



Toeslagen
Ministerie van Financiën

Visie op **Digitale Dienstverlening**

Versie 1.0
16 december 2022



Digitale dienstverlening binnen Toeslagen

“Over tien jaar kan de burger rekenen op een overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen”, stelt het rapport Werk aan Uitvoering van ABDTopConsult (2020) over de problemen bij uitvoeringsorganisaties. Het adviesrapport gaat over de opmars van digitale dienstverlening, maar ook over persoonlijk contact, begrijpelijke procedures, toegankelijke diensten, vertrouwen, begrijpelijke taal en maatwerk. Allemaal elementen die ook voor Toeslagen van cruciaal belang zijn en waar reeds hard aan gewerkt wordt. Deze visie gaat over digitale dienstverlening. Over hoe we ons binnen Toeslagen de komende jaren hard gaan maken voor het leveren van de best mogelijke digitale dienstverlening.

Een groot deel van onze dienstverlening vindt digitaal plaats. De context van deze digitale dienstverlening bevindt zich in een veranderend speelveld. Burgers zijn steeds meer gewend aan digitale dienstverlening, maatwerk, optimale vindbaarheid, transparantie en snelheid en vragen dat ook van Toeslagen.

Tegelijkertijd is er ook een groep (kwetsbare) burgers die hier niet in mee komt. Ook voor deze groep willen we klaar staan. We vinden het erg belangrijk om voor alle doelgroepen een goede én veilige basis te leggen. Daarom is een visie op Digitale Dienstverlening noodzakelijk. Zo kunnen burgers en intermediairs* nu en in de toekomst op eenvoudige wijze digitaal zaken met ons doen.

Deze visie heeft betrekking op de periode 2022 – 2026 en heeft daarmee een horizon van vijf jaar. In 2025 zal een herijking moeten plaatsvinden. Daarnaast zal de visie waar nodig tussentijds worden bijgesteld. Deze visie vormt de eerste stap in de gesystematiseerde benadering van het verbeteren van onze digitale dienstverlening. De tweede stap betreft het opstellen van een roadmap. In de roadmap zullen we de visie doorvertalen naar concrete acties.

* Hiermee bedoelen we alle helpers van burgers



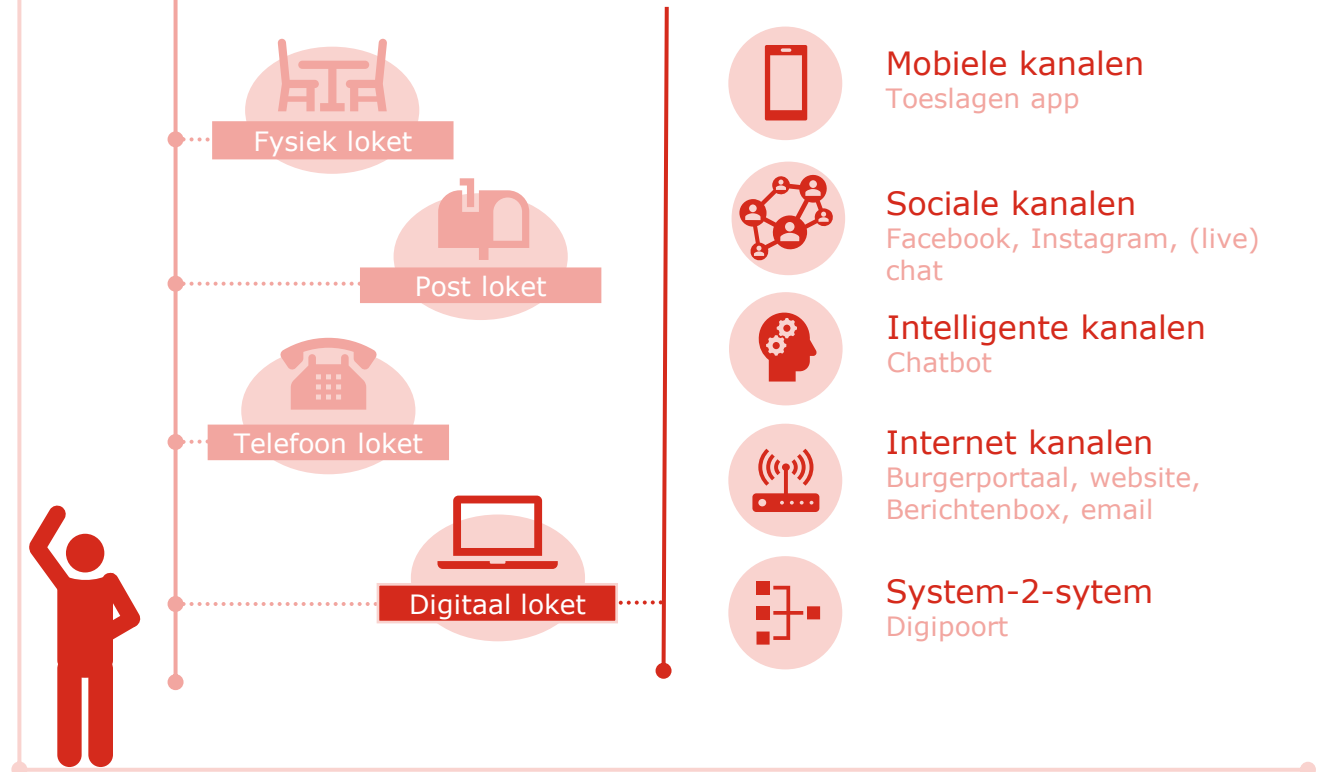
Verbinding met andere verbeterplannen

- In 2020 is het programma Vernieuwing Dienstverlening van start gegaan om binnen het kader van het huidige toeslagenstelsel, substantiële verbeteringen voor toeslaggerechtigden door te voeren.
- Vanuit dit programma is de visie op Interactie en Dienstverlening (2021) opgesteld. Deze visie heeft betrekking op alle interactie met, en dienstverlening aan, burgers. Denk daarbij aan contact via balies, post, telefoon en digitaal.
- Veel van onze dienstverleningsprocessen verlopen digitaal. Daarom vinden we het belangrijk om goed na te denken over hoe we om willen gaan met onze digitale dienstverlening. In deze visie gaan we daar dieper op in.

