



Ministerie van Financiën

25-5/20.15 uur

TER BESPREKING MAANDAG 25 MEI 16:15 UUR

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Toeslagen

Inlichtingen

[Redacted]

T

[Redacted]@belastingdienst.nl
www.minfin.nl

Datum

19 mei 2020

Notitienummer

2020-0000097111

Auteur

[Redacted]

Van

[Redacted] Toeslagen

Kopie aan

Bijlagen

1

notitie

Presentatie programma Vernieuwing Dienstverlening
Toeslagen

Aanleiding

Op maandag 25 mei voert u voor de eerste keer het maandelijks overleg over verbeterprogramma's van de reguliere Toeslagenorganisatie. Ten behoeve van dit overleg ontvangt u de bijgaande presentatie van het programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen.

Kern

- De presentatie geeft op hoofdlijn een overzicht van de context, scope, opgave en voorgestelde governance van het programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen.
- Op grond van deze uitgangspunten wordt gewerkt aan het plan van aanpak voor de structurele verbetering en vernieuwing van de dienstverlening door Toeslagen. In de brief aan de TK van 27 februari 2020 is aangekondigd dat dit plan voor de zomer opgesteld wordt.
- Na het overleg van 25 mei zal het programma in eerste instantie met DGFZ en SZW als de belangrijkste opdrachtgevers van Toeslagen, het gesprek aangaan over de uitgangspunten en de uitwerking in het plan van aanpak.
- Verbeteringen in de dienstverlening die reeds te realiseren zijn, al dan niet gerelateerd aan (verbreding van) het programma Verbetermaatregelen KOT, worden in gang gezet. Het gaat daarbij om verbeteringen waarvoor de benodigde aanpassing van wet- en regelgeving al voorzien is, of die een voor de hand liggend vervolg vormen van reeds bestaande initiatieven ter verbetering van de dienstverlening.

afgekeurd
Stuk



/ menselijk
/ rechtskader



Agenda Toeslagen kent verschillende lijnen – toezeggingen kamerbrief 27/2

1. Compenseren getroffen ouders KOT → Crisis & Herstelorganisatie	Conform uitkomsten Adviescommissie Uitvoering Toeslagen	→ Uitvoeren compensatie getroffen ouders	
2A. Achterstanden wegwerken & voorkomen nieuwe problemen → 'Aprilplan'	(1) voldoen aan (externe) normen als AWB en AWIR. (2) voldoen aan interne dienstverleningsnormen (3) toename toezicht	→ Uitvoeringsorganisatie Toeslagen 'in control'	Scope programma vernieuwing
2B. Structurele verbetering dienstverlening & bereikbaarheid → 'Verbeterplan voor de zomer'	Naast digitale dienstverlening ook persoonlijk contact mogelijk maken Voldoende medewerkers met juiste kwaliteit ICT vernieuwen en verbeteren Managementinformatie en risicomanagement intensiveren	→ mensgerichte aandacht geven en bij complexe vragen alle relevante feiten en omstandigheden wegen → Door goede dienstverlening werken aan vertrouwen → t.b.v. noodzakelijke ondersteuning proces → Om beter inzicht te krijgen en gericht te kunnen sturen	
3. Juiste lessen trekken uit toeslagenaffaire, fundamenteel naar stelsel kijken → 'kabinetsreactie IBO 1 en 2' → 'kabinetsreactie AUT' (1 ^e stappen)	Beleids op onderdelen aanpassen Wetgeving cf. motie Lodders voorbereiden Hierin meenemen Maatwerk in dienstverlening, verbeterprogramma KOT, IBO Toeslagen Route schetsen naar nieuw stelsel	→ Nu al maatwerk bij complexe situaties mogelijk maken en nieuwe problemen voorkomen → Verbeteringen en alternatieven doorvoeren t.b.v. menselijker stelsel → Maatwerk in dienstverlening & verbeterprogramma KOT onderdeel van programma → Conform lijn kabinetsreactie IBO 2	

Interne versterking
cultuur verandering etc

organisatie verbetering / cultuur



Inhoud presentatie

1. Schets huidige Toeslagen-proces
2. De opdracht en uitdagingen van Toeslagen
3. Programma Vernieuwing Toeslagen
 - Ingezoomd: Verbeterprogramma Kinderopvangtoeslag door SZW en Toeslagen
 - Vervolg Programma Vernieuwing Toeslagen breed
4. Governance Programma Vernieuwing Toeslagen
5. Meerjarenraming intensiveringsprogramma

Bijlage: Factsheet Toeslagen 2020





Het proces van toeslagen

1. Aanvraag/wijziging met inschatting van inkomen en andere grondslagen.
2. Toeslagen geeft een prognose af.
3. Toezicht om terug- en nabetalings te voorkomen, met daaruit volgende vragen aan burger.
4. Prognose wordt omgezet in voorlopige toekenning.
5. Dit wordt als voorschot maandelijks uitbetaald
6. Na afloop van het jaar wordt gecontroleerd of de juiste toeslag is verstrekt.
7. Regelmatig volgt hier een terug -of nabetaling uit.

