlers kent.

1. **(Digitale) zelfservice** waar mensen zelf gemakkelijk zaken kunnen regelen en inzien. Dit betreft oa de website, MijnToeslagen, Overzicht betalen en ontvangen, de app Toeslagen en de Berichtenbox van MijnOverheid.
2. **Persoonlijk contact** voor het geval dat de (digitale) zelfservice niet toereikend is, variërend van laag intensief tot hoog intensief contact. Persoonlijk contact kan lopen via bijvoorbeeld telefonie, chat, (video) bellen en balie. Dit betreft ook de contacten die vanuit toezicht worden gelegd. Waar nodig en zeker bij schrijnende multicomplexe situaties kan een toeslaggerechtigde tijdelijk een vast aanspreekpunt krijgen.

3. **Service via intermediairs** is er voor mensen die hun zaken niet met Toeslagen willen, kunnen of durven te regelen of worden vertegenwoordigd door bijvoorbeeld een bewindvoerder of advocaat. Zij bereiken ook mensen die Toeslagen zelf niet of moeilijk bereikt zoals in het geval van statushouders en seizoensarbeiders. Landelijk en regionaal zijn er contacten met hulpbiedende organisaties waaronder zo’n 400 toeslagenservicepunten.
4. **Service via andere overheden:** Toeslagen werkt samen met andere overheidspartijen, om integrale overheidsbrede dienstverlening te bevorderen, voorbeelden zijn de ontwikkeling van de loketfunctie van de WaU (‘no wrong door’), het vormgeven van vroegsignalering en verbeteren samenwerking in de schuldenaanpak.





## 5. Duiding en conclusie - Doorontwikkelingen interactie

De afgelopen jaren heeft Toeslagen zich ontwikkeld naar een publieke dienstverlener voor inkomensaanvullingen. Toeslagen is meer en meer gericht op behoeften van mensen, en houdt in haar handelen rekening met de doenlijkheid van het stelsel voor mensen om toeslagen zorgenvrij te kunnen regelen. Het is van belang dat wet- en regelgeving begrijpelijk en uitlegbaar is voor mensen. Toeslagen blijft hier aandacht voor vragen. Goede uitlegbare en uitvoerbare regelgeving komt ten goede aan de interactie van Toeslagen met mensen. Hoe eenvoudiger de regels hoe minder interactie noodzakelijk is.

Toeslagen acht het van belang om mensen inzicht en overzicht te bieden, voorspelbaar en duidelijk te zijn en in te spelen op de behoeften en knelpunten die mensen ervaren. Toeslagen heeft de afgelopen jaren al diverse verbeteringen doorgevoerd, hierbij valt te denken aan de lancering van de toeslagenapp, het bieden van persoonlijke begeleiding voor mensen die dat nodig hebben en het versterken van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners. Dit heeft er voor gezorgd dat hulp bij toeslagzaken voor mensen makkelijker en dichterbij huis wordt aangeboden. Het uitgangspunt daarbij is dat interactie massaal plaatsvindt, maar daar waar dat niet mogelijk is, staat Toeslagen klaar voor mensen via persoonlijk contact.

Dit laat onverlet dat er voor Toeslagen een politieke en maatschappelijke opgave ligt om binnen het huidige stelsel te blijven inzetten op het doorzetten van verbeteringen. Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn het tegengaan van niet-gebruik, het voorkomen van (hoge) terugvorderingen en het ondersteunen van toeslaggerechtigden om hun toeslaggegevens accuraat te houden.

Er ligt een duidelijke opgave voor Toeslagen om de interactie met mensen verder te verbeteren zodat toeslaggerechtigden weten waar ze recht op hebben, krijgen waar ze recht op hebben en Toeslagen ten alle tijde voor hun klaar staat. De doorontwikkeling is terug te zien in de volgende drie onderdelen; de mens centraal, het creëren van inzicht en overzicht voor iedere toeslaggerechtigde en een goed samenspel met derden.

### **De mens centraal - Toeslagen luistert naar haar doelgroep.**

Toeslagen luistert naar haar doelgroep. In alle ontmoetingen met Toeslagen is er aandacht voor de behoeften en ervaringen van de doelgroep. In het handelen van Toeslagen wordt het burgerperspectief als uitgangspunt genomen. Toeslagen zet zich in om de leefwereld van mensen beter te laten aansluiten op haar interactiepalet. Dit burgerperspectief, wordt niet alleen opgehaald door verschillende vormen van burgeronderzoek en effectmeting, maar ook steeds meer door het betrekken van ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen bij het vormgeven van onze interactie.