Programma Vernieuwing Dienstverlening

Visie op Interactie & Dienstverlening

Visie op Digitale Dienstverlening





Bouwen op een bestaand fundament

- › Interactie en dienstverlening richting burgers staat centraal in het realiseren van de nieuwe missie 'vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar'. Er is de afgelopen periode flink in gezet op het verbeteren van onze dienstverlening. Met het opstellen van deze visie starten we dus niet vanaf nul.
- › In de visie op Interactie en Dienstverlening staan drie burgerbeloften centraal:
 - 1. Wij staan voor u klaar**
 - 2. U weet waar u aan toe bent**
 - 3. U krijgt waar u recht op heeft**
- › Deze beloften zijn vervolgens uitgewerkt in dienstverleningsmissies (zie slide 5). De visie op Interactie en Dienstverlening vormt het fundament voor de visie op Digitale Dienstverlening.
- › Daarnaast is sprake van een flink aantal andere verbeterplannen en initiatieven (onder meer het ketenjaarplan, de visie op apps en het intermediairenbeleid) waar de visie op Digitale Dienstverlening op voortbouwt, bij aansluit of invloed op heeft.



Dienstverleningsmissies uit de visie op Interactie en Dienstverlening

In de visie op Interactie en Dienstverlening zijn drie **burgerbeloften** opgesteld. Hieronder hangen diverse **dienstverleningsmissies** (DVM) om uitvoer te geven aan de beloften. Hieronder zijn de DVM weergegeven die voor digitale dienstverlening relevant zijn. In het jaarplan 2022 zijn reeds activiteiten verbonden aan de DVM. We hanteren in deze visie echter een bredere interpretatie van de DVM, waardoor er ook nieuwe activiteiten aan te verbinden zijn. Vanuit deze visie kunnen ook nieuwe DVM ontstaan.

Burgerbelofte I: Wij staan voor u klaar

- Als burger kan ik (zelf of geholpen) eenvoudig alle formulieren en bewijsstukken rond toeslagen op verschillende manieren (ook digitaal) aanleveren, zodat ik aanvragen, wijzigingen en verzoeken eenvoudig en met zo min mogelijk kans op fouten kan indienen.
- Mijn intermediair wordt door Toeslagen goed ondersteund op het gebied van toegang tot kennis, gegevens en systemen zodat hij mij correct adviseert en namens mij toeslagen kan aanvragen en wijzigen.

Burgerbelofte II: U weet waar u aan toe bent

- Als burger kan ik op de website makkelijk vinden wat ik zoek, hoe toeslagen werken en wat ik moet doen, zodat ik weet wat er van mij verwacht wordt en ik gemakkelijk mijn toeslagen zelf kan regelen.
- Als burger kan ik (zelf of geholpen) eenvoudig te ontvangen en betalen bedragen inzien (vorderingen overzicht) en betalen (iDeal), zodat ik beter grip heb op mijn financiën en snel, makkelijk en foutloos aan mijn betalingsverplichtingen kan voldoen.
- Als burger heb ik (zelf of geholpen) inzicht in de gegevens, documenten en (openstaande) acties die Toeslagen van/voor mij heeft, zodat ik grip kan blijven houden op mijn toeslagzaken via het kanaal van mijn keuze.
- Als burger ervaar ik dat medewerkers van Toeslagen handelen vanuit een eenduidig kader maar met ruimte voor maatwerk waar nodig, waardoor ik de kwaliteit van dienstverlening die ik krijg als betrouwbaar ervaar.

Burgerbelofte III: U krijgt waar u recht op heeft

- Als burger ervaar ik dat elke medewerker die ik spreek mijn verhaal kent, doordat alle relevante gegevens en documenten bij mijn contact met Toeslagen bekend zijn.
- De dienst Toeslagen verzamelt zo veel als nodig de juiste actuele gegevens van mij als burger waar het mag en kan, zodat ik deze gegevens niet meer zelf hoeft te leveren (maar soms wel moet controleren) en ik dus makkelijk (effortless) mijn aanvraag kan doen; vooraf ingevulde informatie door de dienst Toeslagen.
- Als burger word ik pro-actief gewezen op signalen, afwijkingen en veranderingen om relevante wijzigingen door te geven en terugbetaling of eventueel niet-gebruik te voorkomen. Ook wordt ik (pro-actief) geattendeerd op de impact van life-events op mijn toeslag.
- Als burger mag ik er op vertrouwen dat Toeslagen ook pro-actief signalen oppakt en daar naar handelt als ik in de problemen dreig te komen.

