



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

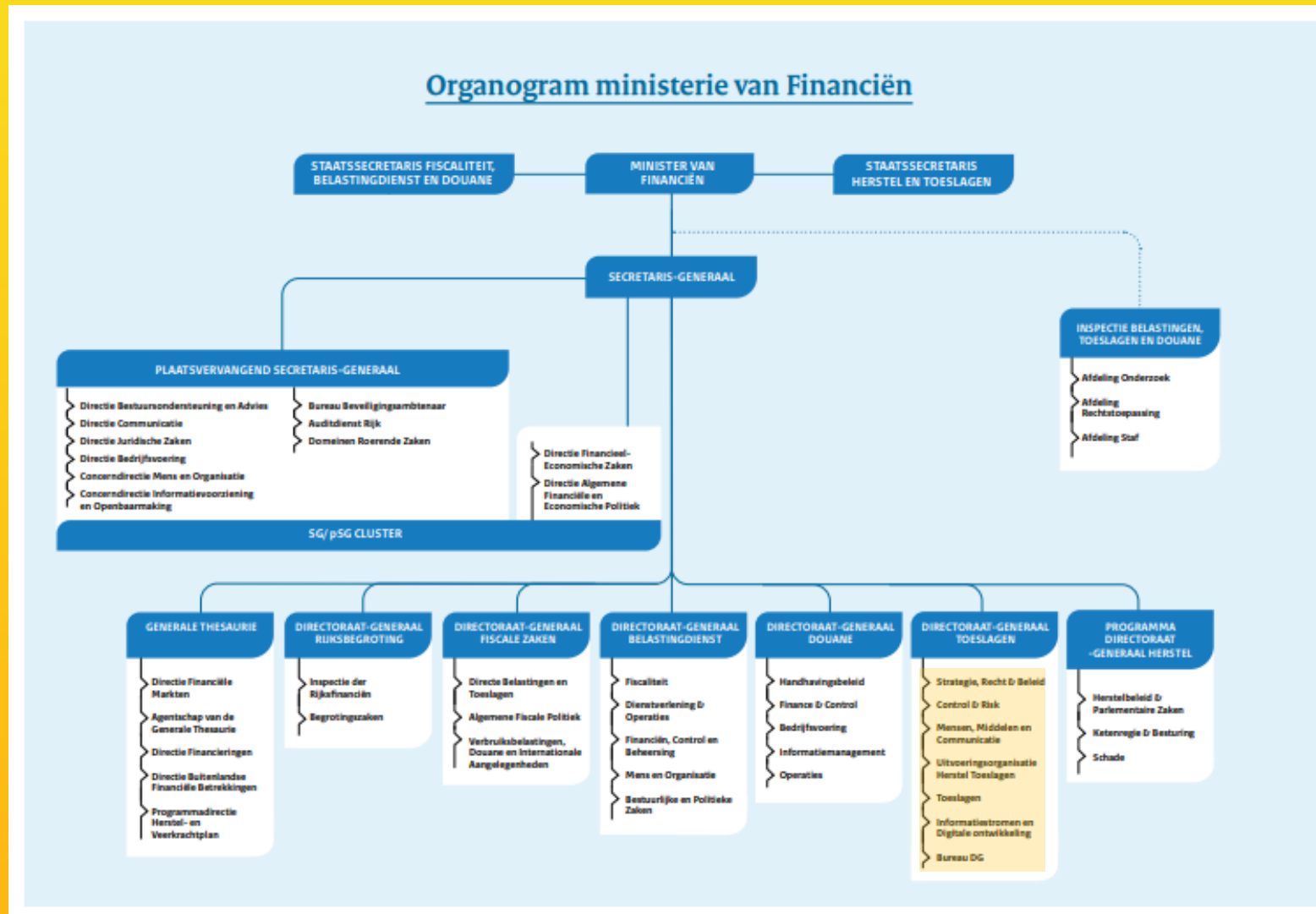
## Welkom bij de Dienst Toeslagen

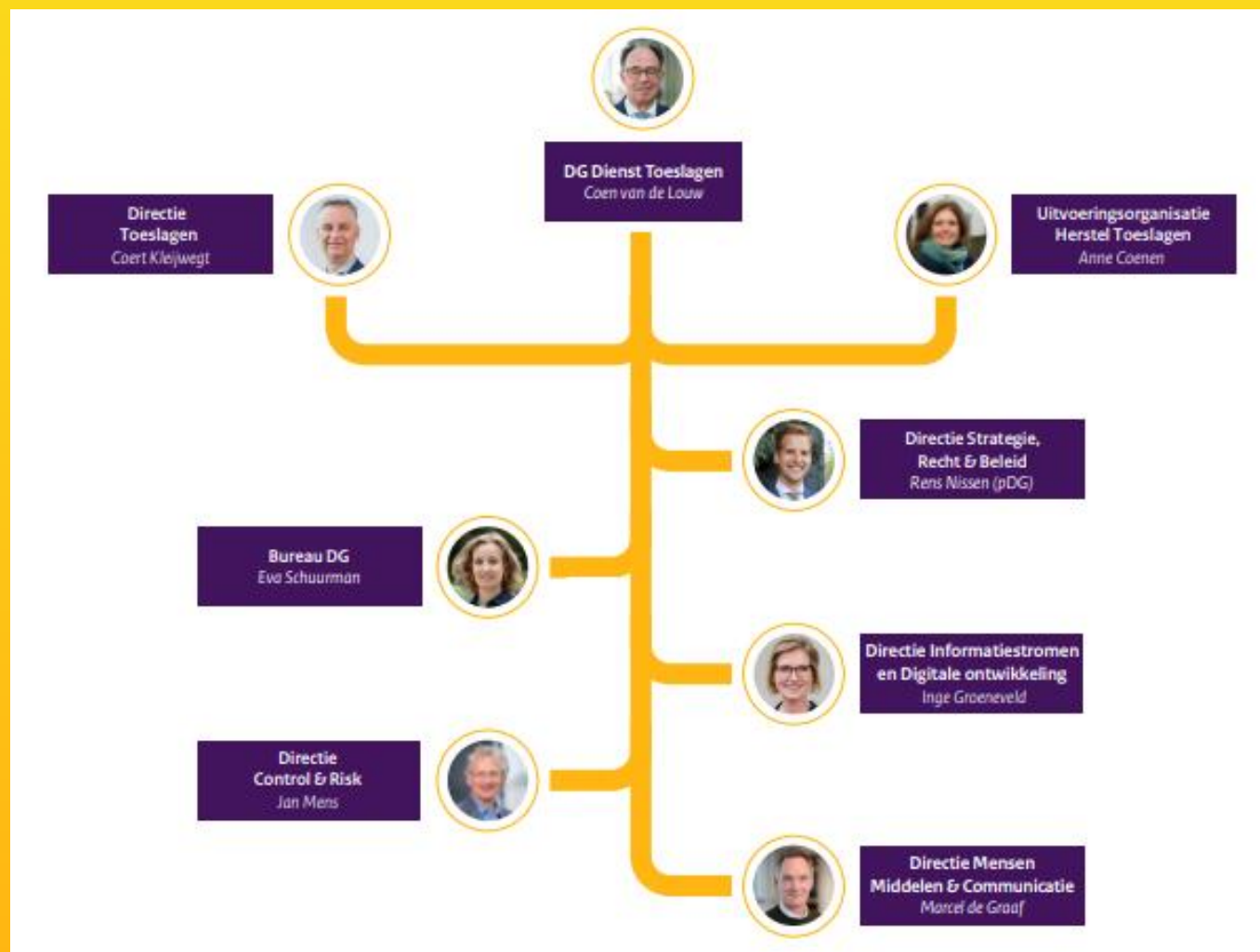
- **Welkom en introductie**
- ***Verleden:***  
ontwikkeling Dienst Toeslagen in de afgelopen jaren
- ***Heden:***  
- hoe werkt het? Processen en dienstverlening  
- ronde tafel gesprekken met medewerkers
- **Korte pauze**
- **Blik op de *Toekomst***