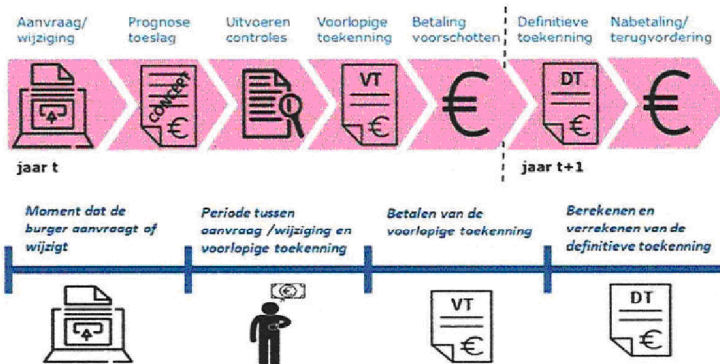


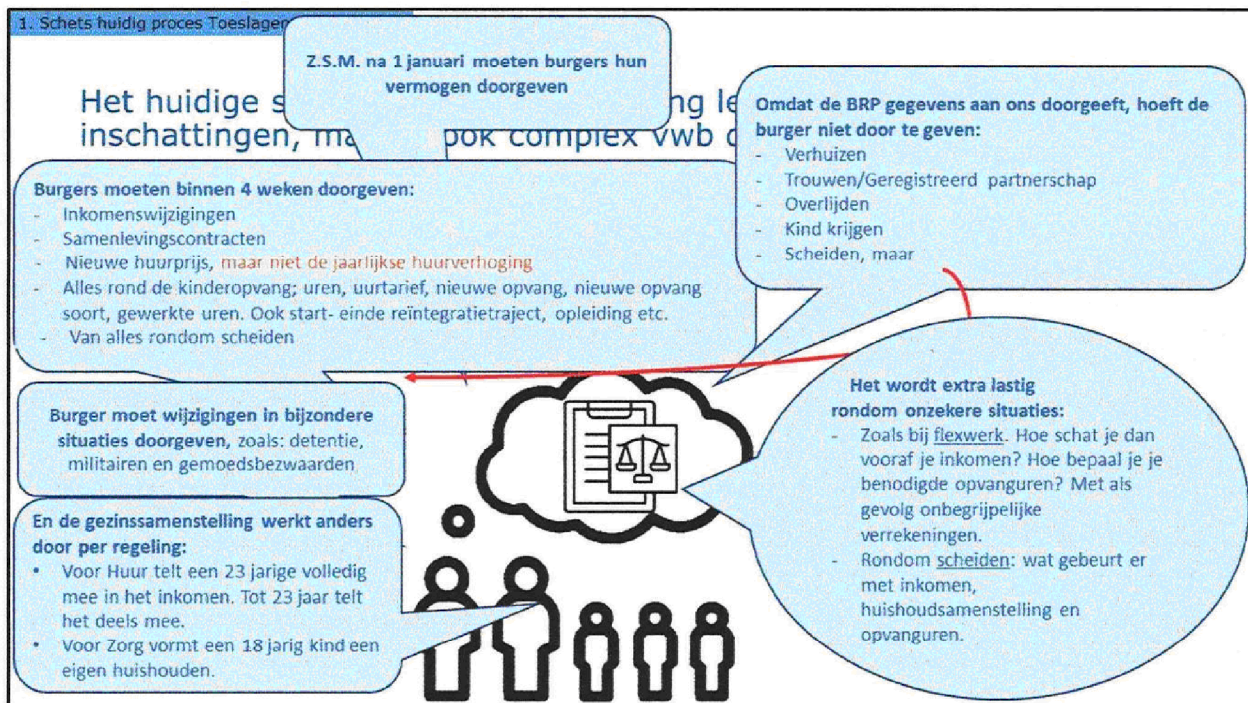
Stappen 3, 4 en 6 leiden regelmatig tot vragen, bezwaar en beroep