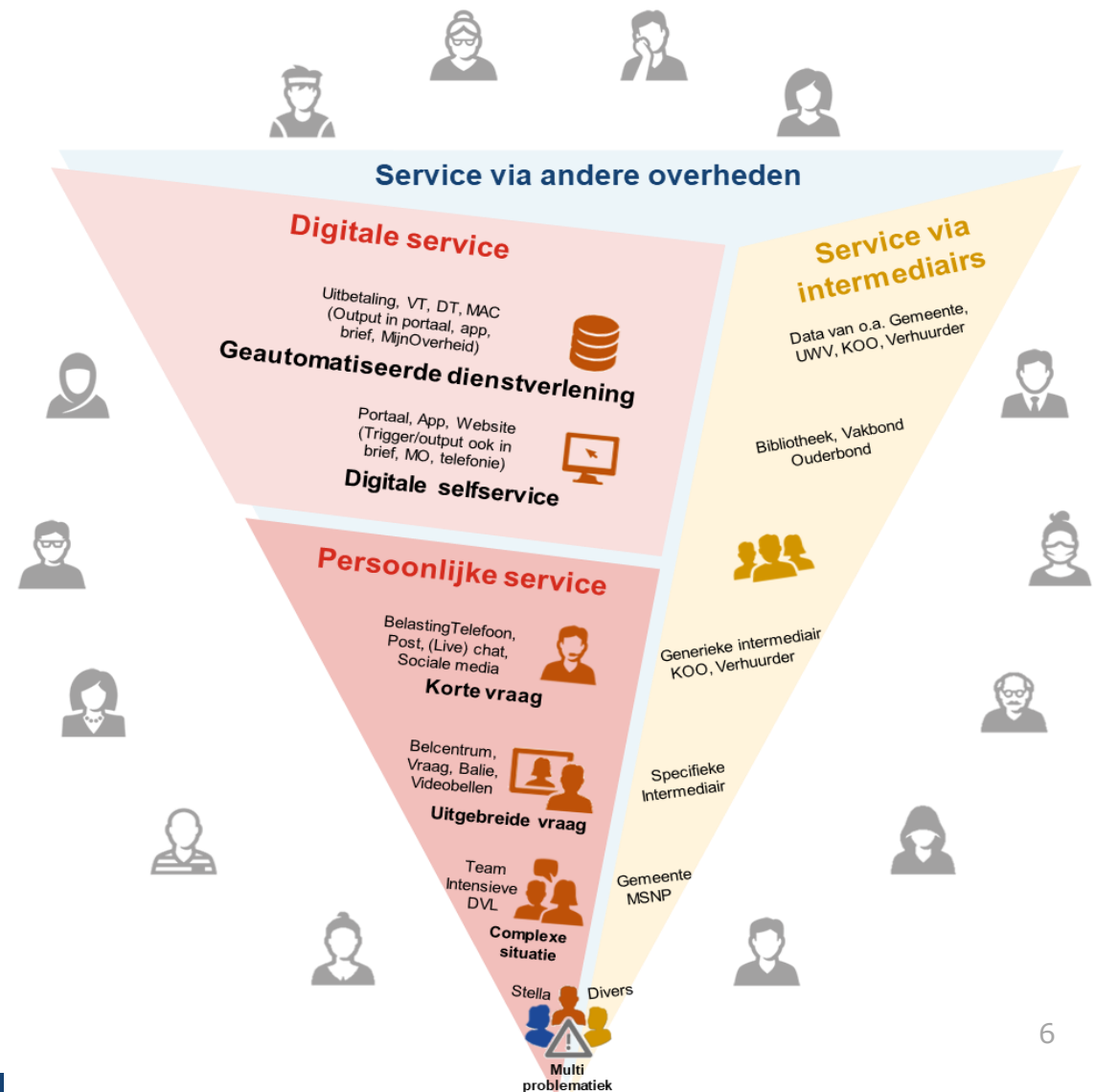


Verschillende vormen van (digitale) dienstverlening

We bieden verschillende vormen van dienstverlening aan burgers. Dit doen we zelf of samen met anderen. Onze digitale dienstverlening komt tot uiting in vier centrale pijlers:

- 1. Digitale service.** Hiermee doelen we op onze geautomatiseerde (massale) digitale dienstverlening en digitale selfservice. Dit zijn diensten die burgers zonder tussenkomst van ons of anderen zelf kunnen afhandelen.
- 2. Persoonlijke service.** Waar digitale selfservice niet toereikend is, bieden we burgers persoonlijke dienstverlening passend bij diens voorkeuren. Persoonlijke service kan ook digitaal zijn, bijv. via chat of videobellen.
- 3. Service via intermediairs.** Niet iedere burger kan of wil direct zaken met ons doen. Deze groep wordt ondersteund door intermediairs.
- 4. Service via andere overheden.** Ook andere overheidsorganisaties kunnen burgers ondersteunen bij toeslagenzaken, denk daarbij bijvoorbeeld aan gemeenten.

De visie op digitale dienstverlening heeft betrekking op alle vier de pijlers. Zo kunnen alle burgers goed geholpen worden, digitaal en/of persoonlijk.





Ontwikkelingen die op ons afkomen

Toeslagen bevindt zich in een dynamisch en complex speelveld waar sprake is van snelle ontwikkelingen die impact hebben op onze organisatie. Het is onmogelijk om alle trends te beschrijven, we noemen een aantal relevante. We maken onderscheid tussen ontwikkelingen in maatschappij, technologie en wet- en regelgeving.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Burgers zijn gewend aan een hoog niveau van snelle en adequate digitale dienstverlening van private partijen. Dit niveau verwachten zij ook van de overheid. Het vertrouwen van burgers in de overheid daalt. Door de toeslagenaffaire geldt dat voor Toeslagen in het bijzonder. Mogelijk brengt dit stelselwijzigingen met zich mee in de toekomst. Aangewakkerd door deze affaire wordt de roep om menselijke maat en maatwerk vanuit de samenleving en politiek steeds groter. Steeds meer partijen bieden toeslagendienstverlening aan. Om de vraagstukken te kunnen oplossen is samenwerking vereist. Dit betekent dat verschillende (overheids)organisaties meer gezamenlijk moeten optrekken, zonder solitaire focus op eigen taken en verantwoordelijkheden.

