Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Handvest voor toeslagontvangers

Uw rechten als toeslagontvanger

Dienst Toeslagen helpt mensen bij de kosten voor wonen, zorg en kinderen.

In dit handvest leest u de belangrijkste rechten en plichten die u als toeslagontvanger heeft. Zo leest u wat u van ons mag verwachten en wat we van u vragen. Ook beschrijven we welke mogelijkheden u heeft als uw situatie verandert, u hulp nodig heeft of het niet eens bent met een beslissing.



Uw rechten en plichten

Om ervoor te zorgen dat u de toeslag krijgt waar u recht op heeft, hebben we allebei een verantwoordelijkheid. Daarom leest u hier welke verwachtingen we van elkaar mogen hebben.

Wat u van ons mag verwachten

- We gaan uit van vertrouwen. Als informatie ontbreekt of niet klopt, bekijken we wat nodig is om dit goed op te lossen.
- We voeren de wetten zorgvuldig en deskundig uit.
- We geven uitleg op een manier die past bij uw vraag of situatie, zodat u weet waar u aan toe bent.
- We zijn open en respectvol in ons contact met u en nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen.
- Heeft u extra hulp nodig? Dan helpen we u verder naar de juiste ondersteuning binnen of buiten Dienst Toeslagen, zodat u uw toeslag zo goed mogelijk kunt regelen.
- Als we denken dat belangrijke informatie mist of niet klopt, proberen we de juiste gegevens te achterhalen. Bijvoorbeeld door contact met u op te nemen om dit met u te bespreken.
- We luisteren naar uw verhaal en nemen de informatie die u geeft mee in onze beoordeling. Daarbij leggen we uit wat onze beslissing betekent.

Wat we van u verwachten

- Dat uw aanvraag zo compleet mogelijk is en klopt, zodat we uw toeslag goed kunnen berekenen.
- Dat u veranderingen in uw situatie zo snel mogelijk aan ons doorgeeft, bijvoorbeeld een verandering in uw inkomen of in de kinderopvang. Zo krijgt u al zoveel mogelijk waar u daadwerkelijk recht op hebt en is de kans op terugvorderingen of nabetalingen klein.
- Dat u berichten van Dienst Toeslagen leest. Zodat u weet wat belangrijk is voor uw toeslag en of we wat van u verwachten.
- Dat u contact met ons opneemt als iets niet duidelijk is of als u denkt dat er iets niet klopt. We helpen u dan verder.
- Dat u reageert als we meer informatie van u nodig hebben. Zo kunnen we uw situatie goed beoordelen.
- Dat u respectvol met onze medewerkers omgaat.

Uw rechten

1 Informatie

We sturen u juiste en complete informatie via de post en digitaal. Ook kunt u zelf voor algemene informatie op onze website kijken, zodat u uw toeslagzaken goed en op tijd kunt regelen. We leggen uit hoe we uw toeslag berekenen en welke gegevens we daarvoor gebruiken. Verandert uw situatie, bijvoorbeeld omdat u gaat samenwonen, een kind krijgt of uw inkomen verandert? Dan kan dat gevolgen hebben voor uw toeslag. We leggen zoveel mogelijk uit waarom dat gebeurt, wat dit voor uw toeslagen betekent en wat u kunt doen.
Op Mijn Toeslagen en in de app Toeslagen kunt u uw persoonlijke informatie bekijken en zelf uw toeslagzaken regelen. U ziet daar bijvoorbeeld welke toeslag(en) u krijgt, hoeveel toeslag u krijgt en welke gegevens we gebruiken.

2 Privacy

Voor het regelen van uw toeslag gebruiken we persoonsgegevens van u. Wilt u weten welke gegevens we van u gebruiken, waarom we dat doen en welke rechten u heeft? Kijk dan op onze website. Daar vindt u ook onze privacyverklaring met meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens en uw privacyrechten.

3 We houden zoveel mogelijk rekening met uw persoonlijke situatie

Meestal staat in de wet precies wat we moeten doen. Waar het mogelijk is, houden we rekening met uw persoonlijke situatie. We leggen zoveel mogelijk uit waarom we een beslissing nemen en welke regels en gegevens daarbij belangrijk zijn. Dat betekent:

- Dat we de informatie meenemen die u ons geeft. Zijn er omstandigheden die we moeten meenemen in onze beslissing? Laat het ons weten.
- Dat we uitleggen waarom we een beslissing nemen en wat die beslissing voor uw toeslagen betekent.
- Dat we met u kunnen meedenken over hulp die past bij uw situatie en dat we u in contact kunnen brengen met mensen of organisaties die u verder kunnen helpen.

