



Ministerie van Financiën

Vernieuwing Dienstverlening Toeslagen

*"Toeslagen met meer zekerheid
en dienstverlening op maat"*

dd. 25-05-2020



Agenda Toeslagen kent verschillende lijnen – toezeggingen kamerbrief 27/2

1. Compenseren getroffen ouders KOT

Conform uitkomsten Adviescommissie
Uitvoering Toeslagen

→ Uitvoeren compensatie
getroffen ouders

→ Crisis & Herstelorganisatie

2A. Achterstanden wegwerken & voorkomen nieuwe problemen

(1) voldoen aan (externe) normen als AWB en AWIR. (2) voldoen aan interne dienstverleningsnormen (3) toename toezicht

→ Uitvoeringsorganisatie
Toeslagen 'in control'

Scope programma
vernieuwing

→ 'Aprilplan'

2B. Structurele verbetering dienstverlening & bereikbaarheid

Naast digitale dienstverlening ook
persoonlijk contact mogelijk maken

→ mensgerichte aandacht geven en bij complexe vragen
alle relevante feiten en omstandigheden wegen

Voldoende medewerkers met juiste kwaliteit

→ Door goede dienstverlening werken aan vertrouwen

ICT vernieuwen en verbeteren

→ t.b.v. noodzakelijke ondersteuning proces

Managementinformatie en
risicomanagement intensiveren

→ Om beter inzicht te krijgen en gericht te kunnen sturen

→ 'Verbeterplan voor de zomer'

3. Juiste lessen trekken uit toeslagenaffaire, fundamenteeler naar stelsel kijken

Beleid op onderdelen aanpassen

→ Nu al maatwerk bij complexe situaties mogelijk maken
en nieuwe problemen voorkomen

Wetgeving cf. motie Lodders voorbereiden

→ Verbeteringen en alternatieven doorvoeren t.b.v.
menselijker stelsel

→ 'kabinetsreactie IBO 1 en 2'

→ 'kabinetsreactie AUT' (1^e stappen)

Hierin meenemen Maatwerk in dienstverlening,
verbeterprogramma KOT, IBO Toeslagen