Technologische ontwikkelingen

Data en technologie spelen in de beleids- en uitvoeringscyclus een steeds belangrijkere rol. Effectieve uitvoering en monitoring van beleid is in grote mate afhankelijk van data en technologie. Er wordt steeds vaker nieuwe technologie in bestaande processen gebruikt of processen worden zelfs geheel opnieuw vormgegeven aan de hand van technologie. Dit gaat bijvoorbeeld over de toepassing van machine learning technieken of RPA om processen te automatiseren. Daarmee gepaard gaat dat het openbaren, delen en hergebruiken van informatie steeds belangrijker wordt vanuit de noodzaak om als overheid transparanter te werken.

Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

De eerder genoemde ontwikkelingen zijn niet vrijblijvend. Ze worden soms afgedwongen door de markt of samenleving, maar zijn steeds vaker vastgelegd in wetgeving. Op het gebied van digitale dienstverlening is sprake van verschillende wetten die onlangs in werking zijn getreden of nog in ontwikkeling zijn. Deze wetten gaan op hoofdlijnen over de volgende zaken (1) het recht van burgers om digitaal zaken te doen met bestuursorganen, (2) het gebruik van digitale voorzieningen, toegankelijkheid en informatieveiligheid en (3) privacy en ethiek.

In bijlage A geven we een nadere uiteenzetting van relevante aankomende wet- en regelgeving.



Onze visie op digitale dienstverlening

De dienstverleningsmissies vormen de basis voor onze visie op digitale dienstverlening. Hier beschrijven we onze ambities voor 2026.

In 2026 kunnen burgers en intermediairs al hun zaken gemakkelijk en zelfstandig digitaal afhandelen met Toeslagen. Waar nodig kunnen zij (digitaal) persoonlijk contact met Toeslagen leggen. Het MijnToeslagen portaal is dé centrale toegankelijke plek waar alle dienstverleningszaken geregeld kunnen worden. Hier hebben burgers en intermediairs actueel inzicht in gegevens, de status van zaken en openstaande acties. Zo kan iedereen grip blijven houden op toeslagenzaken. Burgers en intermediairs kunnen gebruik maken van verschillende digitale kanalen. Ze kunnen het kanaal kiezen dat bij hun voorkeuren past. Bij het aanbieden van digitale diensten houden we rekening met de specifieke kenmerken van devices en kanalen. Daarom wordt niet iedere dienst via ieder kanaal aangeboden (zoals het aanvragen van een Toeslag, dat alleen via het portaal kan). Wel is duidelijk wat waar kan en zorgen we voor soepele doorgeleiding naar de juiste kanalen. Ongeacht het kanaal, hebben we een integraal beeld van contact met en zaken van burgers.

In 2026 zijn we proactief in onze digitale dienstverlening. We maken volop gebruik van data, waardoor we kansen beter signaleren, fouten voorkomen en kunnen voorspellen waar eventuele problemen gaan ontstaan. Burgers ontvangen proactief notificaties (van ons of andere aanbieders), zodat ze worden gewezen op hun rechten, afwijkingen of wijzigingen. Werken met data en digitale technologie doen we altijd binnen de kaders van privacy, informatieveiligheid en digitale ethiek. Zo

dragen we zorg voor het borgen van publieke waarden als gelijkheid, inclusie en transparantie.

In 2026 zetten we maximaal in op het bestendigen van samenwerking met partijen binnen het ecosysteem dat burgers ondersteunt. Zo kunnen we beter inspelen op behoeften van specifieke doelgroepen. Dit betekent dat we binnen de wettelijke kaders van wat mag en kan, volop samenwerken met partners die burgers helpen bij het regelen van toeslagenzaken. Delen van onze dienstverleningsprocessen laten we door derden afhandelen en daarvoor moeten zij kunnen interacteren met onze voorzieningen en werkprocessen. We dragen zorg voor veilige gegevensuitwisseling. We vinden het cruciaal dat de burger zo veel mogelijk 'in control' blijft van de eigen gegevens. Niet alle gegevens hoeven met alle partijen te worden gedeeld. We helpen in de regievoering op gegevens, maar waar dat mogelijk is beslist de burger. Als Toeslagen gegevens van burgers uitwisselt met derden, zijn we daar transparant over. Zo werken we actief aan het beschermen van burgergegevens en het voorkomen van misbruik.

In 2026 hebben we vanuit onze positie in de netwerksamenleving een externe focus gericht op samenwerking met ketenpartners, burgers, overheid, wetenschap en bedrijfsleven. In gezamenlijkheid werken we aan overheidsbrede digitaliseringsvraagstukken binnen het sociaal domein. We stellen daarbij de maatschappelijke opgave centraal en redeneren niet alleen vanuit onze eigen taak. Zo dragen we bij aan de gedachte van één overheid.



De 5 basisprincipes voor digitale dienstverlening

Om onze visie tot uitvoering te kunnen brengen hebben we **5 basisprincipes voor digitale dienstverlening** opgesteld. Op de volgende slides werken we deze principes en de bijbehorende implicaties verder uit.



1. Eenvoudig digitaal zaken doen

We zetten vol in op het verbeteren van onze digitale dienstverlening. Het uitgangspunt is geautomatiseerd waar het kan en persoonlijk waar dat nodig of gewenst is.



2. Soepel samenspel tussen kanalen

Burgers en intermediairs kunnen gebruik maken van verschillende digitale kanalen. We maken duidelijk wat op welk kanaal mogelijk is en zorgen voor soepele doorgeleiding.



3. Proactieve datagedreven dienstverlening

We zetten in op meer proactieve en datagedreven dienstverlening. We zorgen dat gegevens veilig zijn en werken actief aan digitale ethiek.



