Uitzonderingenrapportage jaarplan Toeslagen 2026 - periode tot en met mei

In deze 1e uitzonderingenrapportage 2026 worden aanvullend op de reeds in de stand van zakenbrief genoemde onderwerpen de resultaten met betrekking tot een aantal ondersteunende processen en de prestatie-indicatoren uit het jaarplan Toeslagen 2026 toegelicht. Omdat het een uitzonderingenrapportage betreft, worden alleen die indicatoren toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. Daarmee is deze uitzonderingenrapportage geen uitputtende rapportage op alle voornemens uit het jaarplan Toeslagen.

Prestatie-indicator	Streefwaarde 2026	Streefwaarde mei	Realisatie mei
Beleving van burgers			
Burgertevredenheid			
Tevredenheid	≥ *75%*	≥ *75%*	*74%*
Ontevredenheid	≤ 5%	≤ 5%	6%
Burgerbelofte 1:			
Bij Dienst Toeslagen krijg je waar je recht op hebt			
Tevredenheid	≥ *55%*	≥ *55%*	*58%*
Ontevredenheid	≤ *8%*	≤ *8%*	*8%*
Burgerbelofte 2:			
Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent			
Tevredenheid	≥ *55%*	≥ *55%*	*46%*
Ontevredenheid	≤ *8%*	≤ *8%*	*17%*
Burgerbelofte 3:			
Dienst Toeslagen staat voor mij klaar			
Tevredenheid	≥ *55%*	≥ *55%*	*39%*
Ontevredenheid	≤ *8%*	≤ *8%*	*8%*
Klanttevredenheid			
Telefonie	85%	85%	89%
Balie	85%	85%	95%
Klantontevredenheid			
Telefonie	5%	5%	4%
Balie	5%	5%	2%
Tevredenheid info op website	85%	85%	87%
Aantal ontvangen klachten	<1.700	567	560
Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500	≥ 94 %	≥ 94 %	93,4
Definitief vaststellen toeslagen (voortgang jaar t-1)	≥ 92%	≥ 92%	0
Afgehandelde bezwaren binnen Awb-termijn	≥ 93%	≥ 93%	93%
Afgehandelde klachten binnen Awb-termijn	≥ 96%	≥ 96%	98%
Percentage toeslagen dat tijdig wordt uitbetaald	≥ 99,9%	≥ 99,9%	99,97%
Aantal ernstige productieverstoringen	< 8	3	4
Rechtmatige toekenning van toeslagen	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau van het betreffende beleidsdepartement	Fouten en onzekerheden blijven binnen rapporteringstolerantie op artikelniveau van het betreffende beleidsdepartement	In 2025 is de tolerantiegrens op de huurtoeslag voor uitgaven en ontvangsten overschreden

Hieronder worden de prestatie-indicatoren toegelicht, waarvan de streefwaarde op basis van de realisatie januari tot en met mei 2026 niet is gerealiseerd.

1: Burgertevredenheid (tevredenheid 74%, ontevredenheid 6%)

Toeslagen heeft de afgelopen jaren veelvuldig ingezet op het verbeteren van de dienstverlening, en heeft de waardering voor de dienstverlening zien stijgen. In lijn met die beweging is ervoor gekozen om de streefwaarden voor 2026 met ambitie vast te stellen. De streefwaarden op algemene tevredenheid en ontevredenheid zijn per 2026 verhoogd van 70% en 8% naar respectievelijk 75% en 5%. De resultaten van de eerste Toeslagenmonitor van 2026 zijn nog niet bekend. Daarom zijn de realisatiewaarden gelijk aan de jaarrapportage over 2025. Vanwege de hogere streefwaarden wordt deze realisatie nu gekenmerkt als 'rood'.

Om de algemene tevredenheid verder te verbeteren worden brede campagnes o.b.v. de uitkomsten van de toeslagenmonitor aangescherpt en worden attentieacties uitgebreid. Tevens is er een nieuwe (voorschot)beschikking ontwikkeld waarop grondslagen en berekeningen zijn opgenomen. Deze zal vanaf juni worden verstuurd."

2: Bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent (tevredenheid 46%, ontevredenheid 17%)

Toeslagen heeft de ambitie om deze indicator toe te werken naar 55% voor het aandeel burgers dat uitspreekt het (helemaal) eens te zijn met de stelling: bij Dienst Toeslagen weet je waar je aan toe bent. Het is een bewuste keuze geweest om de norm hoog te zetten, wetende dat de realisatie nog aanzienlijk lager is. Hierbij geldt dat het een ambitie betreft die ook een groeipad kent.
Het aandeel burgers dat aangeeft het (helemaal) eens te zijn met deze belofte is gestegen van 41% naar 46%. Het aandeel burgers dat het (helemaal) oneens is met de stelling bleef stabiel op 17%. De belangrijkste verbeterpunten liggen op het gebied van transparantie, voorspelbaarheid en duidelijkheid in het proces van wijzigingen doorgeven. Om de transparantie van besluiten te vergroten werkt Dienst Toeslagen aan een nieuwe beschikking waarin grondslagen en berekeningen inzichtelijk worden gemaakt. Daarnaast wordt een nieuwe website gelanceerd om burgers eenvoudiger toegang te geven tot relevante informatie. Het proces van wijzigingen doorgeven blijft echter onduidelijk voor veel burgers. Een aanzienlijk deel weet niet voor welke onderwerpen zij zelf wijzigingen moeten doorgeven. Vooral de hoogte van de huurprijs is een opvallend voorbeeld: 46% van de burgers denkt dit niet zelf te hoeven doorgeven. Dit sluit aan bij de bevindingen onder de burgerbelofte ‘U krijgt waar u recht op heeft’.