De afgelopen jaren is het toezicht en de dienstverlening van Toeslagen al sterk in ontwikkeling geweest

- › Vóór 2012 voerden wij de fasen van het proces zo snel mogelijk uit. De politieke opdracht was: de burger moet zo snel mogelijk zijn Toeslag ontvangen.
- › Achteraf, bij definitief toekennen, bepaalden we dan of de burger inderdaad recht had op de uitbetaalde bedragen.
- › In 2012 introduceerden we het nieuwe toeslagensysteem. Dit systeem maakte het -via uitval en uitworp- mogelijk om tijdens de voorlopige fase al een aantal controles uit te voeren.
- › Aansluitend zijn meer toets-momenten en ook verbeteringen in de dienstverlening doorgevoerd (zie slide 6)
- › 2013-206 Toezicht en fraudebeleid uit de bocht in CAF-verband: uitkeringen stopgezet, harde Invordering / OGS.
- › Door de CAF-11 zaak, de bijbehorende politieke toezeggingen en de uitspraak van de Raad van State zijn daarnaast vanaf 2019 de nodige wijzigingen in zowel kaders & beleid en de uitvoering doorgevoerd

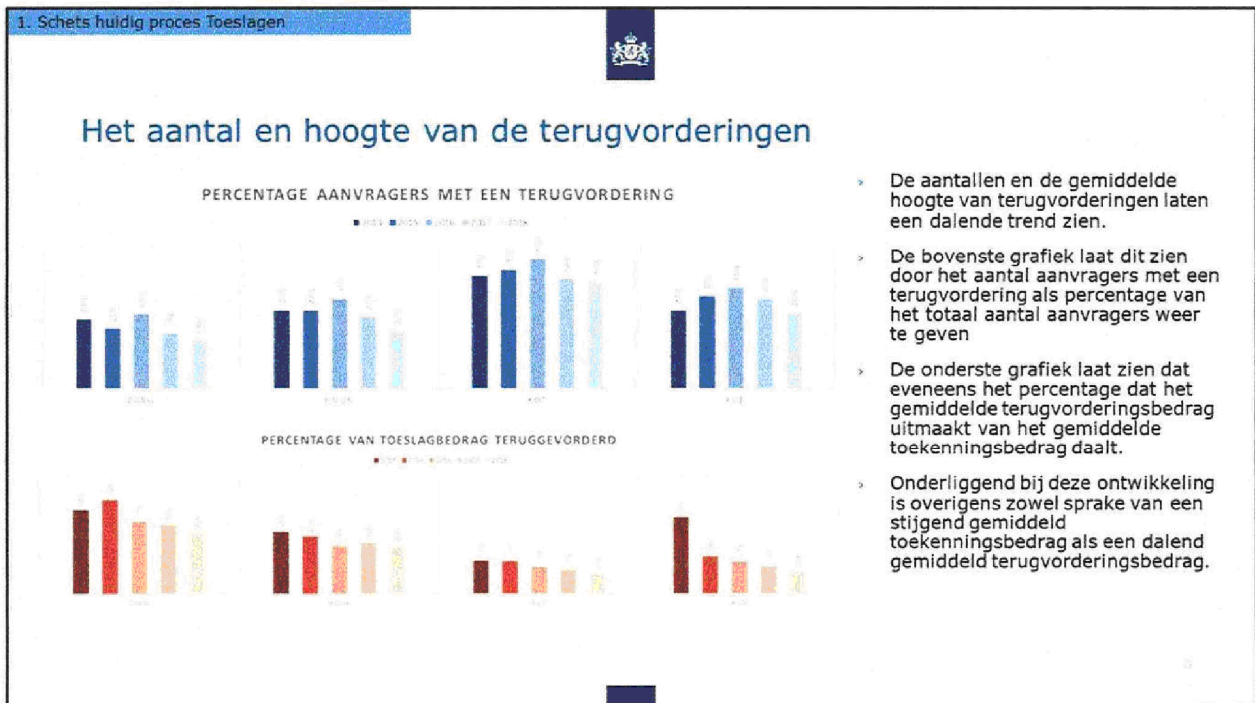






hoe daarvoor?

duurder



NB. We laten de cijfers tot 2018 zien omdat het definitief toekennen van 2019 nog niet is begonnen.