# Onderdeel Ministerie van Financiën



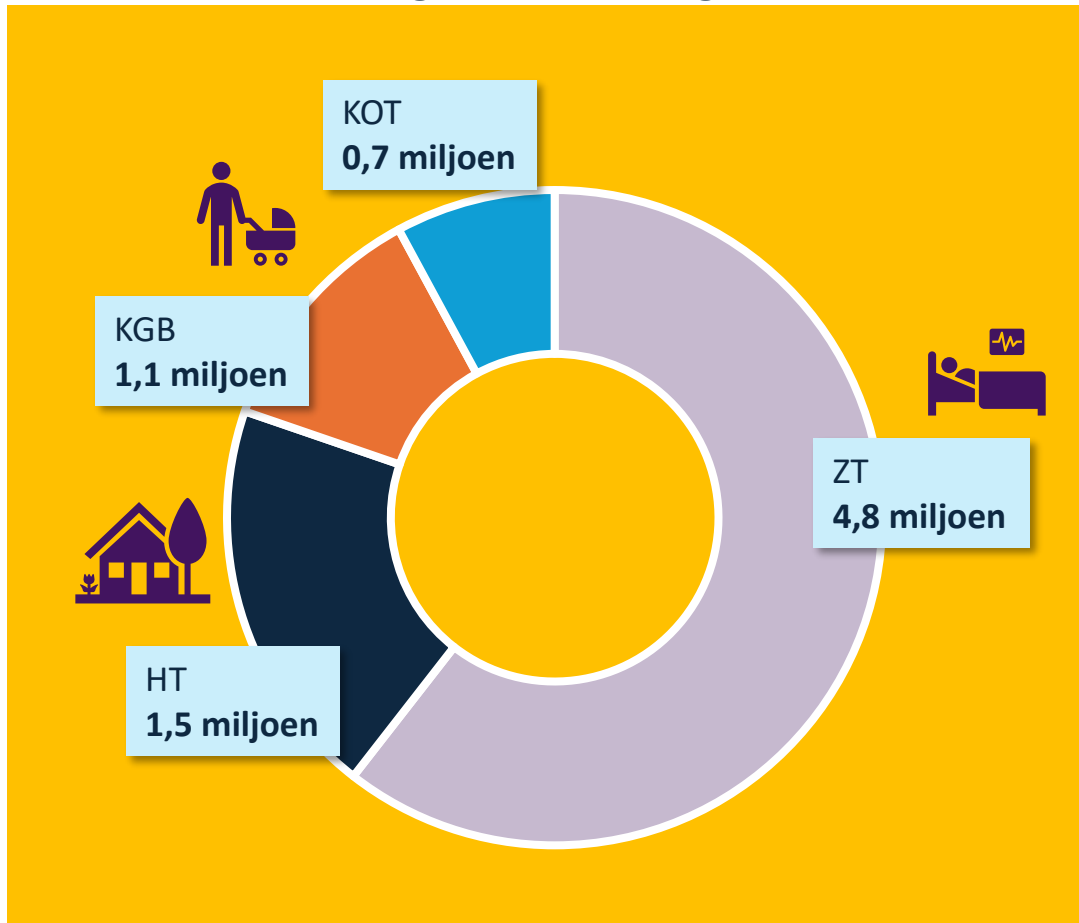
Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën



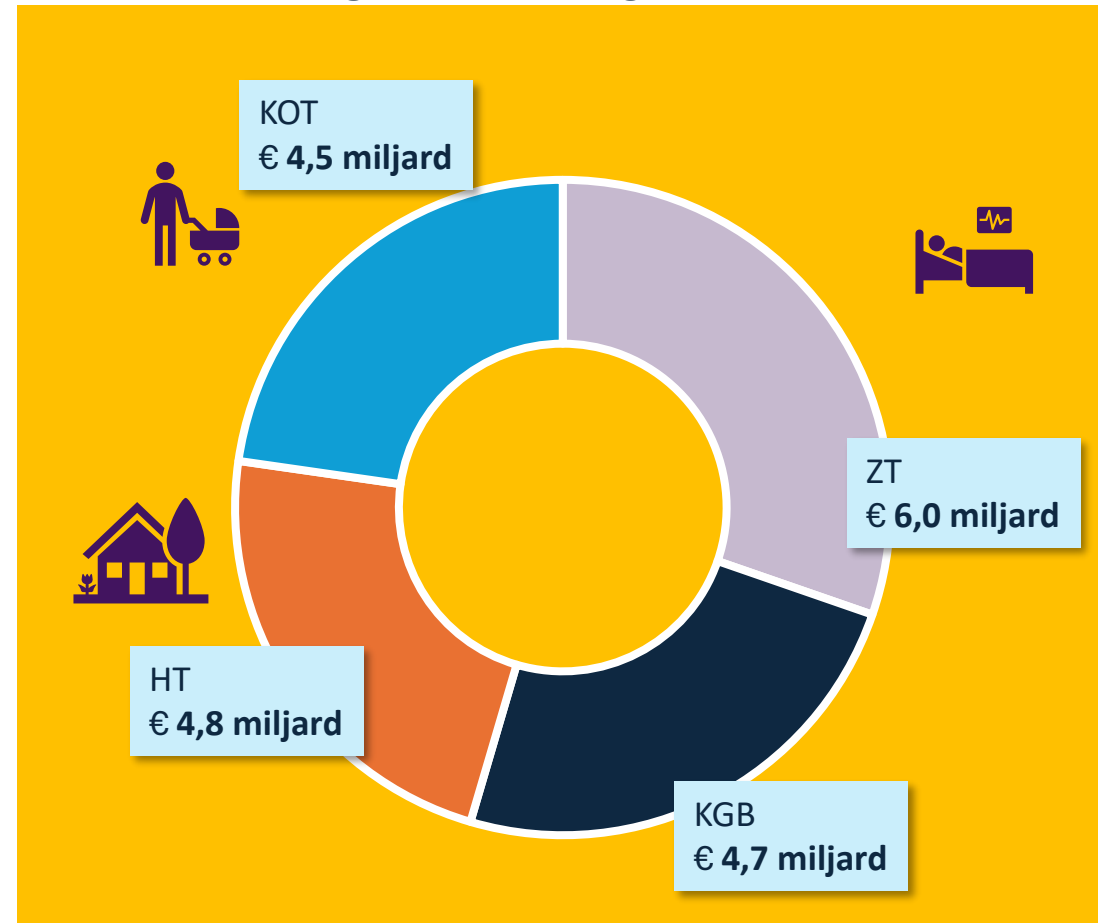


# Aantallen (2024)

## Uitgekeerde toeslagen



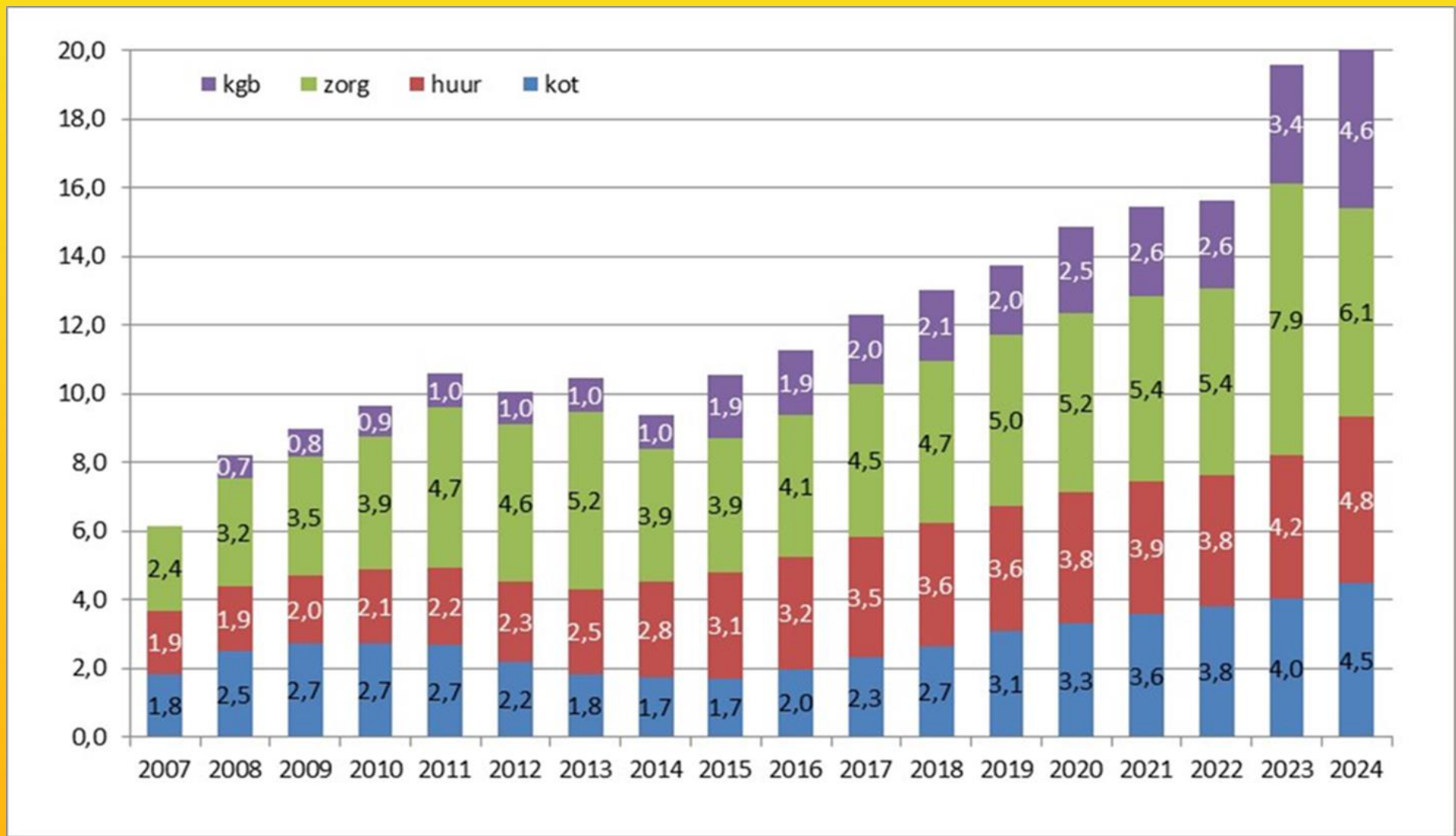
## Uitgekeerde bedragen in euro's



# Ontwikkeling toeslagen



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

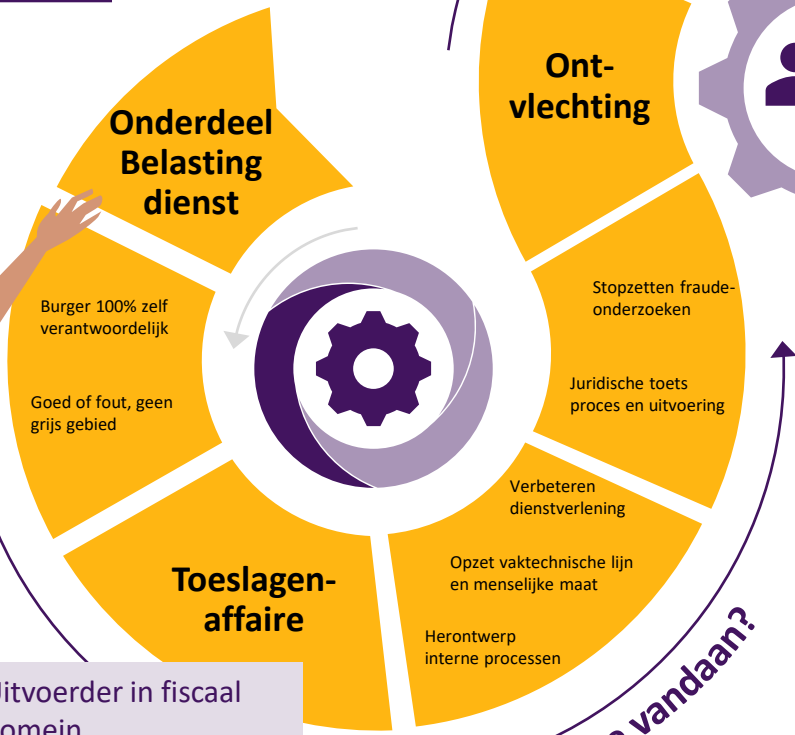




# Ontwikkeling van Toeslagen



- Uitvoerder in fiscaal domein
- Focus op efficiency en eigen primaire proces
- Rechtmatigheid belangrijke waarde