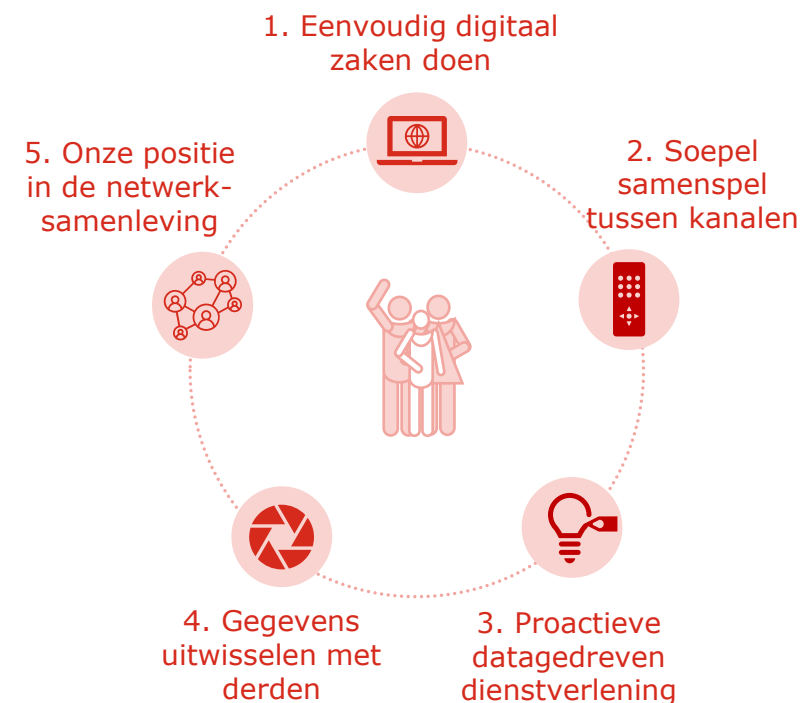
4. Gegevens uitwisselen met derden

We zijn onderdeel van een ecosysteem van partijen die burgers ondersteunen. We hebben een positieve grondhouding t.a.v. samenwerking, maar zorgen dat burgers waar mogelijk 'in control' blijven van hun eigen gegevens.



5. Onze positie in de netwerksamenleving

Het vormgeven van digitalisering binnen de overheid van de toekomst vraagt om nauwe (interbestuurlijke) samenwerking. We zoeken waar mogelijk aansluiting bij landelijke initiatieven en afspraken.





Basisprincipe 1

Eenvoudig digitaal zaken doen

Dit principe brengt de volgende dienstverleningsmissies tot uitvoering:

- Als burger kan ik op de website makkelijk vinden wat ik zoek, hoe toeslagen werken en wat ik moet doen, zodat ik weet wat er van mij verwacht wordt en ik gemakkelijk mijn toeslagen zelf kan regelen.
- Mijn intermediair wordt door Toeslagen goed ondersteund op het gebied van toegang tot kennis, gegevens en systemen zodat hij mij correct adviseert en namens mij toeslagen kan aanvragen en wijzigen.
- Als burger ervaar ik dat elke medewerker die ik spreek mijn verhaal kent, doordat alle relevante gegevens en documenten bij mijn contact met Toeslagen bekend zijn.
- Als burger ervaar ik dat medewerkers van Toeslagen handelen vanuit een eenduidig kader maar met ruimte voor maatwerk waar nodig, waardoor ik de kwaliteit van dienstverlening die ik krijg als betrouwbaar ervaar.



Eenvoudig digitaal zaken doen

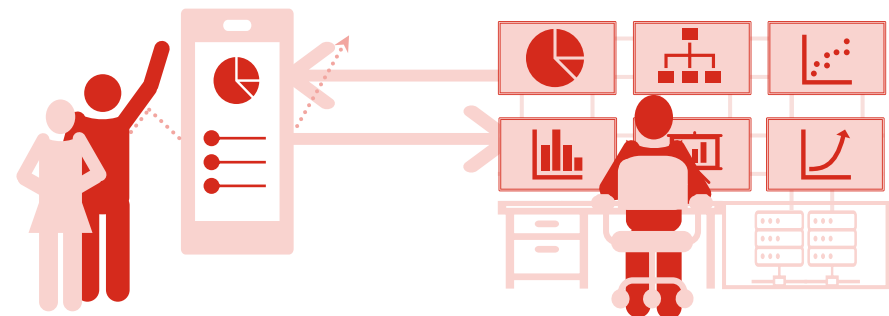
Van digitale zelf-service tot digitaal persoonlijk contact

Veel burgers en intermediairs willen digitaal zaken met ons doen. Daarom zetten we vol in op het verbeteren van onze digitale dienstverlening, zodat alle zaken digitaal kunnen worden afgehandeld. We bieden uiteenlopende mogelijkheden: van digitale zelf-service tot (digitaal) persoonlijk contact. Persoonlijk contact kan via de balie of telefoon, maar vindt ook steeds vaker digitaal plaats. Daarom zetten we in op de adoptie van meer digitale middelen. Denk daarbij aan videobellen, onderzoek naar inzet van cobrowsing, chat, avatars en webinars. Op deze manier kunnen we zo veel mogelijk verschillende doelgroepen bereiken.

De mogelijkheden blijven we uitbreiden, omdat digitale inclusie bij ons hoog in het vaandel staat. Zo behouden we de menselijke maat in onze dienstverlening en kan iedereen zelf of geholpen zaken regelen met Toeslagen.

