Bijlage 1
Wederhoortabel Toeslagen

Wederhoortabel behorend bij onderzoek *'Het ongemak van complexiteit. Onderzoek naar het aanvragen van toeslagen.'*

Nr.	Inzage-partij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst	Argumentatie/ onderbouwing van reactie	Reactie inspectie	Aangepaste tekst
1		Inleiding	Na afloop ... herzien	Tekstueel/suggestie: Het voorschot herzien gebruiken we in de betekenis van: het tijdens de voorschotfase herzien van het voorschot. Suggestie: na afloop van het toeslagjaar volgt een definitieve berekening. Het verschil met het betaalde voorschot leidt tot een nabetaling of een terugvordering.	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Na afloop van het toeslagjaar volgt een definitieve berekening. Het verschil met het betaalde voorschot leidt tot een nabetaling of een terugvordering.
2		2.1	Ook kunnen ...te geven.	Tekstueel: De 'of' klopt niet. Suggestie: Ook kunnen burgers hulp krijgen van een medewerker van de Belastingtelefoon, een intermediair of iemand uit het eigen netwerk en aan de balie	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Ook kunnen burgers hulp krijgen van een medewerker van de Belastingtelefoon, een intermediair of iemand uit het eigen netwerk en aan de balie van de Belastingdienst. Burgers kunnen hun hulpbieder machtigen via een

			van de Belastingdienst. Burgers kunnen hun hulpbieder machtigen via een DigiD-machtiging zodat de hulpbieder toegang kan krijgen tot de online toeslagenomgeving van de burger.		DigiD-machtiging zodat de hulpbieder toegang kan krijgen tot de online toeslagenomgeving van de burger.
3	2.1	In 2025 zijn … papier binnengekomen – inclusief tabel	Tekstueel/Toelichting: Gebruik van afkorting ZTA wordt niet herkend. Tekst doet suggestie dat er een aparte Zorgtoeslag (ZT) is voor arbeidsmigranten, dat is niet het geval. Er is een apart kanaal voor intermediairs in gebruik waarmee voor arbeidsmigranten ZT aangevraagd kan worden.	Deze opmerking hebben we overgenomen. We hebben de afkorting verwijderd, zowel uit de tekst als uit de tabel.	Voor zorgtoeslag van arbeidsmigranten zijn 130.000 aanvragen gedaan via een speciale intermediair.
4	2.1	Uit gesprekken … salarisstrook	Tekstueel/suggestie: Medewerkers merken op dat mensen die zij spreken dit vaak verwarrend vinden. Hoe het nu staat, lijkt een iets te absolute uitspraak. Gelet op het grote percentage mensen die online aanvragen, massaal worden behandeld en geen	Deze opmerking hebben we overgenomen.	In gesprek geven medewerkers van Toeslagen aan dat burgers die zij spreken dit begrip vaak verwarrend vinden, het is namelijk niet gelijk aan bijvoorbeeld het jaarinkomen op een salarisstrook.

			contact hebben met Toeslagen, kun je niet in algemene zin stellen dat mensen dit vaak verwarrend vinden.		
5	2.3.1	Wij vinden het positief ... kunnen worden (hele alinea)	Toelichting/aanvulling: Hier wordt de nadruk gelegd op de kosten. De afweging is dat als je dit al te hard gaat terugduwen, dit mogelijk effect kan hebben op het niet-gebruik. Die afweging wordt niet belicht. Het onderstreept overigens de suggestie dat de onderliggende redenen beter in beeld moeten komen.	Deze opmerking hebben we niet overgenomen. De boodschap van deze alinea is dat we het belangrijk vinden dat de onderliggende redenen beter in beeld moeten komen. De aanleiding waarom we dat vinden is dat we het onwenselijk vinden dat burgers onbedoeld via een andere partij een aanvraag voor een toeslagen indienen, waar ook nog kosten aan verbonden zijn. Dat er sprake zou kunnen zijn van een mogelijk effect op niet-gebruik is een aanname die we niet hebben kunnen vaststellen in ons onderzoek, omdat er nog meer in beeld moet worden gebracht over de beweegredenen van deze doelgroep.	Wij vinden het positief dat Toeslagen stappen zet om het onbedoeld aanvragen van toeslagen tegen betaling terug te dringen. Bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de organisaties achter zoekmachines om advertenties van deze aanbieders minder zichtbaar te maken. Tegelijkertijd constateren wij dat de redenen waarom burgers een toeslag tegen betaling aanvragen op dit moment nog niet volledig in beeld zijn bij Toeslagen. Ook zijn geen recente cijfers beschikbaar over hoeveel burgers hier gebruik van maken. Hierdoor is het lastig om te beoordelen of de huidige maatregelen voldoende effect hebben. Wij zien daarom meerwaarde voor

