



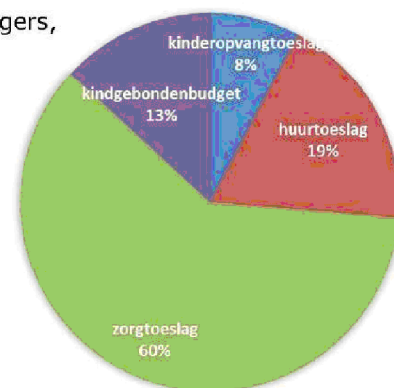
## Toeslagen kerncijfers 2020

(B/Toeslagen januari 2020)

### 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
<b>totaal</b>	<b>7,2 mln</b>	<b>€ 14,3 mld</b>
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 beslist. 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

Voornameijk 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

## KPI's

	norm	kalenderjaar			realisatie
		2017	2018	2019	dec2019
Verminderen grote terugvorderingen *) (9% staat voor ca. 0,8 mln grote terugvorderingen)	>91%	92%	93%	95%	jaarcijfer
Voortgang definitief toekennen (15% staat voor ongeveer 1,3 miljoen toekenningen)	85%	85%	89%	88%	jaarcijfer
Percentage toeslagen dat tijdig betaald is (0,1% staat voor 85.000 betalingen in een jaar)	99,9%	99,95%	99,95%	99,83%	99,31%
Bezwaren tegen definitief toekennen behandeld binnen Awb-termijn (5% staat voor ongeveer 1.000 bezwaarschriften)	(90%-95%)	96%	94%	92%	75%
Klachten behandeld binnen Awb-termijn (5% staat voor ongeveer 150 klachten)	(90%-95%)	99%	98%	98%	98%

\*) bij DT als % van het aantal definitieve toekenningen, terugvorderingen >€500, voor KOT >€1.000

## Organisatie

	2017	2018	2019
<b>eigen personeel</b>			
* formatie	873	903	924
* gemiddelde bezetting	706	796	849
<b>uitzendkrachten</b>			
* formatie	289	178	156
* gemiddelde bezetting	280	189	116