Werken aan uitmuntende informatievoorziening

Als we burgers en intermediairs optimaal van dienst willen zijn, is goede informatievoorziening cruciaal. Dit betekent onder meer dat onze medewerkers op één centrale plek toegang moeten hebben tot actuele informatie. Denk daarbij aan inzicht in de status van burgerzaken en het contact tussen burgers of intermediairs en Toeslagen. Op die centrale plek kunnen meerdere databronnen op toegankelijke wijze worden ontsloten. Zo verbeteren we zaakgericht werken, creëren we een uitmuntende informatievoorziening en kunnen we burgers en intermediairs écht goed ondersteunen.



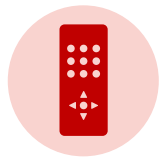


Basisprincipe 2

Soepel samenspel tussen kanalen

Dit principe brengt de volgende dienstverleningsmissies tot uitvoering:

- Als burger heb ik (zelf of geholpen) inzicht in de gegevens, documenten en (openstaande) acties die Toeslagen van/voor mij heeft, zodat ik grip kan blijven houden op mijn toeslagzaken via het kanaal van mijn keuze.
- Als burger ervaar ik dat medewerkers van Toeslagen handelen vanuit een eenduidig kader maar met ruimte voor maatwerk waar nodig, waardoor ik de kwaliteit van dienstverlening die ik krijg als betrouwbaar ervaar.
- Als burger kan ik (zelf of geholpen) eenvoudig alle formulieren en bewijsstukken rond toeslagen op verschillende manieren (ook digitaal) aanleveren, zodat ik aanvragen, wijzigingen en verzoeken eenvoudig en met zo min mogelijk kans op fouten kan indienen.
- Als burger kan ik (zelf of geholpen) eenvoudig te ontvangen en betalen bedragen inzien (vorderingen overzicht) en betalen (iDeal), zodat ik beter grip heb op mijn financiën en snel, makkelijk en foutloos aan mijn betalingsverplichtingen kan voldoen.



Soepel samenspel tussen kanalen

Meerdere digitale kanalen beschikbaar

We vinden het belangrijk dat burgers en intermediairs het contact met Toeslagen als eigentijds, laagdrempelig en toegankelijk ervaren. Daarom kunnen burgers en intermediairs via meerdere kanalen eenvoudig digitaal zaken met ons doen. We hanteren diverse digitale kanalen: internet (MijnToeslagen portaal, website, Berichtenbox), mobiel (Toeslagen app), sociaal (Instagram, Facebook, live chat), intelligent (chatbot) en S2S. Aangaande email sluiten we aan bij de uitkomsten uit het onderzoek naar veilig emailverkeer. Ons aanbod van digitale diensten is passend afgestemd op de kanalen en kenmerken van devices. Daarom bieden we niet iedere dienst via ieder kanaal aan. We maken duidelijk wat waar kan en zorgen voor soepele doorgeleiding. We dragen zorg voor goed samenspel tussen de kanalen en uniforme informatievoorziening op alle kanalen. We staan open voor het toevoegen van nieuwe kanalen, als deze potentie hebben om onze dienstverlening te verbeteren. Op alle kanalen staat

gebruiksvriendelijkheid vanuit een intuïtief design centraal.

MijnToeslagen portaal als primair kanaal

We kiezen er voor om het MijnToeslagen portaal als primair kanaal te hanteren, waar alle transacties mogelijk zijn (zoals het aanvragen of stopzetten van een toeslag). Hier kunnen burgers tevens actuele informatie vinden over hun toeslagenzaken en alle gewenste handelingen verrichten (van betalingen tot contact met medewerkers). Ook kunnen burgers vragen stellen, stukken uploaden en zelf nieuwe zaken initiëren zoals bezwaren aantekenen en klachten indienen.

Inrichten kanalen samen met burgers

We onderzoeken samen met burgers wat de gewenste functionaliteiten zijn voor de verschillende digitale kanalen zoals de app. Zo werken we samen met burgers aan de inrichting van onze digitale kanalen.



Basisprincipe 3

Proactieve datagedreven dienstverlening

Dit principe brengt de volgende dienstverleningsmissies tot uitvoering:

- Als burger word ik pro-actief gewezen op signalen, afwijkingen en veranderingen om relevante wijzigingen door te geven en terugbetaling of eventueel niet-gebruik te voorkomen. Ook wordt ik (pro-actief) geattendeerd op de impact van life-events op mijn toeslag.
- Als burger mag ik er op vertrouwen dat Toeslagen ook pro-actief signalen oppakt en daar naar handelt als ik in de problemen dreig te komen.
- De dienst Toeslagen verzamelt zo veel als nodig de juiste actuele gegevens van mij als burger waar het mag en kan, zodat ik deze gegevens niet meer zelf hoeft te leveren (maar soms wel moet controleren) en ik dus makkelijk (effortless) mijn aanvraag kan doen; vooraf ingevulde informatie door de dienst Toeslagen.



Proactieve en datagedreven dienstverlening

Verbeteren dienstverlening door inzet data

Om proactief op te kunnen treden en persoonlijke dienstverlening te kunnen leveren, is data nodig. Met datagedreven inzichten kunnen we bijvoorbeeld beter inspelen op life events, maar ook burgers helpen die zijn vastgelopen in een dienstverleningsproces in het portaal. Ook kunnen we onze dienstverlening beter op maat aanbieden. Door proactief te handelen kunnen we problemen voorkomen (onder meer schuldenpreventie) en kansen bieden (zoals burgers attenderen op een ongebruikte regeling). We willen meer gebruik maken van data als instrument voor kwaliteitsmonitoring, besluitvorming, sturing en planning.

Om data goed te kunnen analyseren maken we gebruik van (nieuwe) technologie. We houden (markt)ontwikkelingen nauwlettend in de gaten, zodat we hier snel op kunnen inspelen.