4 Een juiste berekening van uw toeslag

U krijgt de toeslag waar u volgens de wetten en regels recht op heeft. Het gaat om de wetten en regels die in uw situatie gelden. U krijgt meestal eerst een voorschot. Dat is een voorlopige toeslag. Die berekenen we met de gegevens die we op dat moment hebben. Zo krijgt u alvast een bijdrage in uw kosten voor bijvoorbeeld huur, zorg of kinderen.
Verandert uw situatie of krijgen we later nieuwe informatie? Dan kan ook uw toeslag veranderen. Daarom berekenen we na afloop van het jaar definitief hoeveel toeslag u recht op heeft. Daardoor kan het zijn dat u nog geld krijgt. Het kan ook zijn dat u toeslag moet terugbetalen omdat het voorschot te hoog blijkt.
Begrijpt u iets niet of denkt u dat er iets niet klopt? Neem dan contact met ons op. Heeft u een fout gemaakt of zijn uw gegevens veranderd? Dan kunt u uw gegevens vaak zelf aanpassen of contact met ons opnemen. Maken wij een fout? Dan bekijken we hoe we dit kunnen oplossen.

5 Bezwaar

Bent u het niet eens met een beslissing van ons? Dan kunt u vaak bezwaar maken. Dat moet binnen zes weken na de datum van de brief met onze beslissing.
In onze brief en op onze website staat hoe u bezwaar kunt maken.
Kunt u niet zelf bezwaar maken? Dan mag u iemand vragen om u te helpen of namens u bezwaar te maken. Bijvoorbeeld iemand die u vertrouwt of een hulpverlener.
Soms is daarvoor een machtiging nodig. Zet in uw bezwaar duidelijk waarom u het niet eens bent met de beslissing. Geef ons ook uw telefoonnummer door.

- Zijn er persoonlijke omstandigheden die we volgens u moeten meenemen in uw bezwaar? Zet dit dan in uw bezwaar. We nemen dit mee bij de beoordeling van uw bezwaar.
- Als het mogelijk is, bellen we u over uw bezwaar.
- Kunnen we u niet bellen, dan krijgt u meestal per brief een uitnodiging om uw bezwaar toe te lichten.
- Bent u te laat met bezwaar maken? Vraag of we de beslissing opnieuw bekijken.
- Krijgt u gelijk in uw bezwaar? Dan passen we uw toeslag aan.



6 Beroep

Bent u het niet eens met de beslissing op uw bezwaar, dan kunt u in beroep gaan bij de rechter. Dat moet binnen 6 weken na de datum van de brief met ons besluit. We leggen uit hoe dat werkt in onze brief en op de website.

7 Hardheidsclausule

Soms heeft bezwaar maken geen zin, omdat u volgens de regels geen recht heeft op een toeslag. In uitzonderlijke gevallen kunnen we een uitzondering maken op de regels. Dat kan alleen als wij de hardheidsclausule kunnen toepassen.
Als wij besluiten om de hardheidsclausule toe te passen, dan stellen wij een extra regel op. Dat heet een beleidsregel. Die nieuwe beleidsregel geldt ook voor andere mensen in dezelfde situatie als u. Zij kunnen dan vragen om de beleidsregel ook in hun situatie toe te passen. De hardheidsclausule is bedoeld voor heel bijzondere situaties. Het gaat om situaties waarin wordt voldaan aan elk van de volgende voorwaarden:

- het grote nadelige gevolgen heeft voor mensen als we de regels volgen;
- de wetgever bij het maken van de regels niet aan die gevolgen heeft gedacht; en
- de wetgever die gevolgen ook niet heeft bedoeld.

Wij moeten uw verzoek ontvangen binnen 5 jaar na het jaar van het betreffende verzoek. U kunt ons met een brief vragen de hardheidsclausule te gebruiken.
Op onze website staat hoe u dat kunt doen.
Wijzen wij uw verzoek om de hardheidsclausule te gebruiken af? Dan kunt u tegen die beslissing geen bezwaar maken en niet in beroep gaan.

8 Klachten

Bent u niet tevreden over hoe we met u zijn omgegaan? Dan kunt u een klacht indienen. Een klacht gaat bijvoorbeeld over onze communicatie, hoe we met u omgaan of onze manier van werken. We luisteren naar uw verhaal, nemen uw klacht serieus en

bespreken samen met u wat nodig is om tot een oplossing te komen. Daarbij werken we respectvol, eerlijk en voortvarend en komen we onze afspraken na. Lukt het niet om uw klacht samen op te lossen, dan krijgt u een brief met ons standpunt over uw klacht.

