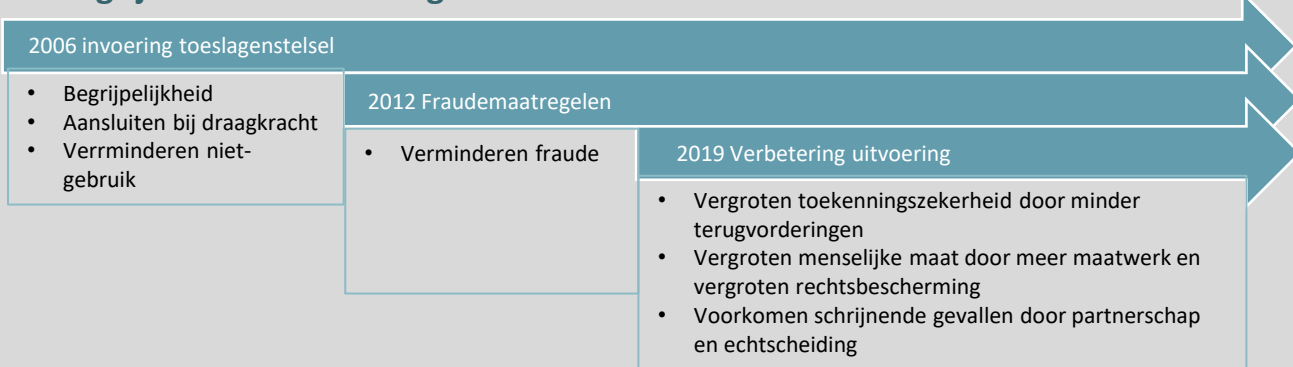


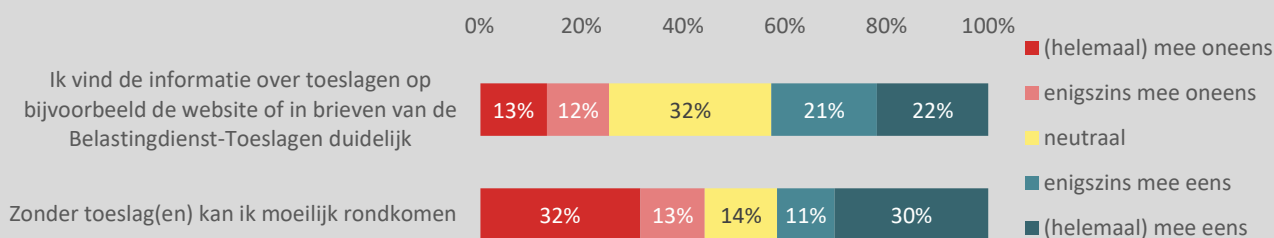
Belangrijkste doelen toeslagenstelsel



Begrijpelijkheid en aansluiten bij draagkracht

Van de in 2022 ondervraagde huishoudens vindt 25 procent de informatie van de Belastingdienst/Toeslagen enigszins of helemaal niet duidelijk. Dit aandeel is de afgelopen jaren niet gestegen.

Van de huishoudens is 32 procent het oneens met de stelling dat ze moeilijk rond kunnen komen zonder toeslagen; zij denken dus ook zonder toeslag te kunnen rondkomen. Dit komt deels doordat de kinderopvangtoeslag niet alleen een kostenvergoeding is, maar ouders ook moet stimuleren om te gaan werken. Daarom krijgen ook ouders met een hoog inkomen een toeslag.



Verminderen niet-gebruik

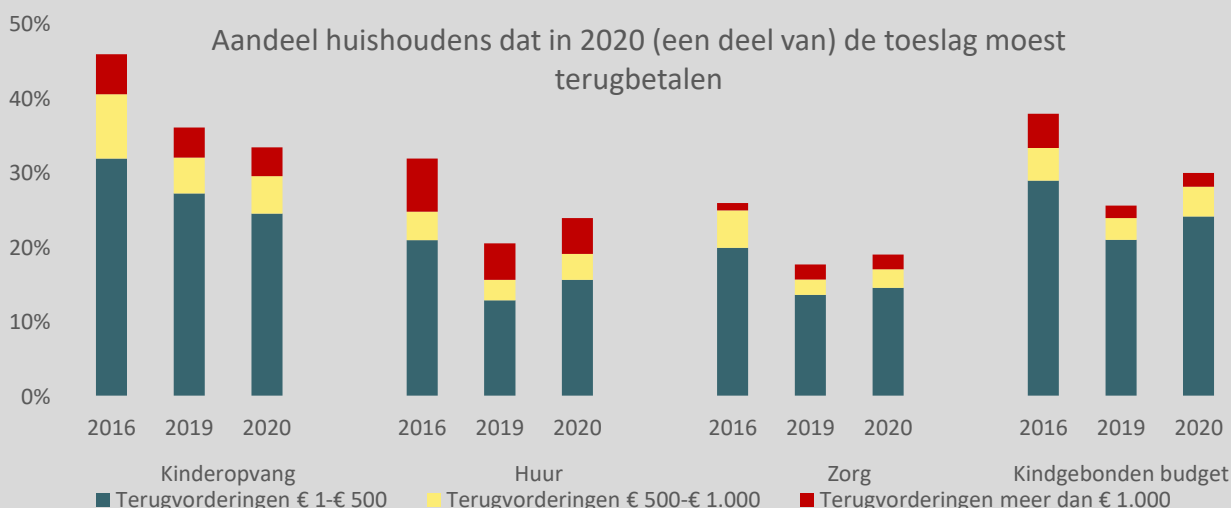
De schattingen van het niet-gebruik van de huurtoeslag zijn afgenomen vanaf 2006. Het niet-gebruik van de kinderopvangtoeslag en van het kindgebonden budget ligt laag. De ontwikkeling van het niet-gebruik van de zorgtoeslag is stabiel vanaf 2015.