Extra toelichting bij onderste grafiek:

De verspringingen die afwijken van de trend bij huur hebben met name met de afbouwgrens te maken. Bij de huurtoeslag is de afbouwcurve erg stijl, daarmee heeft deze grens grote invloed op de impact van de inkomens op de terugvorderingen.

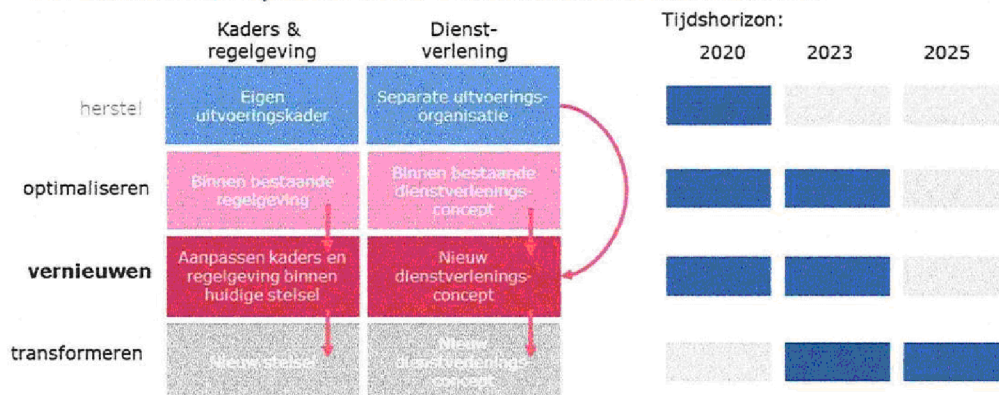
De verspringing bij KGB heeft te maken met de invoer van de Alleenstaande ouderkop. Een aanvulling op de KGB waardoor de gemiddelde hoogte van de toekenning bijna is verdubbeld.

bekeken

2. Uitdaging en ontwikkeldoelstellingen Toeslagen



Toeslagen is in ontwikkeling op verschillende sporen met verschillende horizons



Programma Vernieuwing Dienstverlening richt zich op:

1. Samen met opdrachtgevers werken aan nieuwe invulling conform Lessen TSL-affaire en Werken Aan Uitvoering
2. Optimaliseren van de dienstverlening (toekenningszekerheid en maatwerk) binnen het bestaande stelsel
3. Het programma kan mogelijk ook bijdragen aan dienstverlening in eventueel gewijzigd stelsel



De uitdaging voor Toeslagen

Waar staan we voor?

Een uitvoering van toeslagenverstrekking bereiken die de **toekenningszekerheid** voor burgers maximaliseert, **in control** is, en een **menselijke maat** hanteert en toont in haar diensten. We organiseren het werk **toekomstbestendig** en **slim**, en bieden een werkomgeving waarin **professionalisme** en **klantgerichtheid** centraal staan. We doen dit alles in **nauwe verbinding** met burgers, beleidsdepartementen en het maatschappelijk veld.

Wat is hier voor nodig?

- Samenwerking tussen uitvoering en departementen in deze verandering
- Samenhangend programma aan verbeterprojecten binnen de directie toeslagen
- Nauwe samenwerking en verbinding met de ketenpartners in de Keten Toeslagen en andere relevante ketens, ook ten aanzien van prioritering, portfoliomanagement en opdrachtgeverschap
- Integratie en afstemming met lopende initiatieven en andere programma's

Wanneer succesvol?

Als we een dienstverlening inrichten die in de ogen van de toeslaggerechtigden betrouwbaar, benaderbaar en behulpzaam is, binnen een stelsel dat eenvoudiger en menselijker is, en daarmee het vertrouwen van de toeslaggerechtigden herstellen.

"Toeslagen met meer zekerheid en dienstverlening op maat"

I. Helpen realiseren van benodigde wijzigingen in beleid/regelgeving

- # korte termijn verbeteringen, implementeren beleidswijzigingen
- Gezamenlijke meerjarenbeleidsagenda beleid en uitvoering
- Verbeteren samenwerking beleid - uitvoering

II. Vernieuwing van de uitvoering toeslagen

- Aantal en gemiddelde hoogte van navorderingen en nabetalings omlaag
- Kwaliteit dienstverlening & klanttevredenheid voor alle doelgroepen
- Professionele ruimte en - kunnen van de medewerkers is vergroot