→ Maatwerk in dienstverlening & verbeter-
programma KOT onderdeel van programma

Route schetsen naar nieuw stelsel

→ Conform lijn kabinetsreactie IBO 2



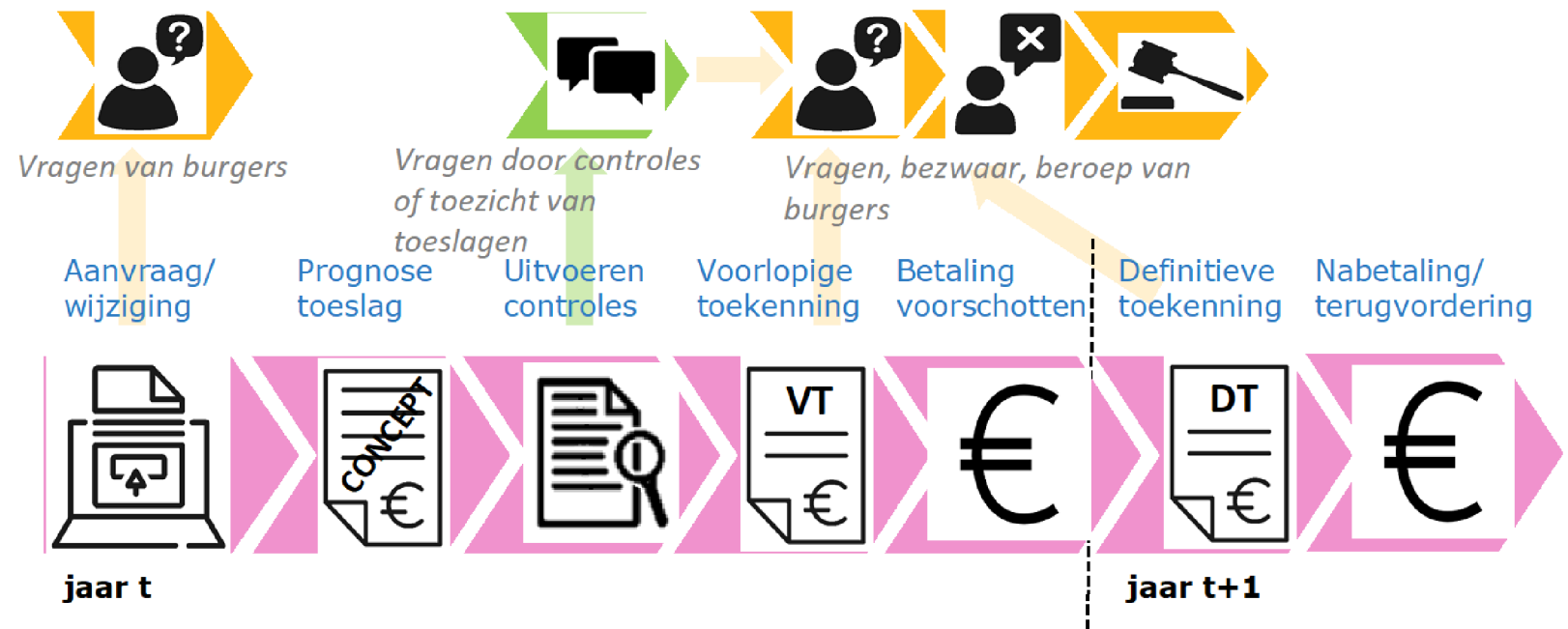
Inhoud presentatie

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.

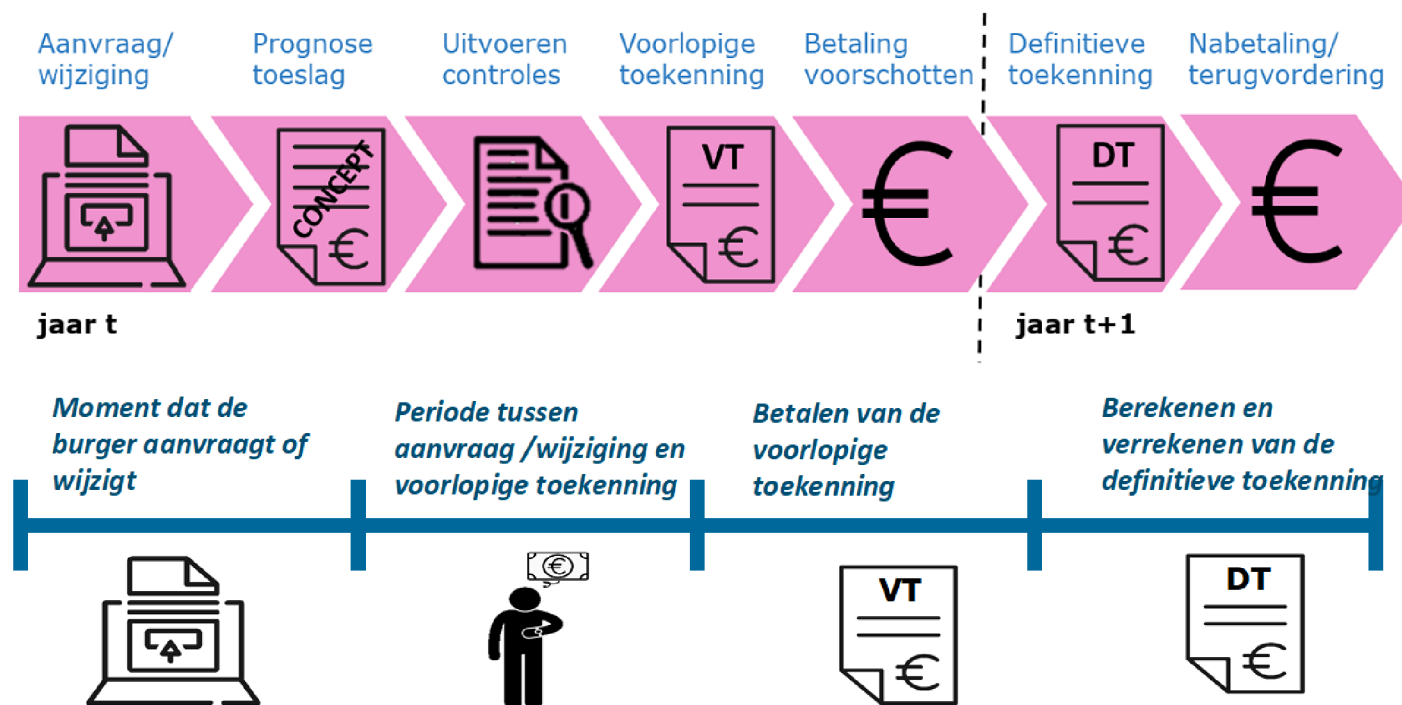


Stappen 3, 4 en 6 leiden regelmatig tot vragen, bezwaar en beroep



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



Het huidige proces Toeslagen, maar ook complex vwb o

Z.S.M. na 1 januari moeten burgers hun vermogen doorgeven

Burgers moeten binnen 4 weken doorgeven:

- Inkomenswijzigingen
- Samenlevingscontracten
- Nieuwe huurprijs, **maar niet de jaarlijkse huurverhoging**
- Alles rond de kinderopvang; uren, uurtarief, nieuwe opvang, nieuwe opvang soort, gewerkte uren. Ook start- einde reïntegratietraject, opleiding etc.
- Van alles rondom scheiden

Burger moet wijzigingen in **bijzondere situaties doorgeven**, zoals: detentie, militairen en gemoedsbezwaarden

En de gezinssamenstelling werkt anders door per regeling:

- Voor Huur telt een 23 jarige volledig mee in het inkomen. Tot 23 jaar telt het deels mee.
- Voor Zorg vormt een 18 jarig kind een eigen huishouden.

Omdat de BRP gegevens aan ons doorgeeft, hoeft de burger niet door te geven:

- Verhuizen
- Trouwen/Geregistreerd partnerschap
- Overlijden
- Kind krijgen
- Scheiden, maar

Het wordt extra lastig rondom onzekere situaties:

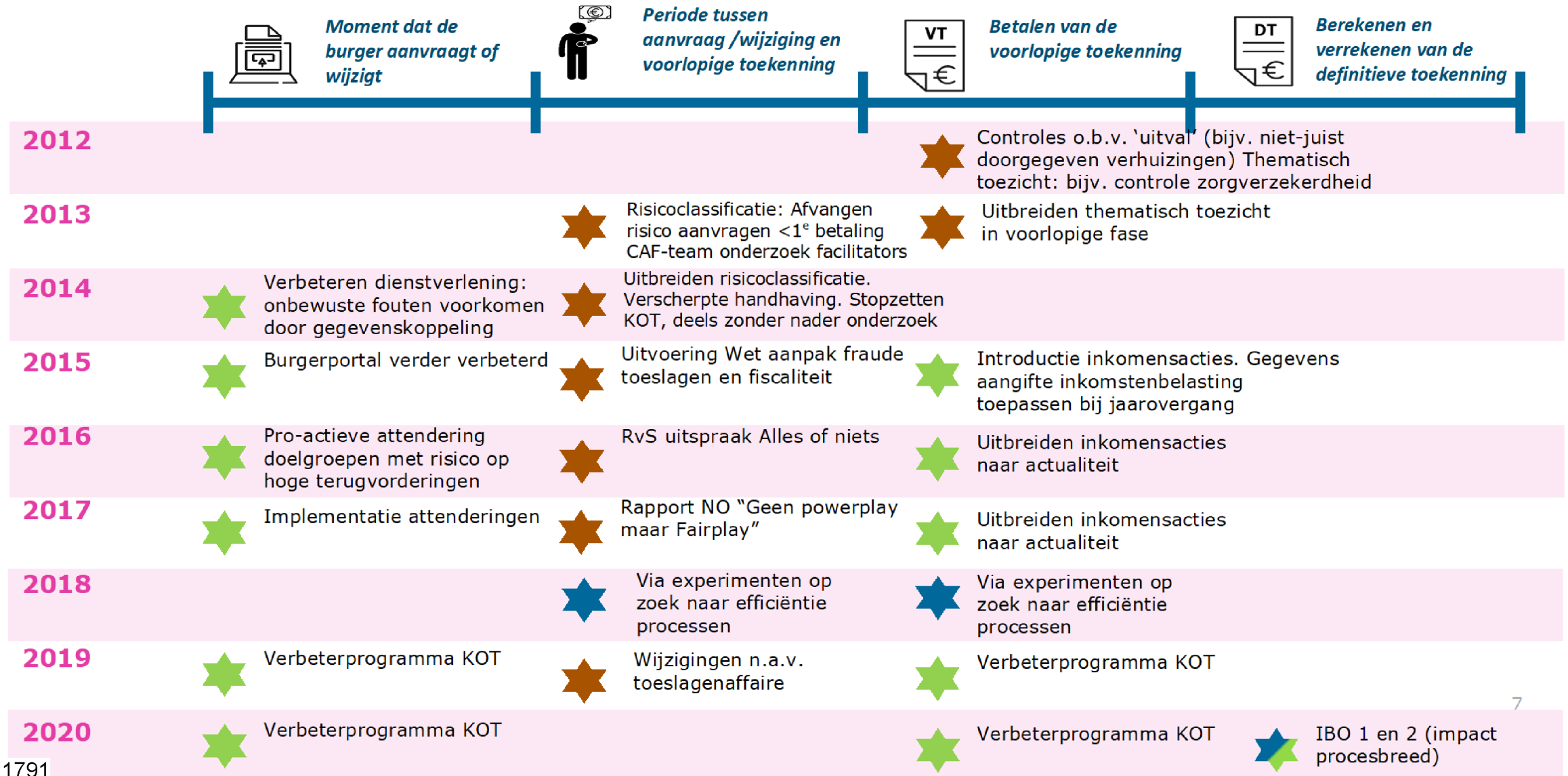
- Zoals bij flexwerk. Hoe schat je dan vooraf je inkomen? Hoe bepaal je je benodigde opvanguren? Met als gevolg onbegrijpelijke verrekeningen.
- Rondom scheiden: wat gebeurt er met inkomen, huishoudsamenstelling en opvanguren.