					Toeslagen om het zicht hierop te vergroten en de redenen waarom burgers een toeslag aanvragen via zo'n bemiddelingsbureau nader te onderzoeken, zodat maatregelen gerichter en dus effectiever ingezet kunnen worden.
6	2.3.2	Burgers..... verlagen.	Toelichting/aanvulling: Contactmomenten benutten – Balie fungeert als eerste lijn - Bij balies wordt ook zelf hulp aangeboden met toeslagen aan iemand die met alleen een belastingvraag komt.	Deze opmerking hebben we overgenomen in de derde alinea van paragraaf 2.3.2.	Daarnaast is de balie van meerwaarde als belasting- en toeslagenzaken samenkomen. Zo wordt tijdens contactmomenten actief hulp geboden bij toeslagen, ook aan burgers die in eerste instantie met een belastingvraag komen.
			Toelichting/aanvulling: Overweeg aantallen balies en toeslagenservicepunten voor de volledigheid op te nemen. We hebben enkele tientallen balies en rond de 600 toeslagenservicepunten waar mensen terecht kunnen.	Deze opmerking hebben we overgenomen in de eerste alinea van paragraaf 2.3.2.	In totaal zijn er ongeveer 600 Toeslagenservicepunten waar burgers terechtkunnen. [...] In totaal zijn er 22 balies gevestigd in Belastingdienstkantoren.

7	2.3.2	Adviseert Toeslagen ..... balie te gaan	Toelichting/aanvulling: De balie is een 1e lijn en niet dé plek voor complexe situaties maar kan wel een plek zijn waar zowel belastingen als toeslagen als terugbetalen ervan aan de orde kunnen zijn. De lijn van Toeslagen is dat we iedereen zoveel mogelijk ondersteunen op de manier die aansluit bij burger. En als er complexere zaken aan de orde zijn streven wij ernaar deze zo snel mogelijk op de goede plek te krijgen. Ingangen voor burgers kunnen zijn website, telefonie, balie, toeslagenservicepunten, die allemaal korte lijnen hebben naar onze back-office van bijvoorbeeld Direct ServiceTeam, Persoonlijk begeleiden of Stella die zaken verder oppakken.	Deze opmerking hebben we overgenomen. Dat de balie dé plek is voor complexe situaties hebben we verwijderd. De tekst legt nu de nadruk op dat de balie van meerwaarde kan zijn als belasting- en toeslagenzaken samenkomen. Dat komt nu aan bod in de derde alinea van paragraaf 2.3.2. In ons onderzoek hebben we gezien dat Toeslagen zo goed mogelijk wil aansluiten bij wat burgers nodig hebben. Dat benoemen we onder andere in paragraaf 2.1.	Het is jammer dat de ondersteuningsmogelijkheden aan de balie onderbenut worden, omdat de balie juist een belangrijke rol kan spelen in het aanvraagproces van toeslagen. Baliemedewerkers kunnen zowel inkomens- als vermogensgegevens van de burger raadplegen, en deze informatie is nodig om een goede inschatting van het voorschotbedrag van toeslagen te maken. Daarnaast is de balie van meerwaarde als belasting- en toeslagenzaken samenkomen. Zo wordt tijdens contactmomenten actief hulp geboden bij toeslagen, ook aan burgers die in eerste instantie met een belastingvraag komen.
8		Het maken .....extra belemmering vormt.	Correctie: Op dit moment kun je zowel telefonisch als online via de website een afspraak bij de balie maken: fysieke afspraak, bellen, videobellen.	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Het maken van een afspraak bij de balie kan inmiddels zowel via de Belastingtelefoon als online via de website, maar bijvoorbeeld ook via een toeslagenservicepunt. Burgers kunnen daarbij kiezen voor

				een fysieke afspraak, een telefonisch contactmoment of een videogesprek.
9	Daarnaast worden …. gemeentehuizen,	Toelichting: Onvolledig - Het leest alsof er nog geen zijn. Deze zijn er al daadwerkelijk; de zogenaamde ‘steunpunten’. Voor de volledigheid zou nog toegevoegd kunnen worden dat er ook een dienstverleningsbus om in wijken hulp te bieden bij belastingen en toeslagen.	De opmerking hebben we overgenomen.	Dit sluit aan bij de ontwikkeling van de balie om meer zichtbaar en laagdrempelig aanwezig te (willen) zijn op meerdere plekken in het land. Zo zijn er inmiddels, naast de Toeslagenservicepunten en de balies in Belastingdienstkantoren, (telefonische) balies op 18 zogenoemde steunpunten ingericht, bijvoorbeeld in gemeentehuizen en op locaties waar ook andere overheidsorganisaties zoals de SVB of DUO aanwezig zijn. Ook zijn er dienstverleningsbussen om burgers in wijken ondersteuning te bieden bij belastingen en toeslagen. Deze integrale benadering draagt bij aan een laagdrempelig contact met de