Een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor uw toeslag of uw rechten. We kijken wat we kunnen oplossen of verbeteren.
Bent u het niet eens met hoe we uw klacht hebben behandeld? Dan kunt u onder andere terecht bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten over de overheid beoordeelt. Op de website van de Nationale Ombudsman vindt u meer informatie en kunt u een klacht indienen.

9 Betalingsregeling of uitstel van betaling

Soms blijkt bij een nieuwe berekening dat u toeslag moet terugbetalen. Het verstrekte voorschot is dan hoger dan het bedrag waar u uiteindelijk recht op hebt. Dat kan bijvoorbeeld doordat uw inkomen of uw huishouden is veranderd, of doordat we in de loop van het jaar andere gegevens hebben gekregen die meetellen bij de berekening van uw toeslag.
Kunt u het bedrag niet in 1 keer terugbetalen? Dan kunt u altijd het bedrag in 24 maanden betalen met een standaard betalingsregeling. Lukt dat niet, omdat u dan te weinig geld overhoudt om van te leven? Dan kunt u vragen om een persoonlijke betalingsregeling. We kijken dan naar uw financiële situatie en houden rekening met uw betalingscapaciteit.

- Maakt u bezwaar of vraagt u om herziening van de terugvordering? Dan kunt u uitstel van betaling krijgen zolang we uw bezwaar of verzoek behandelen.
- Op onze website leest u meer over terugbetalen, betalingsregelingen en uitstel van betaling.
- Heeft u vragen of zorgen over terugbetalen? Neem dan contact met ons op.

10 Tijdige beslissing

Wij doen ons best ervoor te zorgen dat u weet waar u aan toe bent. Daarom nemen we zo snel mogelijk een beslissing over uw aanvraag, wijziging, bezwaar of verzoek. Zijn we niet op tijd? Dan mag u ons daarop aanspreken. Verderop in dit handvest vindt u de belangrijkste termijnen.

11 Passend contact

Toeslagen regelen kan soms ingewikkeld zijn. Daarom heeft u recht op contact en ondersteuning die past bij uw vraag en situatie. We geven duidelijke uitleg en bekijken samen met u welke hulp u nodig heeft. Soms kunnen we die ondersteuning zelf bieden. Als dat niet zo is, helpen we u verder naar iemand of een organisatie die u verder kan helpen. Zo staan we op verschillende manieren voor u klaar.

Heeft u hulp nodig bij uw toeslagzaken?

U kunt contact opnemen met ***Dienst Toeslagen*** via ***0800 – 0543*** of samen met iemand uit uw omgeving, een steunpunt in uw buurt of een maatschappelijke organisatie naar uw situatie kijken.
Op ***toeslagen.nl/hulp*** vindt u meer informatie over hulp en ondersteuning.

Uw mogelijkheden

Hoe kunt u uw rechten gebruiken?

In het vorige deel van dit handvest heeft u gelezen welke rechten u heeft als toeslagontvanger. Het is belangrijk dat u deze rechten kunt gebruiken. Daar willen we u bij helpen. Het gebruiken van uw rechten is niet altijd makkelijk. De regels zijn soms ingewikkeld en veranderingen in uw leven kunnen voor uw toeslagen gevolgen hebben die niet altijd eenvoudig te overzien zijn. Mogelijk begint uw zoektocht met een vraag, zonder dat duidelijk is welk recht daarbij past. Hieronder vindt u een overzicht van hulpvragen en waar u terecht kunt. Zo helpen we u op weg om gebruik te maken van uw rechten.

1 Informatie en contact

Bent u op zoek naar informatie? Dit kan het geval zijn als u wilt weten hoe uw toeslag wordt berekend, wat een wijziging voor uw toeslag betekent of wat u in uw situatie kunt doen. Meer informatie over uw toeslag vindt u:

- op de website van ***Toeslagen***
- in ***Mijn Toeslagen***
- in de app Toeslagen
- in de ***Berichtenbox*** van MijnOverheid
- telefonisch via ***0800 – 0543***

2 Hulp en ondersteuning

Komt u er met de beschikbare informatie niet uit? Of vindt u het lastig om uw situatie te beoordelen? Dan kan het helpen als iemand met u meekijkt. Samen kunt u bekijken wat uw situatie betekent voor uw toeslagen en welke stappen u kunt zetten. Dat kan bijvoorbeeld:

- met iemand in uw omgeving
- met een medewerker van Dienst Toeslagen bij een balie van de Belastingdienst of een steunpunt bij uw gemeente
- met een onafhankelijke helper van een maatschappelijke organisatie, bijvoorbeeld bij een Toeslagenservicepunt bij u in de buurt

3 Niet eens met een beslissing of onze aanpak?

Als u het niet eens bent met een beslissing van Dienst Toeslagen of u niet tevreden bent over hoe we u hebben behandeld, kunt u gebruikmaken van uw rechten.