Toeslagen zet in op een gevarieerd en inclusief interactiepalet waarbij Toeslagen aansluit op de manier waarop mensen met Toeslagen in contact willen komen. Toeslagen zet in op begrijpelijker interactie met bijvoorbeeld naast tekst ook meer visualisaties en animaties. In de ontwikkeling van het interactiepalet wordt rekening gehouden met mensen die moeite hebben om digitaal met Toeslagen in contact te treden of zulke complexe vraagstukken hebben dat extra aandacht nodig is. Daarvoor wordt ingezet op een soepel en integraal samenspel van interactiekanalen zodat mensen niet ‘verdwalen’ bij het vragen van hulp en niet steeds opnieuw de situatie waarin ze zich bevinden moeten uitleggen. Hiervoor werkt Toeslagen aan een landelijk dekkend netwerk voor fysieke dienstverlening (zie bijlage 1).



Het toeslagenportaal is dé plek waar men terecht kan voor een inzicht/overzicht in de actuele toeslagensituatie. Dit portaal wordt de komende jaren verder doorontwikkeld. Het toeslagenportaal is bij uitstek de plek waar men toeslagenzaken kan regelen. Dit wordt extra ondersteund door goede content zodat het toeslagenproces goed kan worden doorlopen. Daarom zet Toeslagen continue in op het verbeteren van de (massale) digitale interactie. Het streven is om interactie gemakkelijk, laagdrempelig, begrijpelijk en veelzijdig te maken en houden. Naast de doorontwikkeling van het Mijntoeslagen portaal wordt dan ook ingezet op de doorontwikkeling van de app toeslagen en de website. Ook wordt gekeken naar mogelijke nieuwe kanalen om mensen beter te bereiken, denk hierbij aan de ontwikkeling van live chat en videobellen. Op deze wijze zorgt Toeslagen dat mensen gemakkelijk zelf hun toeslagen kunnen regelen en daar waar nodig blijft persoonlijke interactie mogelijk.

### **Inzicht & overzicht**

Toeslagen zorgt er voor dat mensen inzicht en overzicht wordt geboden in hun situatie rondom toeslagen en maakt daarbij duidelijk hoe besluiten tot stand komen. Datagedreven pro-actieve dienstverlening is hierbij van belang. Het uitgangspunt is dat Toeslagen zoveel mogelijk beschikt over de juiste en actuele gegevens van toeslaggerechtigden. Dit om de hoogte van het toeslagrecht zo juist mogelijk te kunnen vaststellen. Door te beschikken over de juiste gegevens is het mogelijk om mensen tijdig te attenderen op mogelijke wijzigingen die van invloed zijn op de hoogte van de toeslag. Het wordt zelfs mogelijk dat Toeslagen zelf mutaties doorvoert zodat (hoge) terugvorderingen worden voorkomen. Hierbij worden de vereiste waarborgen gerespecteerd.

Daarnaast kan door het gebruik van data inzicht worden verkregen in

specifieke situaties. Met dit inzicht kan bijvoorbeeld ervoor worden gezorgd dat mensen sneller op de juiste plek in de organisatie terecht kunnen voor hulp. Het bieden van maatwerk is daar een voorbeeld van. Om er voor te zorgen dat niet het beeld ontstaat dat toeslagengerechtigden geen verantwoordelijkheid hebben over het actueel houden van hun gegevens is het essentieel om goed te blijven uitleggen welke beslissingen worden genomen en welke gevolgen die hebben en wat van mensen wordt verwacht.

Door een vloeiend samenspel van het gebruik van data en de inzet van interactiekanalen, wordt zorg gedragen voor een goede gedeelde informatiepositie tussen Toeslagen en toeslaggerechtigden. Waar nodig kunnen mensen soepel worden doorgeleid naar de plek waar ze kunnen worden geholpen met hun vraag.