- Maatschappelijk dienstverlener sociaal domein
- Focus (relatie met de) burger
- Menselijke maat als belangrijke waarde



- Betere gegevenspositie
- Doorontwikkelen dienstverlening
- Hierop ingerichte interne processen
- een goede balans tussen dienstverlening en handhaving

Waar komen we vandaan?

Waar staan we nu?

Waar gaan we naartoe?

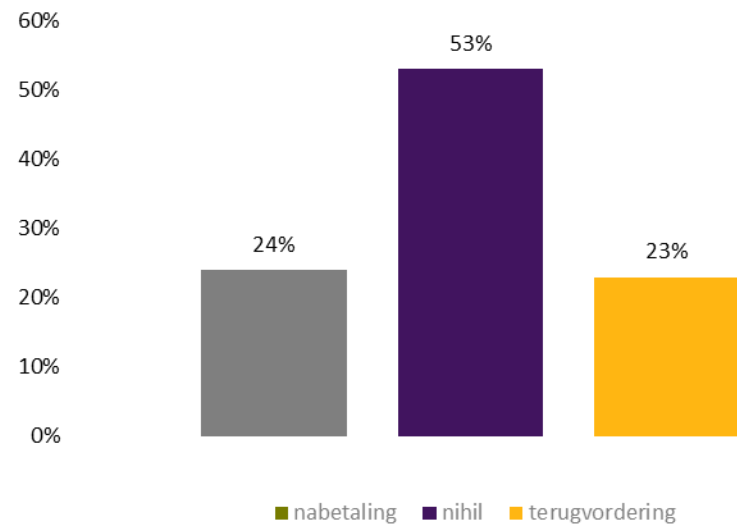
# Hoe werkt de systematiek?