- Bent u het niet eens met een beslissing van Dienst Toeslagen? Dan kunt u bezwaar maken.
- Bent u te laat met bezwaar maken? Kijk dan op onze website wat de mogelijkheden zijn.
- Bent u het niet eens met een beslissing op bezwaar? Dan kunt u in beroep gaan bij de rechter.
- Bent u niet tevreden over hoe we u hebben behandeld? Dan kunt u een klacht indienen.

Meer informatie over bezwaar, beroep en klachten vindt u op onze website.

4 Komt u er niet uit met ons?

Als alle stappen bij Dienst Toeslagen volledig zijn doorlopen en u er niet met ons bent uitgekomen, dan kan een hulpverlener namens u contact opnemen met de Belangenbehartiger Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden.
Een hulpverlener die contact kan opnemen met de Belangenbehartiger is bijvoorbeeld een sociaal raadslid, een medewerker van het Juridisch Loket of een advocaat.
De Belangenbehartiger kan met Dienst Toeslagen meedenken of er andere oplossingen zijn.

Termijnen

Wanneer zijn we op tijd?

Wij geven graag inzicht in wanneer u een reactie of beslissing van ons kunt verwachten. Hieronder ziet u de belangrijkste termijnen die in de wet staan. Als het kan, reageren of beslissen we eerder. In bijzondere situaties kunnen andere wettelijke regels gelden. Kijk op onze website voor meer informatie.

Heeft u hulp nodig bij uw toeslagzaken?

U kunt contact opnemen met ***Dienst Toeslagen*** via ***0800 – 0543*** of samen met iemand uit uw omgeving, een steunpunt in uw buurt of een maatschappelijke organisatie naar uw situatie kijken.
Op ***toeslagen.nl/hulp*** vindt u meer informatie over hulp en ondersteuning.

Onderwerp	Onze termijn om te reageren
U vraagt toeslag aan	We beslissen binnen 13 weken over het voorschot. Meestal krijgt u binnen 5 weken bericht over de hoogte van uw toeslag. Hebben we meer informatie nodig? Dan kunnen we de termijn verlengen. U krijgt daarover bericht.
U geeft een wijziging door	U krijgt uiterlijk binnen 8 weken bericht. We streven naar 5 weken.
We maken uw toeslag definitief	Doet u of iemand in uw huishouden belastingaangifte? Dan krijgt u de definitieve berekening binnen 6 maanden nadat iedereen een belastingaanslag heeft gekregen. Doet niemand in uw huishouden belastingaangifte? Dan krijgt u de definitieve berekening meestal tussen eind juni en 31 december van het volgende jaar.
U dient bezwaar in	We beslissen uiterlijk binnen 6 weken na het einde van de bezwaartermijn. Hebben we meer tijd nodig? Dan mogen we 6 weken langer de tijd nemen. U krijgt daarover een brief.
U vraagt ons om een beslissing te herzien	We beslissen uiterlijk binnen 8 weken. Hebben we meer tijd nodig? Dan mogen we 6 weken langer de tijd nemen. U krijgt daarover een brief.
U krijgt geld terug na de definitieve berekening	We betalen dit uiterlijk binnen 4 weken na de datum van de definitieve berekening. Meestal staat het geld binnen 1 week op uw rekening.
U vraagt om een persoonlijke betalingsregeling	We beslissen binnen 8 weken op uw aanvraag.
U dient een klacht in	We handelen uw klacht binnen 6 weken af. Hebben we meer tijd nodig? Dan mogen we 4 weken langer de tijd nemen. U krijgt daarover een brief.

Colofon
Dit is een uitgave van Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën
Den Haag, september 2026

Dienst Toeslagen maakt vitale voorzieningen betaalbaar voor miljoenen huishoudens, zodat mensen kunnen meedoen in de maatschappij. Dienst Toeslagen is een zelfstandig directoraat-generaal van het ministerie van Financiën.
In 2026 keert Dienst Toeslagen circa 22 miljard euro aan toeslagen uit aan 6 miljoen huishoudens om gezondheidszorg, huisvesting en zorg voor kinderen te betalen.