Borging publieke waarden en digitale ethiek

Werken met data en digitale technologie doen we altijd binnen de kaders van privacy, informatieveiligheid en digitale ethiek. Zo dragen we zorg voor het borgen van belangrijke publieke waarden als gelijkheid, inclusie en transparantie. Deze waarden staan niet voor niets centraal in onze burgerbeloften. Daarom werken we actief aan het beschermen van fundamentele burgerrechten en zijn we ons bewust van ethische vraagstukken die kunnen ontstaan. We hanteren een duidelijk kader voor verantwoorde toepassing van algoritmen en hoe om te gaan met digitale ethiek. Ook zijn we transparant over hoe (geautomatiseerde) besluiten tot stand zijn gekomen.



Basisprincipe 4

Gegevens uitwisselen met derden

Dit principe brengt de volgende dienstverleningsmissies tot uitvoering:

- Mijn intermediair wordt door Toeslagen goed ondersteund op het gebied van toegang tot kennis, gegevens en systemen zodat hij mij correct adviseert en namens mij toeslagen kan aanvragen en wijzigen.
- De dienst Toeslagen verzamelt zo veel als nodig de juiste actuele gegevens van mij als burger waar het mag en kan, zodat ik deze gegevens niet meer zelf hoeft te leveren (maar soms wel moet controleren) en ik dus makkelijk (effortless) mijn aanvraag kan doen; vooraf ingevulde informatie door de dienst Toeslagen.



Gegevens uitwisselen met derden

De kracht van samenwerking

Om alle burgers goed te kunnen blijven bedienen, willen we gebruik maken van de kracht van samenwerking met publieke en private partners. We zijn onderdeel van een ecosysteem met partijen die burgers ondersteunen binnen het sociaal domein (dit zijn bijv. gemeenten, maar ook initiatieven als Schuldhulpmaatje en het Huishoudboekje). Om toeslagenzaken te kunnen regelen voor burgers is het voor onze partners noodzakelijk om te kunnen beschikken over de juiste content, rekenregels en actuele gegevens. Daarnaast bieden we (gestandaardiseerde) functionaliteiten aan die andere overheidsaanbieders kunnen gebruiken in hun diensten aan burgers. Daarom zorgen we voor goede informatievoorziening en koppelvlakken, die voldoen aan alle eisen rondom privacy en security.

Interactie met onze processen en systemen

We willen meer gaan samenwerken met derden. Daarom moeten we reeds bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten rekening houden met de mogelijkheden voor interactie met onze

processen en systemen. Al onze diensten worden daarmee beschikbaar voor zowel publieke als private helpers en gemachtigden.

Burgers 'in control' van eigen gegevens

We zorgen dat onze partners over correcte en volledige informatie beschikken. Actueel inzicht in de status van zaken van burgers is hierbij randvoorwaardelijk. Daarnaast moeten partners beschikken over gegevens van burgers om toeslagenzaken te kunnen regelen. Zij hoeven echter niet alle gegevens in te zien. Daarom zorgen we er voor dat burgers zo veel mogelijk 'in control' blijven van hun eigen gegevens (hierbij kunnen we ons bijv. laten inspireren door het initiatief Regie op Gegevens en de ontwikkelingen rondom 'zelf-soevereine identiteiten'). Burgers beslissen waar dat kan zelf wie welke gegevens te zien krijgt. Als Toeslagen gegevens van burgers uitwisselt met derden, zijn we daar transparant over. Zo werken we actief aan het beschermen van gegevens en maken we burgers bewust van het belang hiervan.



Basisprincipe 5

Onze positie in de
netwerksamenleving

Dit principe brengt geen bestaande dienstverleningsmissies tot uitvoer. Voor dit principe kunnen in de roadmap fase nieuwe dienstverleningsmissies en activiteiten worden opgesteld.



Onze positie in de netwerksamenleving

Interbestuurlijke en cross-sectorale samenwerking

Het vormgeven van de overheid van de toekomst vraagt om vergaande interbestuurlijke samenwerking, maar ook om samenwerking met wetenschap, bedrijfsleven en burgers. Dit doen we vanuit een fundament van grondrechten en publieke waarden, zoals gelijkheid, veiligheid en privacy. Vanuit dat fundament kunnen we binnen de netwerksamenleving verder bouwen aan de digitale transformatie van de overheid.

We zullen moeten mee gaan in technologische ontwikkelingen. Dit heeft gevolgen voor hoe we als Toeslagen met andere (overheids)organisaties samenwerken en mogelijk ook voor hoe we de toekomstige overheid (moeten) organiseren. We stellen ons als Toeslagen de vraag hoe wij kunnen bijdragen aan het realiseren van maatschappelijke vraagstukken in het sociaal domein. Daarbij denken we vanuit de opgave en niet enkel vanuit onze eigen taken en verantwoordelijkheden.

Aansluiting bij landelijke initiatieven

Er gebeurt in Nederland veel op het vlak van digitale dienstverlening. Er is sprake van verschillende landelijke initiatieven en interbestuurlijke projecten. Een voorbeeld daarvan is het traject Werken aan Uitvoering om overheidsdienstverlening te verbeteren. Maar bijvoorbeeld ook op het vlak informatiehuishouding (zoals het actieplan Open op Orde), datadelen (zoals het programma Regie op Gegevens) en samenwerkingsverbanden rondom technologie (zoals de Nederlandse AI coalitie en de Blockchain Coalition) speelt van alles. Vanuit Toeslagen willen we waar het kan graag aansluiten bij dergelijke ontwikkelingen. Juist omdat er voor de burger maar één overheid is. Zo blijven we als overheid herkenbaar en kunnen we burgers in gezamenlijkheid écht helpen.