III. Going concern in control krijgen

- Achterstanden weggewerkt, en voorkomen nieuwe achterstanden geborgd
- Juridische waarborgen in proces versterkt.
- Opschalen en professionaliseren van de organisatie

hoe herstel heel loopt ook belangrijk

menselijke

1. Afstemming beleid - uitvoering

- Toeslagen gebaat bij nauwe samenwerking met beleid en goede meerjaren beleidsagenda + uitvoeringstoetsen
- Hoe coördinatie in te vullen?
- Vernieuwing Dienstverlening en Going Concern in control vragen om een flinke veranderinspanning.
- Vernieuwing programmatisch organiseren. Voor Going Concern verbeteringen minimaal projectmatig aanpakken
- Sterke raakvlakken en onderlinge afhankelijkheden vernieuwing en going concern.
- Deze worden tijdens de analysefase in kaart gebracht en nader afgestemd.
- Nauwe verbinding tussen beide sporen noodzakelijk



Verbeterprogramma KOT uitgelicht – *aanleiding & doelstellingen*

Het verbeterprogramma KOT is gericht op het versterken van het gebruik van actuele gegevens om dienstverlening en toekenningszekerheid te vergroten, samenwerking tussen beleid en uitvoering en samenwerking met het maatschappelijk veld. Het richt zich op 4 thema's, waarop in 2020 verbetermaatregelen worden ingevoerd:

1. Eerder signaleren van wijzigingen.

Gegevensuitwisseling met kinderopvang-organisaties en gegevensleveranciers zoals UWV en DUO gedurende het jaar actuele gegevens verzamelen en daarmee dienstverlening naar ouders verbeteren.

2. Ouders persoonlijk begeleiden

Onderzoeken en invoeren van pro-actieve, persoonlijke begeleiding voor ouders met een grote kans op terugvorderingen.

3. Verbeteren (digitale) dienstverlening

*Ouders beter ondersteunen bij aanvragen en wijzigingen door digitale ondersteuning proces, betere site en portal.
App introduceren voor laagdrempelige ondersteuning.
Verbeteren communicatie, o.a. door bewustwordings-campagne en vorming communicatiecoalitie met veldpartijen.*

4. Aanpassingen in beleid

Gekeken wordt naar aanpassingen in kaders en beleid, binnen het huidige stelsel om complexiteit te reduceren en risico op terugvorderingen te verkleinen



Verbeterprogramma KOT uitgelicht – waar staan we inmiddels?

1. Eerder signaleren van wijzigingen.

- Gegevenslevering vanuit kinderopvangorganisaties (als eerste 180 convenanthouders). Start door Corona verschoven naar 1 mei, vanuit 60 organisaties gegevenslevering al gestart. Voorlichtingsbijeenkomsten in mei digitaal verder.
- Vanuit DUO per april maandelijkse levering van doelgroepgegevens (studenten en inburgeraars). Intensivering van gegevenslevering vanuit UWV (re-integratie en verloonde uren) verwacht in het tweede kwartaal.
- Meerdere indicatoren laten betere signalering: Contra-informatie over aanvragers van 19% in 2017 naar 29% in 2019; Validatie gewerkte uren van 84% in 2017 naar 92% in 2018; Reductie aantal bezwaren na gebruik contra-informatie.

2. Ouders persoonlijk begeleiden

- 228 ouders behandeld in verschillende pilots persoonlijke begeleiding. Pilots met 2 groepen worden doorgezet: (1) ouders geselecteerd o.b.v. een voorspellend model. Bij de ouders uit de bovenste 300 posten van het model is bij 67% een correctie op de toeslag van €1000 of hoger doorgevoerd; (2) ouders aangedragen door kinderopvangorganisaties. Nog geen effectmeting maar positieve feedback uit de pilot over nut.
- Voor andere groepen ouders was persoonlijke begeleiding niet zinvol, of kan hetzelfde effect met andere maatregelen worden bereikt (bijvoorbeeld notificatie). Uitvoering wordt opgeschaald met een eerste 10 fte (totaal voorzien 32,7 fte).

3. Verbeteren (digitale) dienstverlening

- De kinderopvangtoeslag app is klaar. De testversie geeft een goede gebruikersevaluatie (twee derde van de respondenten geeft een 8 of hoger). Introductie mede afhankelijk van verloop Corona (niet vermengen met compensatieregeling).
- Communicatiestrategie is vastgesteld. Uitvoering wordt opgestart (o.a. ontwikkelen bewustwordingscampagne).