3: Dienst Toeslagen staat voor mij klaar (tevredenheid 39%)

Dienst Toeslagen staat voor mij klaar (tevredenheid 39%). De mate waarin burgers zich herkennen in deze burgerbelofte is opnieuw toegenomen. De tevredenheid steeg van 35% naar 39%. Bij zorgtoeslagontvangers is een duidelijk sterkere stijging zichtbaar: van 32% naar 40%. Uit de feedback komen verbeterpunten naar voren op het gebied van inlevingsvermogen, deskundigheid van medewerkers en het samen met de burger zoeken naar oplossingen. Dienst Toeslagen gebruikt de resultaten uit de toeslagenmonitor om gericht aan verdere verbetering van de dienstverlening te werken. Hiervoor zijn leidende principes ontwikkeld die bijdragen aan een meer persoonlijke en toegankelijke benadering. Deze principes richten zich op het meedenken over wat wél kan, het bieden van passende en begrijpelijke oplossingen, het tonen van nieuwsgierigheid naar het perspectief van de burger en het zorgen dat mensen zich gezien en welkom voelen. Daarnaast verkennen KI&S en Toeslagen gezamenlijk aanvullende verbeterkansen om de ervaren dienstverlening verder te versterken. De streefwaarde voor deze indicator is bewust ambitieus vastgesteld, zodat er ruimte blijft voor verdere groei en verbetering ten opzichte van de huidige realisatie.

4: Het percentage definitief toegekende toeslagen dat niet leidt tot een terug te betalen bedrag > € 500

De realisatie van deze prestatie-indicator ligt met 93,5% dicht bij de streefwaarde van minimaal 94%. Hoewel de indicator hoge terugvorderingen niet is gehaald, is er wel een duidelijke verbetering zichtbaar. Deze indicator kan vooral worden beïnvloed in de VT-fase. Hoe eerder in het

toeslagjaar wordt ingegrepen, hoe groter het deel van de toeslag dat nog niet is uitbetaald en dus kan worden voorkomen dat hoge terugvorderingen ontstaan. De huidige KPI-score ziet vooral op DT2024 en daarmee op de acties die sinds oktober 2023 zijn uitgevoerd. Vergeleken met hetzelfde moment vorig jaar is sprake van vooruitgang. De KPI steeg van 92,9% naar 93,4%. Het aandeel grote terugvorderingen daalde van 7,1% naar 6,6%. Bij de start van DT was deze verbetering al zichtbaar. DT2024 begon met 5,2% grote terugvorderingen tegenover 5,9% bij DT2023. Het behalen van dezelfde score is wel lastiger geworden doordat de gemiddelde toekenning per toeslagjaar sterk is gestegen. Vergelijkbare inschattingsfouten leiden daardoor sneller tot een hoge terugvordering. Daarom worden de grenswaarden van de KPI vanaf 2027 jaarlijks geïndexeerd. Ook blijkt uit de vergelijking tussen DT2023 en DT2024 dat het totale aandeel terugvorderingen is gedaald van 14,8% naar 12,6%. In vrijwel alle categorieën is sprake van verbetering.

5. Rechtmatigheid

Met de overheveling van de huurtoeslag van de begroting van BZK naar die van VRO is de tolerantiegrens voor uitgaven en ontvangsten per 2025 verlaagd van circa 4% naar circa 3%. Deze lagere grens is in 2025 overschreden. De onzekerheid concentreert zich vooral bij de particuliere verhuur, waar structureel onvoldoende informatie beschikbaar is over de hoogte van de huren en het recht op huurtoeslag van huurobjecten.

Op basis van de huidige inzichten is het niet aannemelijk dat de lopende initiatieven de onderliggende problematiek in 2026 voldoende beperken om binnen de tolerantiegrenzen te blijven. Het loslaten van de maximale huurprijs versterkt dit risico, doordat de huurtoeslag zwaarder drukt op de begroting van VRO en de tolerantiegrens verder daalt. Daarnaast groeit de deelpopulatie ‘onbekende verhuurder’, wat de onzekerheid over de rechtmatigheid vergroot. In mei is Dienst Toeslagen gestart met een audit op deze deelpopulatie. De reguliere steekproefcontroles voor huur- en kinderopvangtoeslag, die sinds april worden uitgevoerd, bevestigen het bestaande risicobeeld en onderstrepen de noodzaak van aanvullende beheersmaatregelen.