



Factsheet Toeslagen

DG Toeslagen is een onderdeel van het ministerie van Financiën. De missie van ons ministerie is samenwerken aan een financieel gezond Nederland. DG Toeslagen is integer, deskundig en duidelijk. We tonen durf waar dit nodig is in het belang van burgers, medewerkers en opdrachtgevers.

Missie

Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar. Toeslagen draagt bij aan financieel gezonde huishoudens door het uitkeren van toeslagen die voor veel mensen onmisbaar zijn om de kosten te betalen van de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en ruimte om te wonen. Zo heeft iedereen in onze maatschappij toegang tot de meest essentiële levensvoorzieningen.

Ons kompas

De vragen die wij onszelf steeds stellen in ons dagelijks werk:

- Is het rechtvaardig?
- Doen we het samen?
- Zijn we aanspreekbaar?

Uitvoering van toeslagen



99,9%

99,9% van de lopende toeslagen wordt tijdig uitbetaald

* Uitgekeerde minus ontvangen bedragen in 2021

92%

In de toeslagenmonitor geeft 92% aan neutraal tot zeer tevreden te zijn over de dienstverlening door Toeslagen

3%

3% van de toeslagontvangers heeft te maken met problematische terugvorderingen



2.200 mensen

Bij DG Toeslagen werken ongeveer 2.200 mensen (stand 2021, eigen personeel en inhuur)

Strategische doelstellingen



Herstellen van vertrouwen en bouwen in verbinding

- Herstel en compensatie gedupeerde ouders
- Herstel van vertrouwen burgers, maatschappij en politiek in de organisatie Toeslagen
- Herstel van vertrouwen medewerkers toeslagen



Toeslagen met zorg en zekerheid voor iedereen

- Vergroten toekenningszekerheid
- Menselijke maat: burgers écht helpen
- Adequate handhaving
- Uitbreiden van het aantal attenderen om terugvorderingen te voorkomen, persoonlijk begeleiding, proactief contact bij bezwaar



Beleidsverbeteringen voor burgers en uitvoering

- Versterken van de vaktechnische structuur
- Oplossen van knelpunten in het huidige toeslagenstelsel
- Grote opgave in het coalitieakkoord: fundamentele herziening van de kinderopvangtoeslag en de huurtoeslag



Wendbare organisatie

- Inrichten signaalmanagement
- Uitdaging om ambities uit te voeren door beperkte capaciteit IV-portfolio
- Stakeholdersmanagement

0,9 miljoen
aanvragen

4,8 miljoen
mutaties

2,2 miljoen
telefoonijes

27.000
bezwaren

Terug- en nabetalings (tussenstand 2019)

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

	Kinderopvang toeslag	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kindgebonden budget
Nabetalingen	47%	50%	19%	26%
Gelijk	21%	32%	66%	51%
Terugvorderingen	32%	18%	15%	23%

*bij huurtoeslag is het aantal nabetalings relatief hoog a.g.v. huurverhoging per 01-07

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)

Actuele cijfers over het herstel van de problemen met de kinderopvangtoeslag (t/m 3 juni 2022)

Aantal ouders dat zich heeft aangemeld voor herbeoordeling	55.183
Aantal uitbetalingen Catshuisregeling	21.601
Integrale beoordeling: heeft (voorlopige) beschikking	13.013
Integrale beoordeling: heeft een Persoonlijke Zaakbehandelaar	14.696
Integrale beoordeling: Wacht op integrale beoordeling	19.203
Noodvoorzieningen: uitbetaald	3.209
Noodvoorzieningen: Doorverwezen	3.483
Noodvoorzieningen: In behandeling	47