4. Aanpassingen in beleid

- Er is gewerkt aan een beleidsaanpassing proportioneel vaststellen KOT, deze is doorgevoerd.
- Ook is gewerkt aan een voorstel voor 90% bevoorschotting. Geen directe aanpassingen, maar uitkomsten worden meegegeven aan IBO 1.



Verbreiden en verdiepen: vernieuwing dienstverlening alle Toeslagen

→ *Toeslagen met meer zekerheid en dienstverlening op maat*

Vergroten toekenningszekerheid

- Verder reduceren van het aantal en gemiddelde hoogte van terugvorderingen
- Reduceren van het aantal bezwaren en beroep

door:

- i. Vereenvoudigen grondslagen zodat toeslagen minder wijzigingsgevoelig zijn
- ii. Frequent(er) ontsluiten gegevens i.s.m. partners zodat gegevens voor bevoorschotting zo actueel mogelijk zijn
- iii. Actieve klantreis monitor om burgers pro-actief te attenderen
- iv. Vergroten mogelijkheden voor actief begeleiden burgers bij wijzigende omstandigheden
- v. Versterken vaktechniek en toezicht om kwaliteit toekenning te vergroten

Concrete eerste stappen:

- Doorvoeren vereenvoudigingen in lijn met IBO 1 (o.a. proportioneel vaststellen, matigen terugvorderingen, zorgverzekerdheid en partnerbegrip)
- Opleiding formeel recht en vergroten vaktechnische kennis
- Inrichten klantreismonitor t.b.v. signalering van klanten met hoog terugvorderingsrisico

Meer menselijke maat in behandeling

- Vergroten kwaliteit dienstverlening specifiek per doelgroep
- Vergroten (gemeten) klanttevredenheid

door:

- i. Maatwerk mogelijk maken vanuit kaders en beleid
- ii. Waar mogelijk dejuridiseren van processen en behandeling
- iii. Doelgroep en/of life event gestuurde benadering van burgers
- iv. Gepersonaliseerde (datagedreven) en persoonlijke vormen van dienstverlening
- v. Oplossen van knelpunten in ons proces of klantinteractie die leiden tot veel vragen en/of klachten
- vi. Medewerkers ontwikkelen en toerusten voor een menselijker behandeling met meer maatwerk

Concrete eerste stappen:

- Bieden van gepersonaliseerd inzicht in betaalinformatie (groot aandeel van de inkomende gesprekken gaan over betalingen)
- 0-meting en pilot dejuridisering
- Kwaliteit verbeteren TSL servicepunten gemeenten, ook i.r.t. brede schuldenaanpak en herstel, incl. opschalen pilot aanpak huishoudboekje
- Quick-wins op basis van doelgroepanalyse veelbellers



Verbreiden en verdiepen vernieuwing dienstverlening alle Toeslagen → bouwstenen programma

0. Visie op dienstverlening

- Integratie analyse op doelgroepen, knelpunten en gewenste verbeteringen
- Concretiseren verbeterrichting dienstverlening samen met stakeholders
- Formuleren dienstverleningsconcept op basis van klantreizen en persona's (sluiten aan op werk Herstel)

1. actuele gegevens & signaleren van wijzigingen.

- In de breedte versterken van actuele gegevensaanlevering via partners
- Verder versterken van attenderingen richting klant op basis van klantreismonitor
- Invullen van noodzakelijk toezicht op transparante en faire wijze.

2. Burgers persoonlijk begeleiden

- Bepalen benadering per doelgroep op basis van analyse en persona's
- Voor relevante doelgroepen en/of relevante momenten extra begeleiding toegankelijk maken
- Gepersonaliseerde klantinteractie

3. Verbeteren (digitale) dienstverlening

- Optimaliseren klantreis per doelgroep op basis van analyse en persona's
- Oplossen knelpunten in primaire proces (fout- of contactgevoelig)
- Zowel generieke dienstverlening (site, BelTel, balie, brieven) als specifieke services (bijv. verbreden kinderopvang App)