Verminderen fraude

Door meer controle en het opleggen van boetes hebben toeslagontvangers iets vaker de indruk dat fraude ontdekt wordt. Daardoor is de kans op fraude mogelijk verminderd.

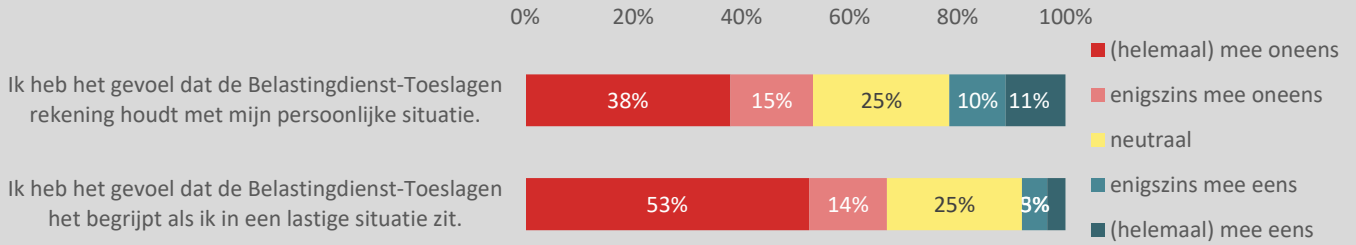
Minder terugvorderingen

Door verbetering van de uitvoering is het aandeel huishoudens met hoge terugvorderingen gedaald sinds 2016. Van de 6,3 miljoen huishoudens met toeslagen moesten er in 2020 1,4 miljoen een bedrag terugbetalen. **Ongeveer 130.000 huishoudens hadden problemen met terugbetalen, vooral degenen met hoge terugvorderingen.**



Menselijke maat

Een groot deel van de toeslagontvangers heeft niet het gevoel dat de Belastingdienst/Toeslagen oog heeft voor hun persoonlijke situatie. Burgers ervaren kennelijk nog geen **maatwerk** in de dienstverlening. Verder sluit het proces van terugvorderen van te veel betaalde toeslagen onvoldoende aan bij het denk- en doenvermogen van burgers.



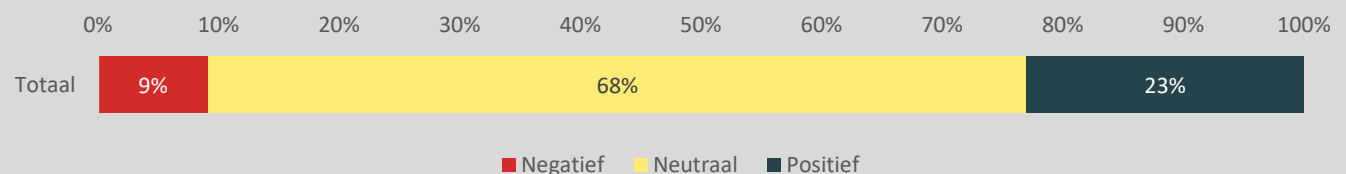
De Belastingdienst/Toeslagen is vermoedelijk doeltreffend in het vergroten van de **praktische rechtsbescherming**. Het aantal bezwaren tegen besluiten over de definitieve toeslag is verminderd. Dit is een indicatie dat de Belastingdienst/Toeslagen de besluiten beter uitlegt of eerder in gesprek gaat met de burger.

Voorkomen schrijnende gevallen door partnerschap en echtscheiding

De wetgeving gericht op het voorkomen van schrijnende gevallen bij partnerschap uit 2019 is deels doeltreffend. Mensen die getrouwd zijn maar die niet samenwonen en mensen die gedurende het jaar zijn gaan samenwonen worden nu niet meer als toeslagpartner beschouwd op de momenten dat zij niet samenwonen. Voor familieleden die samenleven en die de Belastingdienst/Toeslagen als toeslagpartner beschouwt is nog geen oplossing.

Ervaringen van burgers

Uit een enquête onder ruim 1.000 burgers met toeslagen blijkt dat 9 procent van de toeslagontvangers een negatieve ervaring heeft met toeslagen. Toeslagontvangers die een negatieve toeslagervaring hebben, ervaren vooral meer angst voor terugvorderingen. Zij hebben sterker het gevoel dat het veel gedoe of uitzoekwerk is om dingen rondom toeslagen te regelen en vinden de informatie over toeslagen zoals die aangeboden wordt door Toeslagen vaak moeilijker te begrijpen.



Toeslagontvangers met meer doenvermogen en meer sociale steun hebben over het algemeen een positievere ervaring met toeslagen. Toeslagontvangers die meer financiële stress en inkomensonzekerheid ervaren hebben juist negatievere toeslagervaringen. Meer denkvermogen en meer uitstelgedrag heeft geen invloed op de algemene toeslagervaring. Ook het aantal wijzigingen dat burgers moeten doorgeven heeft geen invloed op de toeslagervaring.