					overheid en versterkt de één-overheidsgedachte. Dit beschouwen wij als een positieve ontwikkeling.
10		Bijvoorbeeld ... te kunnen maken	Zie eerdere opmerking. Dit kan al.	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Het maken van een afspraak bij de balie kan inmiddels zowel via de Belastingtelefoon als online via de website, maar bijvoorbeeld ook via een toeslagenservicepunt. Burgers kunnen daarbij kiezen voor een fysieke afspraak, een telefonisch contactmoment of een videogesprek.
11	2.3.4 + aanbeveling 4 H4	Een voorbeeld ... stadium worden voorkomen.	Correctie: In aanvraagmodule (Portal) toeslagen wordt niet uitgevraagd op vermogen, maar vermogen telt wel mee HT en ZT. Bij KOT niet, deze is inkomensonafhankelijk. Wkb/Kgb wordt aut. opgestart bij toeslagbetrokkenheid.	Deze opmerking hebben we overgenomen. We hebben verduidelijkt dat dit opgaat voor de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget in plaats van over toeslagen in zijn algemeenheid.	Een voorbeeld dat herhaaldelijk in de gevoerde gesprekken terugkwam was het niet uitvragen van vermogen. Het vermogen is een belangrijke voorwaarde om te bepalen of iemand recht heeft op zorgtoeslag, huurtoeslag of kindgebonden budget en de hoogte daarvan, maar wordt tijdens de aanvraag niet uitgevraagd. Ook de doorwerking van de

			Doorwerking van KOT op Kgb is aandachtspunt, want vermogen telt mee.		kinderopvangtoeslag op het automatisch toekennen van het kindgebonden budget is een aandachtspunt. Een te hoog vermogen kan later namelijk wel leiden tot een terugvordering. Dit kan voor burgers onverwacht komen. Dit laat voor ons de complexiteit van het toeslagenstelsel zien. Door het vermogen bij de genoemde toeslagsoorten al bij de aanvraag uit te vragen, kan een deel van de onzekerheid bij de burger worden weggenomen en kunnen terugvorderingen in een later stadium worden voorkomen.
12	3.1	Ook is .. voor Toeslagen	Toelichting: Portal is ook ingericht dat mensen niet onnodig een aanvraag doen als uit het doorlopen van de vragen blijkt dat er geen recht is.	Deze opmerking hebben we verwerkt in paragraaf 2.1. De reden dat we deze aanvulling niet hebben verwerkt in paragraaf 3.1 is dat deze passage specifiek betrekking heeft op de groep burgers die geen gebruikt maakt van	Paragraaf 3.1 is ongewijzigd. De toelichting is als volgt verwerkt in paragraaf 2.1: Daarnaast is MijnToeslagen zo ingericht dat bepaalde gegevens eerst moeten worden ingevuld voordat een burger verder kan met de aanvraag. De digitale

				toeslagen, terwijl ze daar wel recht op hebben.	omgeving is daarmee zo ingericht dat burgers niet onnodig een aanvraag doen als uit het doorlopen van de vragen blijkt dat er geen recht is.
13	3.2	Tijdens…..medewerkers.	Tekstueel: De omschrijving klopt niet helemaal. BERT iets beter omschrijven: Tijdens bijeenkomsten klankborden ze op thema's die of door Toeslagen of door de BERT zelf zijn aangedragen. Daarbij worden ervaringen doorleefd, inzichten opgehaald en constructief oplossingen aangedragen in co-creatie met elkaar. BERT heeft nog niet meegekeken met aanvraagproces.	Deze opmerking hebben we overgenomen. We zijn op de hoogte dat BERT nog niet heeft meegekeken met het aanvraagproces. Zoals we benoemen in de introductie van hoofdstuk 3 reiken de inzichten die we hebben opgedaan en aan bod komen in dit hoofdstuk verder dan het aanvraagproces alleen. Ze geven ook een beeld van wat ons in algemene zin is opgevallen in de wijze waarop Toeslagen werkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers.	De Burgerervaringsraad Toeslagen (BERT) is een groep ervaringsdeskundigen die met Dienst Toeslagen meedenkt over hoe burgers beter kunnen worden geholpen. Tijdens bijeenkomsten klankborden ze op thema's die of door Toeslagen of door de BERT zelf zijn aangedragen. Daarbij worden ervaringen doorleefd, inzichten opgehaald en constructief oplossingen aangedragen in co-creatie met elkaar. Ook staan de ervaringsdeskundigen in contact met de directie-