Toelichting op belangrijkste wijzigingen Toeslagen 2012-2020

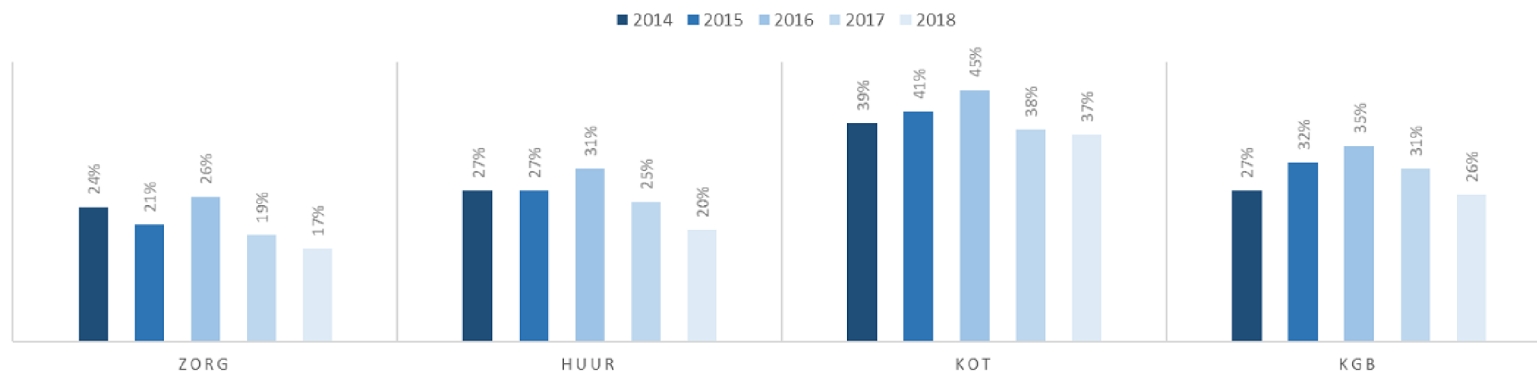
- toezicht
- dienstverlening
- proces



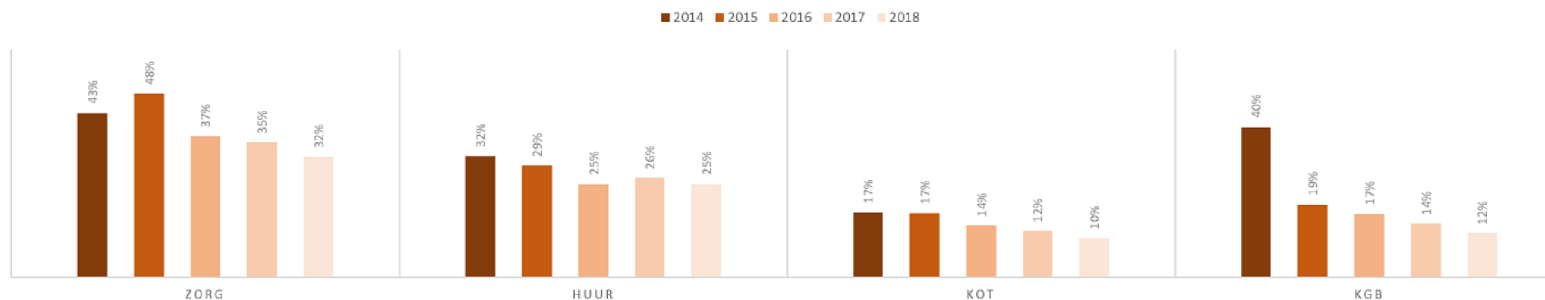


Het aantal en hoogte van de terugvorderingen

PERCENTAGE AANVRAGERS MET EEN TERUGVORDERING



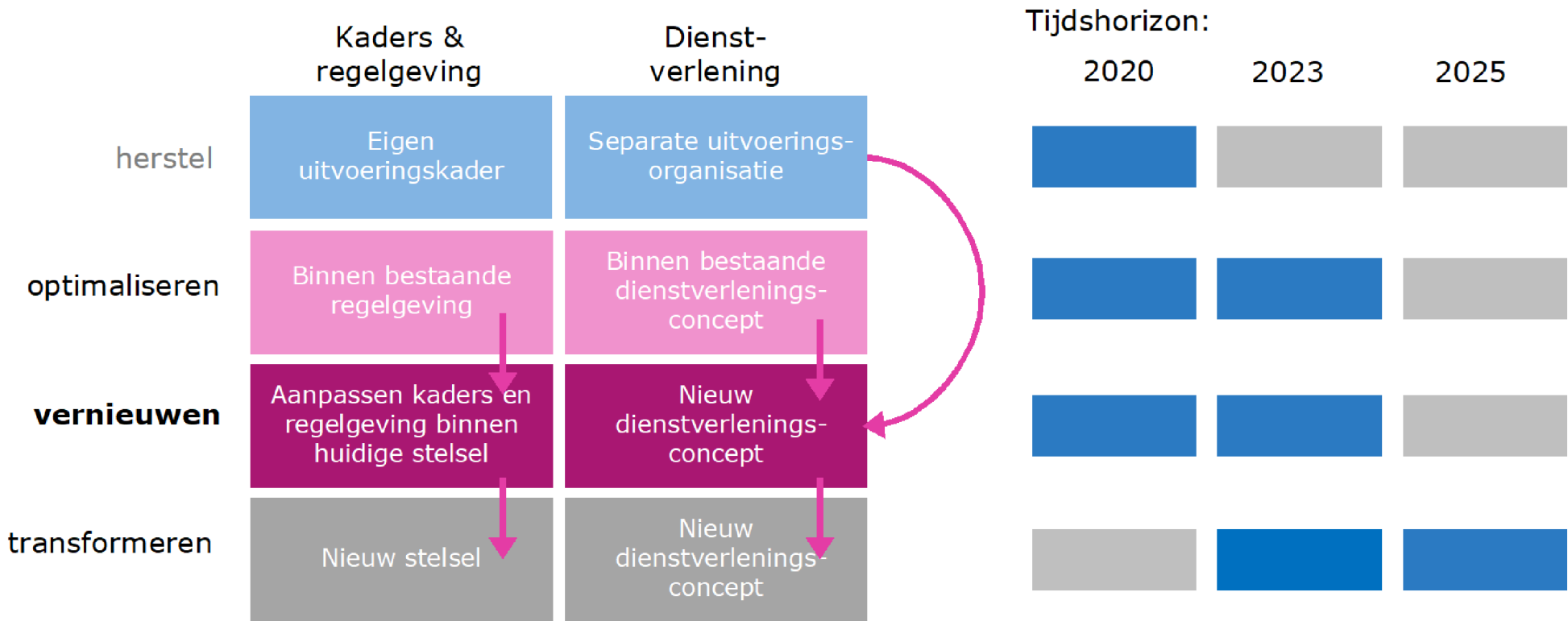
PERCENTAGE VAN TOESLAGBEDRAG TERUGGEVORDERD



- > De aantallen en de gemiddelde hoogte van terugvorderingen laten een dalende trend zien.
