



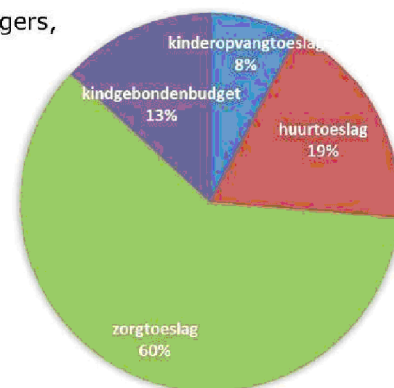
Toeslagen kerncijfers 2020

(B/Toeslagen januari 2020)

Huishoudens

Er zijn 5,3 mln toeslaghuishoudens met 8,8 mln toeslagbetrokkenen (aanvragers, partners, medebewoners en voor de toeslag relevante kinderen).

| Jaartotalen 2020 | aantal | toekenning |
|---------------------|----------------|-------------------|
| kinderopvangtoeslag | 0,6 mln | € 3,1 mld |
| huurtoeslag | 1,3 mln | € 3,7 mld |
| zorgtoeslag | 4,3 mln | € 5,2 mld |
| kindgebondenbudget | 0,9 mln | € 2,3 mld |
| totaal | 7,2 mln | € 14,3 mld |
| unieke huishoudens | 5,3 mln | |
| toeslagbetrokkenen | 8,8 mln | |



aantal aanvragen 2020

De toeslag wordt betaald in maandtermijnen, dus jaarlijks betreft dit 90 tot 100 mln betalingen.

Klantcontacten

Dagelijks zijn er ruim 60.000 bezoekers op mijn.toeslagen.nl. Per jaar worden er ongeveer 0,9 mln nieuwe aanvragen en 4,3 mln wijzigingen beschikt. Hiervan wordt 98% digitaal doorgegeven (via portaal en/of app).

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| aangenomen calls Belastingtelefoon | 2.400.000 | 2.300.000 | 2.200.000 |
| ontvangen telefonische uitzoekopdrachten | 127.000 | 106.000 | 105.000 |
| ontvangen bezwaren tegen definitieve toeslag | 38.000 | 29.000 | 25.000 |
| ontvangen bezwaren tegen voorlopige toeslag | 31.000 | 33.000 | 17.000 |
| ontvangen herzieningsverzoeken | | | 14.000 |
| ontvangen beroepschriften | 3.400 | 2.600 | 2.100 |
| - waarvan ingetrokken | 1.200 | 900 | 900 |
| klachten | 3.556 | 2.904 | 3.165 |

Definitief toekennen

Voornamelijk door afwijkingen tussen geschat en definitief jaarinkomen, krijgt ongeveer de helft van de aanvragers te maken met een verrekening na afloop van het toeslagjaar.

| DT-verrekeningen (obv 2018) | Kinderopvang toeslag | Huurtoeslag | Zorgtoeslag | Kindgebonden budget |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------|---------------------|
| Nabetalingen (gem. bedrag) | 40% € 450 | 46% € 200 | 17% € 250 | 21% € 350 |
| Gelijk | 23% | 34% | 67% | 56% |
| Terugvorderingen (gem. bedrag) | 37% € 600 | 20% € 700 | 16% € 350 | 23% € 300 |

* bij huurtoeslag is het aantal nabetalingen relatief hoog agv huurverhoging per 01-07



Kenmerken (2020)

| Zorgtoeslag (VWS) | | | |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| | | | totaal |
| aantal huishoudens | 3.600.000 | 700.000 | 4.300.000 |
| max draagkracht | € 30.481 | € 38.945 | € 38.945 |
| gem_toeslag | € 1.131 | € 1.486 | € 1.189 |
| max_toeslag | € 1.250 | € 2.397 | € 2.397 |

| Huurtoeslag (BZK) | | | |
|--------------------|----------|----------|-----------|
| | | | totaal |
| aantal huishoudens | 820.000 | 515.000 | 1.335.000 |
| max draagkracht | € 31.500 | € 40.500 | € 40.500 |
| gem_toeslag | € 2.688 | € 2.964 | € 2.794 |
| max_toeslag | € 4.442 | € 4.597 | € 4.597 |

| Kinderopvangtoeslag (SZW) | | | |
|---------------------------|----------|----------|----------|
| | | | totaal |
| aantal huishoudens | 78.000 | 468.000 | 546.000 |
| gem. draagkracht | € 30.130 | € 87.240 | € 79.081 |
| gem_toeslag | € 7.596 | € 5.402 | € 5.715 |
| max_toeslag | € 82.355 | € 85.185 | € 85.185 |

| Kindgebondenbudget (SZW) | | | |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | | totaal |
| aantal huishoudens | 330.000 | 610.000 | 940.000 |
| gem draagkracht | € 24.500 | € 45.500 | € 38.128 |
| max draagkracht | € 115.000 | € 113.000 | € 115.000 |
| gem_toeslag | € 4.531 | € 1.420 | € 2.512 |
| max_toeslag | € 8.919 | € 6.651 | € 8.919 |

* bij kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget is er geen absolute maximale toeslag; daarom is de maximale toeslag gebaseerd op actueel voorkomende omstandigheden

KPI's

| | norm | kalenderjaar | | | realisatie |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|--------|--------|------------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 | dec2019 |
| Verminderen grote terugvorderingen *) (9% staat voor ca. 0,8 mln grote terugvorderingen) | >91% | 92% | 93% | 95% | jaarcijfer |
| Voortgang definitief toekennen (15% staat voor ongeveer 1,3 miljoen toekenningen) | 85% | 85% | 89% | 88% | jaarcijfer |
| Percentage toeslagen dat tijdig betaald is (0,1% staat voor 85.000 betalingen in een jaar) | 99,9% | 99,95% | 99,95% | 99,83% | 99,31% |
| Bezwaren tegen definitief toekennen behandeld binnen Awb-termijn (5% staat voor ongeveer 1.000 bezwaarschriften) | (90%-95%) | 96% | 94% | 92% | 75% |
| Klachten behandeld binnen Awb-termijn (5% staat voor ongeveer 150 klachten) | (90%-95%) | 99% | 98% | 98% | 98% |

*) bij DT als % van het aantal definitieve toekenningen, terugvorderingen >€500, voor KOT >€1.000

Organisatie

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|------|------|------|
| eigen personeel | | | |
| * formatie | 873 | 903 | 924 |
| * gemiddelde bezetting | 706 | 796 | 849 |
| uitzendkrachten | | | |
| * formatie | 289 | 178 | 156 |
| * gemiddelde bezetting | 280 | 189 | 116 |