



Toeslagen
Belastingdienst

Toeslagen regulier & schulden

*Hoe werkt Toeslagen (regulier) mee aan
het voorkomen en oplossen van
problematische schulden bij burgers?*

3 maart 2021



Wat komt aan de orde?

1. BD-brede visie op schulden
2. Wat doen we?
3. Waar zetten we op in?



Achtergrond

- › Belastingdienst brede visie op schulden
- › Concrete invulling voor toeslagen

Aansluiting bij:

- › Brede schuldenaanpak SZW
- › Rijksincassovisie
- › Kamerbrief 'Op weg naar de beste Belastingdienst voor NL'
- › Programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen





Visie op schulden

Onze 3 pijlers van de schuldenaanpak



Voorkomen problematische schulden

We ondersteunen burgers zo goed mogelijk bij het doen van aangifte, het aanvragen en wijzigen van toeslagen én het (terug) betalen, om schulden te voorkomen



Ondersteunen van de burger

We ondersteunen burgers in het voorkomen van schulden, de escalatie ervan én het oplossen van ontstane schulden, om schuldenoploop te voorkomen



Samenwerken met gemeenten

We ondersteunen gemeenten zodat zij hun rol als schuldhelpverlener en armoedebestrijder zo goed mogelijk kunnen vervullen





Voorkomen problematische schulden



We ondersteunen burgers zo goed mogelijk bij het doen van aangifte, het aanvragen en wijzigen van toeslagen én het (terug) betalen, om schulden te voorkomen.

Wat doen we al?

- Attenderingsbrieven en inkomensacties
- KOT-app
- Gedragsonderzoek naar niet doorgeven van wijzigingen bij KOT (i.o.v. SZW)

Wat gaan we doen?

- Attenderingen o.b.v. maandgegevens kinderopvanggegevens
- **Verbetering dienstverlening en processen, o.a. o.b.v. inzichten uit de burgerroutemonitor**
- Non-response onderzoek bij UWV en Toeslagen (i.s.m. SZW)
- Ontwikkelen indicatoren voor doelgroepen met behoefte aan proactieve dienstverlening
- Tegengaan niet-gebruik
- Deelname in PoC Armoede



Ondersteunen van de burger



We ondersteunen burgers in het voorkomen van schulden, de escalatie ervan én het oplossen van ontstane schulden, om schuldenoploop te voorkomen.

Wat doen we al?

- **Persoonlijke begeleiding KOT bij ouders met risico op hoge terugvorderingen**
- Proportioneel toekennen KOT
- Toeslagpartner vanaf de 1^e vd maand i.p.v. terugwerkende kracht
- Couulancebeleid bij kleine fouten in de aanvraag
- Meer mondeling contact met burgers in behandelteams
- Stellateam
- Publiekscampagne SZW 'Kom jij eruit?'

Wat gaan we doen?

- Uitbreiden persoonlijke begeleiding
- Verbeteren brieven Toeslagen
- Onderzoek gedragsinterventies toeslaggerechtigden bij invordering
- Burgers beter en actiever informeren over incassoproces en betalingsmogelijkheden
- Baliemogelijkheden
- Casusbesprekingen in vaktechnische structuur o.g.v. van menselijke maat
- Pilot uploaden van opgevraagde gegevens
- Afzien of matigen van vordering bij bijzondere omstandigheden
- Medewerking verlenen aan Landelijk maatwerkloket multiproblematiek en Landelijk Escalatieteam (LET)



Samenwerken met gemeenten

We ondersteunen gemeenten zodat zij hun rol als schuldhulpverlener en armoedebestrijder zo goed mogelijk kunnen vervullen.

Wat doen we al?

- Diverse pilots met gemeenten; waaronder het HHB met VNG, gemeente Utrecht en Rotterdam;
- Aanbod voor maatschappelijk dienstverleners: ToeslagenServicepunten, Kennisnetwerk, informatiebijeenkomsten
- Collectief schuldregelen en NVVK-convenant

Wat gaan we doen?

- **Opschaling Huishoudboekje: meer gemeenten en deelnemers**
- Intensiveren en uitbreiden netwerk intermediaire partijen
- Medewerking aan ELSA-labs en PoC Armoede met TNO
- Deelname aan samenwerkingsverbanden met andere uitvoeringsinstanties en VNG (op schuldengebied)
- Deelname Virtueel Inkomensloket



Vragen?

Toeslagen regulier & schulden

*De Belastingdienst en Toeslagen werken mee
aan voorkomen en oplossen van
problematische schuldsituaties*