						en managementleden van Toeslagen.
14	3.2.	1.	Daarnaast … directie- en managementleden van Toeslagen.	Tekstueel: De omschrijving klopt niet helemaal. Suggestie: Ervaringsdeskundigen staan in contact met de directie- en managementleden van Toeslagen.	Deze opmerking hebben we overgenomen.	De Burgerervaringsraad Toeslagen (BERT) is een groep ervaringsdeskundigen die met Dienst Toeslagen meedenkt over hoe burgers beter kunnen worden geholpen. Tijdens bijeenkomsten klankborden ze op thema's die of door Toeslagen of door de BERT zelf zijn aangedragen. Daarbij worden ervaringen doorleefd, inzichten opgehaald en constructief oplossingen aangedragen in co-creatie met elkaar. Ook staan de ervaringsdeskundigen in contact met de directie- en managementleden van Toeslagen.
15	4	2.	Meerdere plaatsen	Let op: Staatssecretaris Herstel en Toeslagen moet worden vervangen door Staatssecretaris van Financiën.	We hebben dit aangepast.	Staatssecretaris Herstel en Toeslagen hebben we vervangen door staatssecretaris van Financiën.

16	4	Het kan … aanbieders.	Toelichting: Die gesprekken worden gevoerd.	Bedankt voor het informeren hierover. We vinden het goed om te horen dat de gesprekken worden gevoerd. We hebben de tekst hier niet op aangepast.	De tekst hebben we niet aangepast.
17	4	Het is jammer … inkomens- als vermogensgegevens bekijken	Zie eerdere opmerking. De suggestie is nu dat de balie de enige plek is waar zicht is op inkomen en vermogen.	We hebben deze opmerking niet overgenomen. Ook na nadere toelichting van Toeslagen op deze opmerking zagen wij geen aanleiding om de tekst aan te passen. Uit nadere toelichting bleek dat burgers of hun helpers (al dan niet gemachtigd) in MijnBelastingdienst dezelfde informatiepositie hebben als baliemedewerkers. Echter doelen wij in onze rapportage op de unieke positie van de balie om deze gegevens bij de ondersteuning in de aanvraag van een toeslag te raadplegen, ook als een	De tekst is niet aangepast.

				burger daar bijvoorbeeld zelf niet aan denkt.	
18	4	Benut … beter	Zie eerdere opmerkingen. Het leest nu alsof alternatieven als TSP als minder goed en minder gewenst worden beschouwd.	Deze opmerking hebben we overgenomen. We vinden het belangrijk dat alle mogelijke manieren voor ondersteuning bij aanvraag voor toeslagen zo goed mogelijk benut worden. We hebben de tekst aangepast.	Naast andere vormen van ondersteuning, zoals via Toeslagenservicepunten, zien wij de balie daarom als een goede mogelijkheid om mensen persoonlijk en gericht te ondersteunen bij hun aanvraag voor toeslagen.
19	4	Wij .. terugvorderingen.	Correctie: Bij HT en ZT telt vermogen wel mee, maar wordt niet op uit gevraagd. Mensen dienen zich in te informeren over de voorwaarden. Bij KOT niet – inkomensonafhankelijk. Zie eerdere opmerking.	Deze opmerking hebben we overgenomen. We hebben in de aanloop naar de aanbeveling toe verduidelijkt dat het gaat om de huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget.	Het toeslagenstelsel is ingewikkeld en vraagt veel van het ‘doenvermogen’ van burgers. Toeslagen verwacht dat burgers zich vooraf oriënteren op de voorwaarden. In de praktijk gebeurt dit niet altijd. Bijvoorbeeld: hoeveel vermogen iemand heeft is een relevante voorwaarde voor het recht op zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget. Dit staat ook op de website als een voorwaarde. Maar tijdens een aanvraag wordt burgers niet gevraagd naar hun vermogen. Terwijl een te hoog vermogen wel kan

				leiden tot een terugvordering.
20	4	De complexiteit ... toeslagen.	Vraag: Eerder als redenen aangegeven: taalproblemen, ontbreken uitleg, afhaken in aanvraagproces. Vallen die hieronder?	Met de complexiteit bedoelen we hier de onderliggende systematiek van toeslagen. In deze passage staat de oproep aan de politiek centraal, daarom hebben we geen wijzigingen in de tekst gedaan. Wij zien dat Dienst Toeslagen in de afgelopen periode veel heeft gedaan en blijft doen om de dienstverlening, gegeven de complexiteit van het toeslagenstelsel, zo burgergericht mogelijk in te richten. Maar de complexiteit kan niet volledig worden weggenomen door aanpassingen in de uitvoering of dienstverlening alleen. Een structurele

vermindering van die complexiteit vraagt om keuzes op stelselniveau.