- > De bovenste grafiek laat dit zien door het aantal aanvragers met een terugvordering als percentage van het totaal aantal aanvragers weer te geven
- > De onderste grafiek laat zien dat eveneens het percentage dat het gemiddelde terugvorderingsbedrag uitmaakt van het gemiddelde toekenningsbedrag daalt.
- > Onderliggend bij deze ontwikkeling is overigens zowel sprake van een stijgend gemiddeld toekenningsbedrag als een dalend gemiddeld terugvorderingsbedrag.



Toeslagen is in ontwikkeling op verschillende sporen met verschillende horizonnen



- 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 nabetalen 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



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.*



Verbreden 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

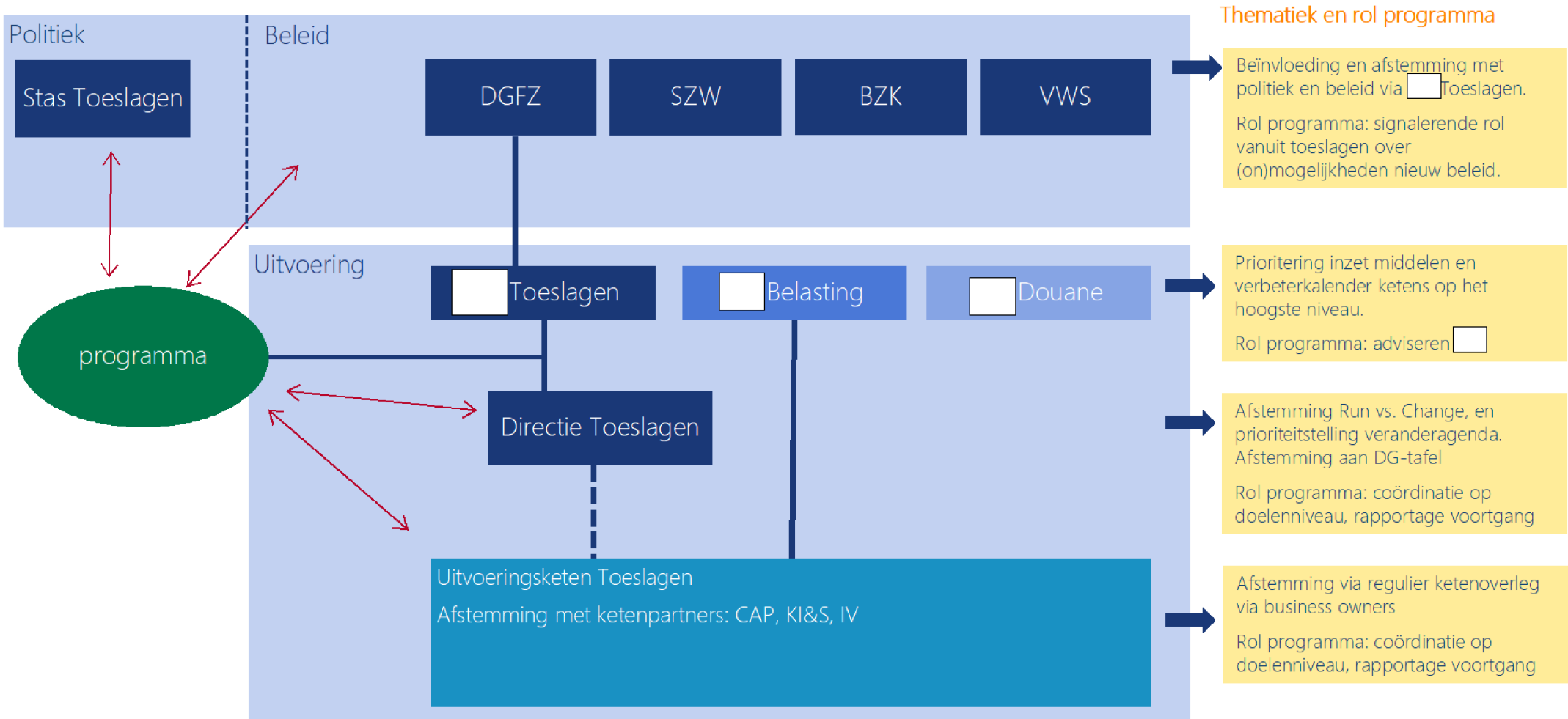
- Verbeteren samenwerking met beleid op basis van uitkomsten WAU
- Doorvoeren van vereenvoudigingen op basis van basisvariant IBO 1, AUT en Maatwerk in Dienstverlening