4. Aanpassingen in beleid

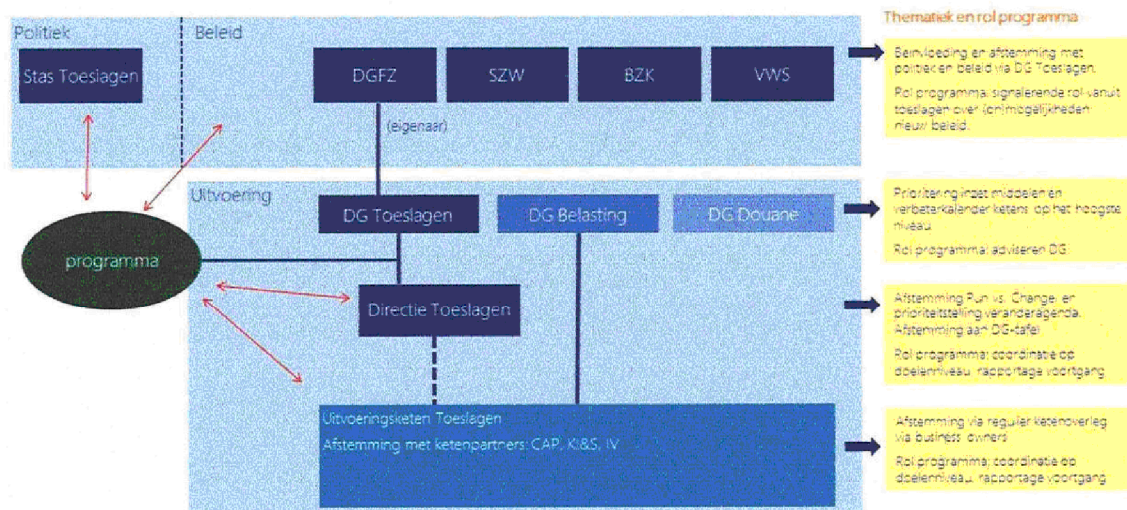
- Verbeteren samenwerking met beleid op basis van uitkomsten WAU
- Doorvoeren van vereenvoudigingen op basis van basisvariant IBO 1, AUT en Maatwerk in Dienstverlening

5. Borgen & randvoorwaarden

- Beter inzicht en gericht kunnen sturen op basis van managementinformatie & risicomanagement binnen de keten Toeslagen
- Nieuwe dienstverlening mogelijk maken door in de Toeslagen keten te werken aan vernieuwen en verbeteren ICT ondersteuning en IV organisatie
- Borgen compliance en waarborgen rechtmatigheid in informatiehuishouding (inclusief noodzakelijke aanpassingen in huidige processen)

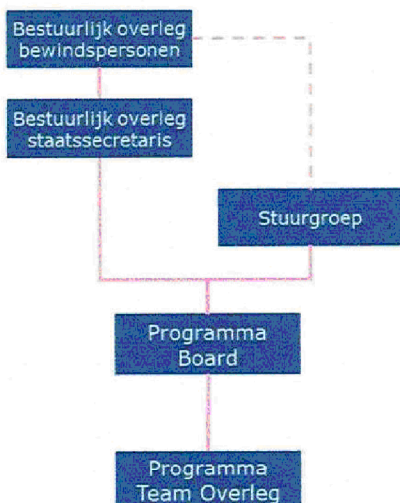


Het speelveld en de rol van het programma daarbinnen





Programmagovernance voor een goede sturing op alle niveaus



Bestuurlijk overleg:

- Staatssecr. Toeslagen (maandlijks)
- Bewindslieden opdrachtgevende departementen (elk kwartaal)
- DG Toeslagen
- Programmamanager

Stuurgroep:

- Opdrachtgevers MinFin, MinSZ, MinBZK, MinVWS, voorzitterschap NTB
- DG Toeslagen

Programma board:

- DG Toeslagen (vz)
- Directeur Toeslagen
- Programmamanager (BCM)
- Control
- ...

Programma team overleg:

- Programmamanager (vz)
- Programmamanager overall
- Projectleiders werkspreken
- PMO

Invulling:

- DG Toeslagen en programmamanager voeren periodiek overleg met Stas (elke maand) en bewindslieden opdrachtg. Depart. (elk kwartaal)
- Focus op vertalen en bewaken van politieke lijn binnen het programma

Invulling:

- DG Toeslagen en programmamanager rapporteren elk kwartaal aan stuurgroep
- Focus op inhoudelijke koers, voortgang, (beleidsmatige) kaders en randvoorwaarden

Invulling:

- Programmamanager rapporteert maandlijks aan programmaboard
- Focus op realiseren programmadoelstellingen, overall voortgang en middelen
- Per kwartaal programmaboard+ (incl. directeuren ketenpartners). Focus op maakbaarheid programma.