Afsluiting

- > Met de eerder genoemde vijf basisprincipes zetten we onze visie uiteen op het verbeteren van onze digitale dienstverlening voor de periode 2022 – 2026.
- > Deze visie zal worden uitgewerkt in een roadmap. Dit betreft een agenda die in gaat op concrete activiteiten die uitvoering geven aan de visie. De roadmap baseren we op onderzoek naar wat de meeste waarde voor de burger toevoegt. Om een eerste beeld te geven is op de volgende slide alvast een doorkijkje naar deze roadmap gepresenteerd. NB: dit is geen volledige definitieve roadmap en niet afgestemd met het portfolioproces.
- > De ontwikkelingen op digitaal vlak gaan snel. Op het moment van opstellen van deze visie is het niet mogelijk om alle aankomende veranderingen geheel te overzien. Daarom is de visie zeker niet in beton gegoten en kan deze waar nodig tussentijds worden bijgesteld. We adviseren om deze visie jaarlijks te herijken.
- > Deze visie is vanuit de directie Toeslagen in samenwerking en nauwe afstemming met de directie ketenregie en KI&S opgesteld. In het kader van kennisdeling en inspiratie is





Doorkijkje naar de roadmap

Deze visie zal in een volgende fase worden uitgewerkt in een roadmap. Dit betreft een agenda die in gaat op concrete activiteiten die uitvoering geven aan de visie. De roadmap baseren we op onderzoek naar wat de meeste waarde voor de burger toevoegt. Op deze slide geven we alvast een doorkijkje naar de roadmap. Zo geven we een eerst beeld van waar we wanneer mee aan de slag willen.

NB: deze schets bevat geen uitputtende lijst van activiteiten en is niet afgestemd met het portfolio. De definitieve roadmap is naar verwachting eind 2022 gereed.



1. Eenvoudig digitaal zaken doen

Verbeteren huidige interactie kanalen (TSL-App, 1 klantportaal, digitale formulieren, S2S, etc.)

360 graden klantbeeld over zaken

Uitbreiden interactiepalet (chat, videobellen etc.)

2. Soepel samenspel tussen kanalen

Naadloze kanaalovergangen

Vastleggen interactiehistorie

3. Proactieve datagedreven dienstverlening

Klantcontactmoment analyses

4. Gegevens uitwisselen met derden

Gegevensuitwisseling extern (API)
(bijv. samenwerking gemeenten, BuddyPayment etc.)

5. Onze positie in de netwerksamenleving

Opzetten leernetwerk voor uitwisseling uitvoeringsorganisaties

2023

2024

2025

2026



Rosa-May Postma
rm.postma@toeslagen.nl





Bijlage

A. Relevante aankomende wet- en regelgeving



A. Relevante aankomende wet- en regelgeving

- > **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer** – De Wmebv gaat naar verwachting in 2022 van kracht en draagt overheden op om digitale kanalen voor burgers aan te wijzen voor het doen van zaken. Deze wet geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Alle bestuursorganen moeten nagaan of er maatregelen nodig zijn om aan de verplichtingen van deze wet te voldoen. Vervolgens moeten deze maatregelen worden geïmplementeerd.
- > **Wet digitale overheid** – De Wdo legt de taken en verantwoordelijkheden vast voor veilige toegang tot de digitale overheid. Het legt verplichtingen op aan overheden om veilig en betrouwbaar aan te sluiten op inlogmiddelen en hun dienstverlening in te delen op betrouwbaarheidsniveaus. Tevens biedt de wet uitgangspunten voor informatiebeveiliging en de verwerking van persoonsgegevens.
- **Besluit digitale toegankelijkheid overheid** – Dit betreft een tijdelijke regeling die uiteindelijk overgenomen zal worden door de Wdo. Het besluit legt de basis voor het digitaal toegankelijk maken en houden van openbare voorzieningen voor alle burgers, dit geldt voor zowel websites als apps.
- > **Wet hergebruik overheidsinformatie** – De Whoi stelt het verplicht om op verzoek overheidsinformatie als open data beschikbaar te stellen voor hergebruik.
- > **Wet open overheid** – De Woo moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Daarmee komt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) te vervallen. Om deze doelen te bereiken verankert het voorstel de toegang tot publieke informatie als recht van burgers. Daarnaast wordt de actieve openbaarheid versterkt door het verplicht stellen van openbaarmaking uit eigen beweging van bepaalde informatiecategorieën.
- > **Archiefwet 2021** – Modernisering van de oude Archiefwet die overheden 10 jaar geeft om belangrijke informatie over te brengen naar een archief, in plaats van 20 jaar.
- > **Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden** – De wet voorziet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden van publieke en private organisaties voor de vervulling van een taak van algemeen belang van een adequate juridische basis. Overheidsorganisaties krijgen hiermee de mogelijkheid persoonsgegevens te delen en te combineren met elkaar en met private partijen (zoals banken) te delen.
- > **Single Digitale Gateway** – De SDG geeft burgers en bedrijven makkelijk toegang tot digitale overheidsdienstverlening in de Europese Unie.
- > **Impact Assessment voor Mensenrechten** – Met het IAMA kan bij de inzet van algoritmes een discussie gevoerd worden over de afweging om wel of niet een algoritmische toepassing te gaan ontwikkelen. Het IAMA helpt om de gekozen ontwikkeling en implementatie vervolgens op een verantwoorde manier te doen.
- > **Wet elektronische publicaties** – De Wep verplicht bestuursorganen om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten die niet tot één of meer belanghebbenden zijn gericht, in het officiële elektronisch publicatieblad te doen. Deze wetswijziging heeft als doel om burgers digitaal volledig te informeren over besluiten die impact hebben op hun leefomgeving.