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)

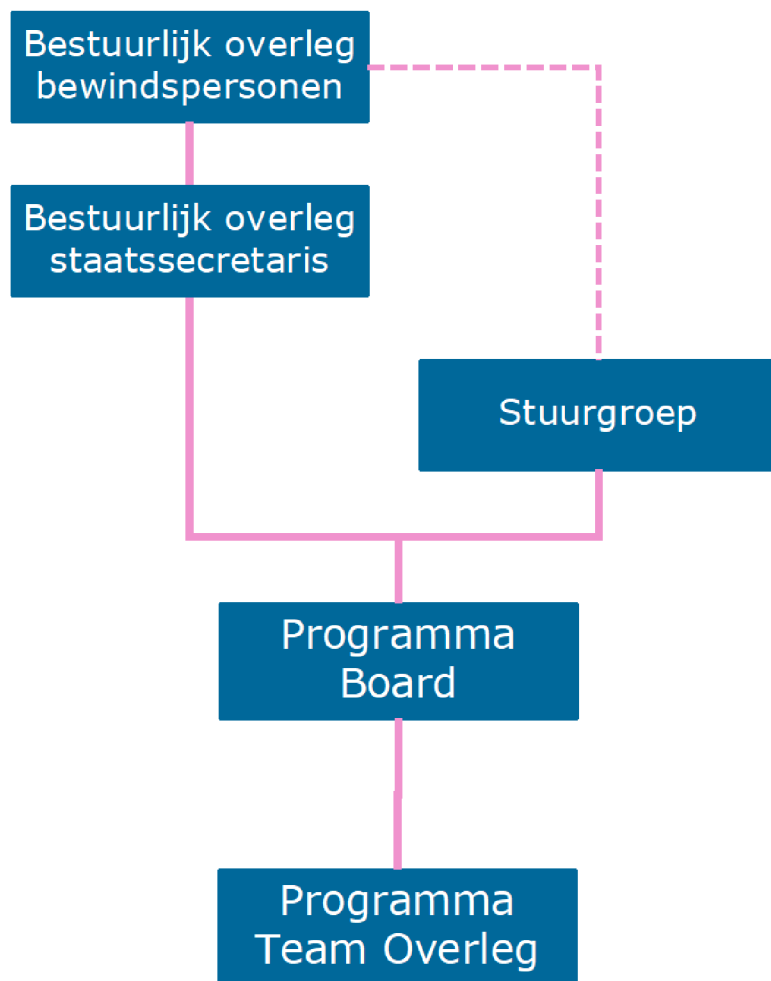


Het speelveld en de rol van het programma daarbinnen





Programmagovernance voor een goede sturing op alle niveaus



Bestuurlijk overleg:

- Staatssecr. Toeslagen (maandelijks)
- Bewindslieden opdrachtgevende departementen (elk kwartaal)
- Toeslagen
-

Stuurgroep:

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

Programma board:

- Toeslagen (vz)
- Toeslagen
- (BCM)
- Control
- ...

Programma team overleg:

- (vz)
- overall
- Projectleiders werksporen
-

Invulling:

- Toeslagen en 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:

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

Invulling:

- rapporteert maandelijks 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
- Focus op voortgang, afhankelijkheden en samenhang
- *Onderliggende programma overleggen onder voorzitterschap van overall*



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



Bijlage:

Factsheet Toeslagen 2020

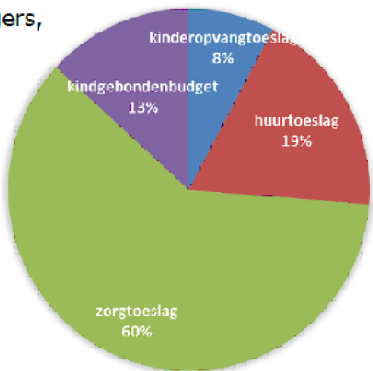


kerncijfers

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
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