Invulling:

- Projectleiders rapporteren wekelijks aan programmamanager
- Focus op voortgang, afhankelijkheden en samenhang
- Onderliggende programma overleggen onder voorzitterschap van overall programmamanager



Financieel: meerjarenbegroting intensiveringsplan

Gedurende de periode 2020-2025 zullen (met een oploep) extra middelen nodig zijn om de beschreven doelstellingen en effecten te realiseren. De directies Toeslagen, CAP, Particulieren, KI&S, IV moeten in verschillende gradaties opgeschaald worden. Daarnaast moeten ondersteunende directies zoals CFD (huisvesting), CD Communicatie, DF&A en SSO O&P de middelen krijgen om de groei van de organisatie te faciliteren. Deze benodigde opschaling is opgenomen in het intensiveringsplan Toeslagen, met bijbehorende meerjarenbegroting. Dit betreft zowel de benodigde versterking van de huidige operatie als de inspanningen benodigd voor vernieuwing dienstverlening.

Meerjarenraming intensiveringsprogramma

(bedragen in €1.000)

	o.b.v. budgetbrieven		o.b.v. meerjarenbegroting			
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Toeslagen	€ 11.542	€ 25.245	€ 45.735	€ 50.327	€ 43.521	€ 43.021
CAP	€ 3.562	€ 3.832	€ 4.317	€ 4.317	€ 4.317	€ 4.317
Particulieren	€ 1.284	€ 3.728	€ 4.200	€ 4.200	€ 4.200	€ 4.200
KI&S	€ 1.884	€ 3.973	€ 5.107	€ 4.777	€ 4.777	€ 4.777
SSO O&P	€ 5.131	€ 4.531	€ 1.779	€ 303	€ 303	€ 303
Communicatie	€ 1.100	€ 586	€ 586	€ 586	€ 586	€ 586
IV	€ 6.328	€ 10.620	€ 9.803	€ 9.800	€ 11.000	€ 11.000
CFD	€ 2.794	€ 5.233	€ 2.810	€ 798	€ 477	€ 423
DF&A	€ 388	€ 466	€ 466	€ 466	€ 466	€ 466
Concern	€ 4.987	€ 10.787	€ 17.117	€ 17.675	€ 16.763	€ 16.763
FJZ	€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000
	€ 40.000	€ 70.000	€ 92.919	€ 94.249	€ 87.409	€ 86.855

* zowel voor CAP (totaal: €2,75 mln.) als KI&S (totaal: €3,2 mln.) zijn voor de jaren 2020 - 2022 middelen voor IV-besteding opgenomen in het plan. In de verdeling heb ik ze nu bij IV geordend.

* onder Concern zijn de gelden cf. het HOT-tarief opgenomen. Dit betreft een bedrag van €23.000 per fte per jaar. De middelen zullen uiteindelijk zowel bij IV als CFD voor €10.700 worden gealloceerd. Het restbedrag gaat grotendeels naar SSO O&P.



Ministerie van Financiën

Bijlage:

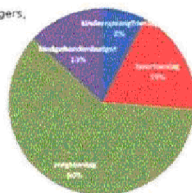
Factsheet Toeslagen 2020

kerncijfers

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
kindergebondenbudget	0,9 mln	€ 2,3 mld
totaal	7,2 mln	€ 14,3 mld
unieke huishoudens	5,3 mln	
toeslagbetrokkenen	8,8 mln	



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 beslist. Hiervan wordt 98% digitaal doorgegeven (via portaal en/of app).

	2017	2018	2019
aangekomen 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	18.000	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 jaaninkomen, krijgt ongeveer de helft van de aanvragers te maken met een verrekening na afloop van het toeslagjaar.

DT-verrekeningen (b.v. 2018)	Kinderopvang toeslag	Huurtoeslag	Zorgtoeslag	Kindergebonden budget
Nabetaalingen	40%	48%	17%	21%
(gem. bedrag)	€ 450	€ 200	€ 250	€ 350
Gelijk	23%	34%	67%	56%
Terugvorderingen	37%	20%	16%	23%
(gem. bedrag)	€ 600	€ 700	€ 350	€ 300

* bij huurtoeslag is het aantal nabetaalingen relatief hoog a.g.v. 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

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 97111 Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen
Nummer: 2020-0000011188
Algemeen taakverzoek: Deze stukken zijn voor het maandelijks overleg met Stas op 25 mei van 16.15-17.00 uur over de Verbeterprogramma's reguliere toeslagen organisatie

Document: Presentatie programma Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen (2020-0000097111)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(UITVOERINGSBELEID)	20-05-2020, 12:20	DG TSL Paraferen

→ niste presentatie
→