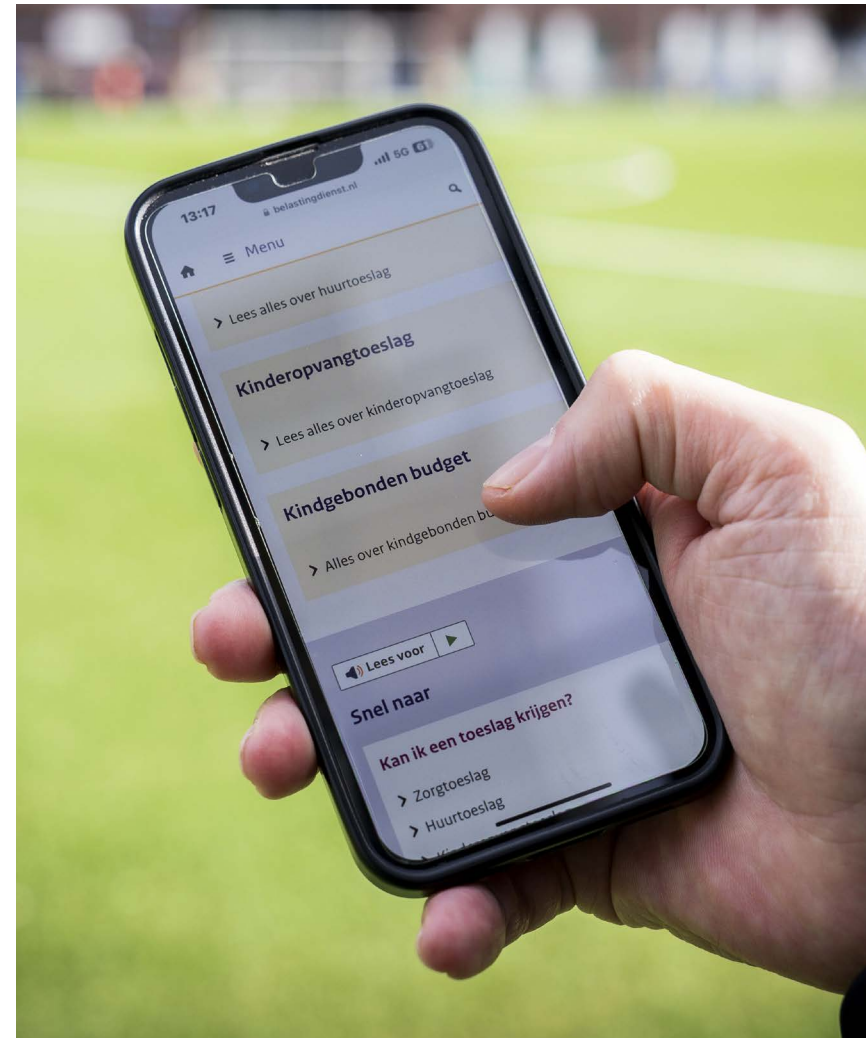
### **Het samenspel met derden**

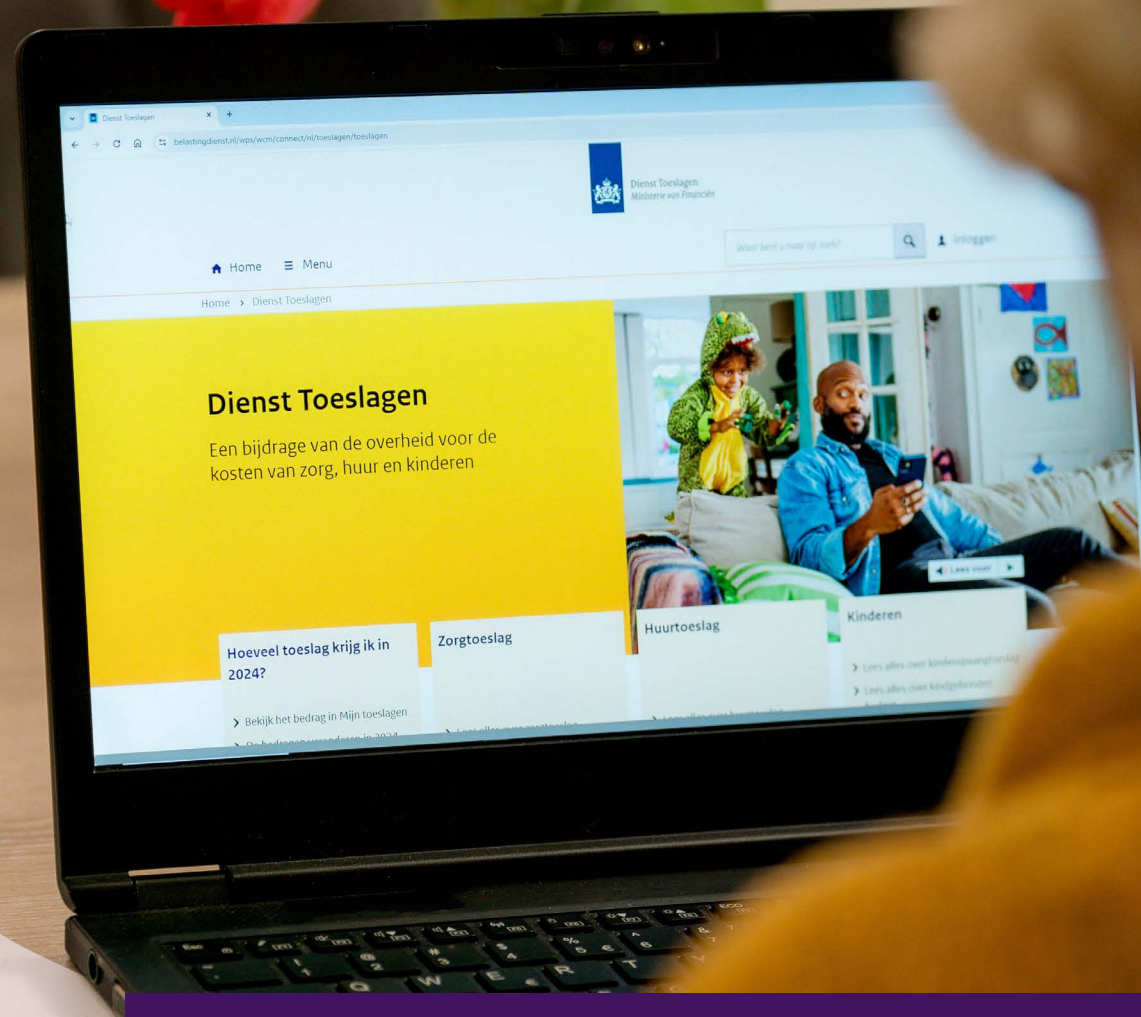
Toeslagen breidt de samenwerking met derden steeds meer uit om het interactiepalet vorm te geven. Denk aan samenwerking met koepelorganisaties die bepaalde groepen mensen vertegenwoordigen. Ook zet Toeslagen verder in op het versterken en het verbreden van het netwerk van organisaties die mensen met hun toeslagen helpen. Samen met organisaties vanuit het hele land, ieder met een eigen achterban en netwerk van sleutelpersonen, wordt verkend op welke wijze meer mensen kunnen worden bereikt. Toeslagen werkt aan een sterkere en meer geïntegreerde positie binnen de overheidsdienstverlening om mensen beter integraal te helpen en invulling te geven aan vroegsignalering. Toeslagen zoekt daarbij aansluiting bij landelijke initiatieven en interbestuurlijke projecten, zoals het Rijksbrede programma WaU en de brede schuldenaanpak.

### Concluderend

Toeslagen heeft een duidelijk beeld hoe de interactie met haar doelgroep de komende jaren een doorontwikkeling kan doormaken. Deze interactiestrategie is daarbij het richtinggevende kader om alle interactie met toeslaggerechtigden, daaronder ook de interactie vanuit handhaving en invordering, vorm te geven. Er zijn echter aandachtspunten die van invloed kunnen zijn op de doorontwikkeling van de dienstverlening. Zo spelen capaciteit en het vraagstuk rondom gegevensuitwisseling en het verkrijgen van de juiste actuele gegevens een belangrijke rol. Capaciteit en expertise is nodig voor het goed inregelen van de digitale kanalen maar ook om het persoonlijke contact te kunnen blijven aanbieden.

Er zullen consequent afwegingen gemaakt moeten worden hoe capaciteit kan worden ingezet om goede interactie te kunnen waarborgen. Ook gegevensdeling speelt hierin een rol. Om mensen in relatie met de overheid goed te kunnen helpen is samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties belangrijk en is een wettelijke grondslag voor gegevensdeling randvoorwaardelijk. Hiervoor is blijvend aandacht vereist. Toeslagen zet de weg voort op de ontwikkeling van de dienstverlening zodat mensen op zo'n wijze met Toeslagen kunnen interacteren die bij hun wensen en behoeften past.