# Voorschotsystematiek: nabetalings en terugvorderingen

## Aantal nabetalings en terugvorderingen...

...totaal...



...& per toeslag.

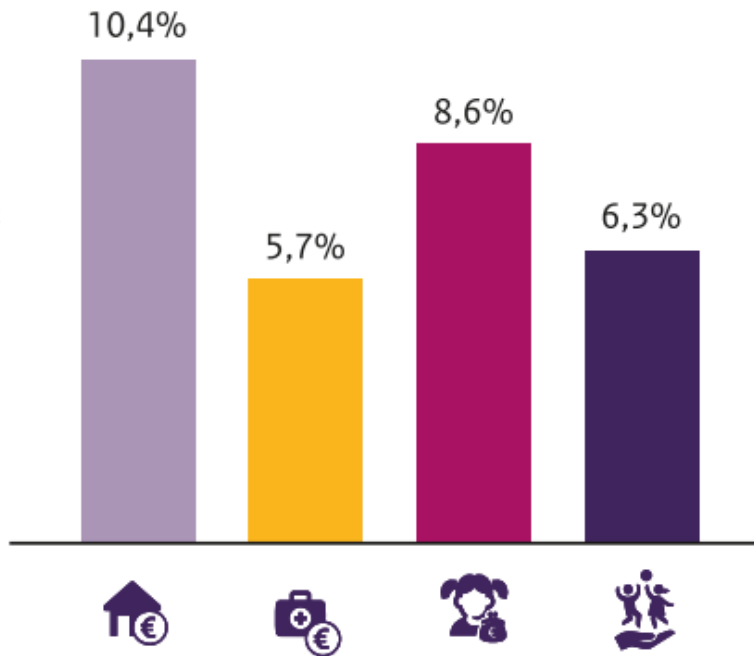
	KOT	Huur	Zorg	KGB
Nabetaling	52%	43%	15%	24%
Nihil	13%	32%	66%	47%
Terugvordering	<b>35%</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>	<b>29%</b>
	100%	100%	100%	100%
% DT (definitief)	93%	98%	98%	95%



# Hoge terugvorderingen

## Percentage van DT

- huurtoeslag
- zorgtoeslag
- kindgebonden budget
- kinderopvangtoeslag



## Oorzaken

- gewijzigd inkomen
- overschrijden vermogensgrens
- gewijzigde opvanguren
- wijzigingen overige grondslagen waaronder partnerschappen

## Huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget

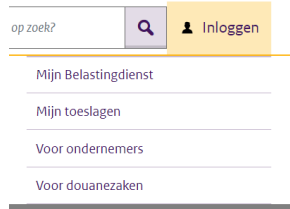


## Kinderopvangtoeslag



# De fases van een burgerreis

Oriënteren



Aanvragen

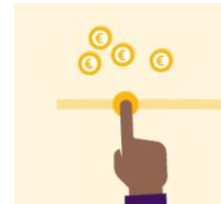
Voorlopige  
toekenning



Toeslag  
ontvangen



Wijzigen

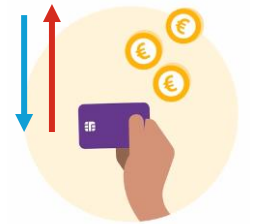


Nieuwe  
baan!

Nieuw  
toeslagjaar



Definitieve  
toekenning



# De 6 burgerperspectieven

Iemand die op dit moment:



**...de zaken op orde heeft**  
en weet hoe de  
toeslagen werken



**...het ingewikkeld vindt**  
en onzeker is over wat er  
moet gebeuren



**...wel afwacht**  
en zich ook geen zorgen maakt



**...er bovenop zit**  
uit angst voor de gevolgen



**...overweldigd is**  
omdat er te veel tegelijk  
gebeurt



**...het bewust uit handen geeft**  
en daardoor afhankelijk is  
van een ander

# Pijlers interactiepalet



## Burgerbeloften

Wij staan voor u klaar



U weet waar u aan toe bent



U krijgt waar u recht op heeft

