



## De afronding van ToeslagenVragen als burgerforum

Anco Barnhoorn en Ingeborg Benders, de innovators van het burgerforum ToeslagenVragen, hebben beiden vol overgave gewerkt aan het slagen van het experiment. Wegens andere werkzaamheden heeft Anco het experiment zonder Ingeborg, maar met hulp van anderen, afgerond. Wat zijn de meest opvallende conclusies en (hoe) gaat het verder? Anco vertelt:

Deze maand ronden we het experiment ToeslagenVragen af. We begonnen in de zomer van 2015 met een idee dat even eenvoudig als briljant klonk: het creëren van een online platform waarop

toeslagaanvragers elkaar kunnen helpen bij het doorgronden van ons ingewikkelde stelsel. Een plek waar mensen hun ervaringen en tips kunnen delen.

Al snel kwamen we er achter dat het in ieder geval niet eenvoudig was. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat je geen belastingdienstproduct maar een burgerplatform wordt als iedereen die meewerkt aan het forum gewoon maandelijks een loonstrookje van het Ministerie van Financiën krijgt. We dachten de oplossing te hebben gevonden door samen te werken met een groep enthousiaste postactieve medewerkers. Maar ook zij denken vaak nog erg vanuit het belastingdienst-perspectief. Wat wil je ook na carrières van zo'n 40 jaar binnen de dienst.



Een ander punt is dat we veel verschillende expertises nodig hadden en dus ook hebben samengewerkt met veel verschillende collega's. Dat is heel leuk, gezellig en je leert er veel van, maar het is ook lastig. Het werken aan ToeslagenVragen had vaak veel weg van ouderwets projectmanagement. En daar liggen, om het zacht te zeggen, nou niet bepaald mijn kwaliteiten.

Ondanks deze leeuwen en beren op de weg hebben we het toch voor elkaar gekregen om een online platform neer te zetten, dat vindbaar is via de zoekmachines, steunt op een sterke redactie en gevuld is met een groot aantal voorbeeldvragen. En dat allemaal opgebouwd met kennis en vaardigheden van mensen die op verschillende plekken binnen Toeslagen en zelfs daarbuiten werkzaam zijn. Je kunt het zo gek niet bedenken of er loopt iemand in het gebouw rond die er verstand van heeft. We hebben samengewerkt met een accountmanager die fantastisch kan tekenen, een medewerker van team vraag die alles vindbaar maakt op Google en een uitzendkracht die in een week voor honderden volgers op Twitter kan zorgen. De kennis ligt hier werkelijk voor het oprapen!



Toch bleek langzaam ook dat het idee misschien wel goed was, maar zeker niet briljant. Want hoe hard we ook bleven trekken en duwen: echt populair is het forum bij de toeslagaanvragers nooit geworden. Er blijkt wel degelijk behoefte aan meer informeel en persoonlijk contact met en over de Belastingdienst, ons forum is daarvoor echter niet het juiste instrument. Alles wat we geleerd hebben tijdens het experiment willen we niet weggooien en dus willen we graag op zoek gaan naar de juiste manier om een meer informele interactie met onze aanvragers mogelijk te maken. Hopelijk horen jullie daarover snel meer.

Ik wil afsluiten door alle medewerkers, helpers en enthousiastelingen van het ToeslagenVragen-experiment heel erg te bedanken voor hun steun!

Bron: Anco Barnhoorn en The Greenhouse Toeslagen