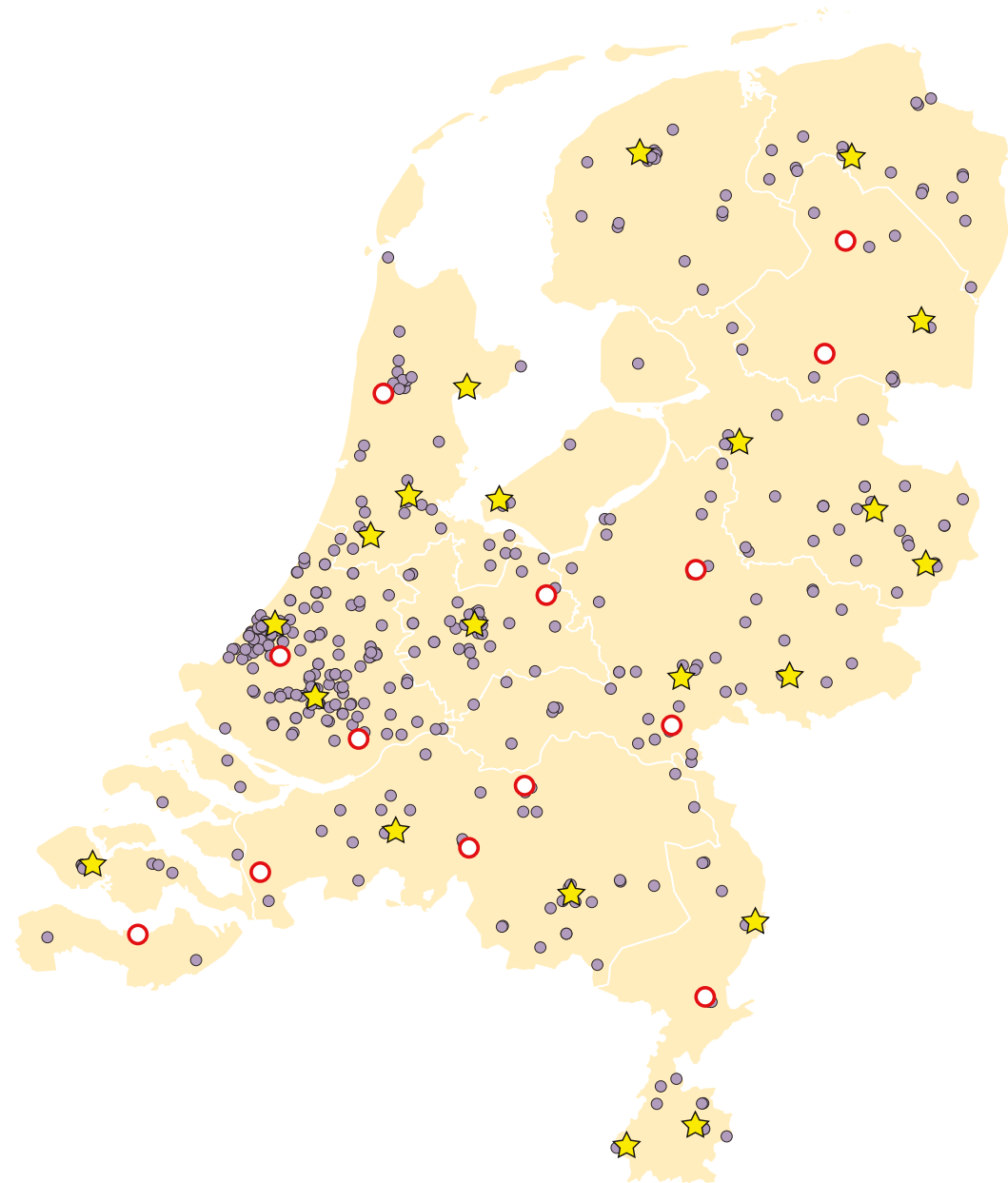


# 6 Bijlage



## Bijlage: Netwerk van fysieke dienstverlening

- ★ balies in belastingkantoren
- steunpunten, oftewel balies in gemeentehuizen
- toeslagenservicepunten



data: augustus 2024



Dienst Toeslagen  
*Ministerie van Financiën*

## Colofon

Dit is een uitgave van Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën  
Den Haag, oktober 2024