



TER BESLISSING

Aan  
de minister

27/4

TER INFORMATIE

de staatssecretaris van Financiën

# nota

Bevindingen IBTD-onderzoek naar het aanvraagproces  
van Dienst Toeslagen

Inspectie belastingen,  
toeslagen en douane

Persoonsgegevens

**Datum**

17 april 2026

**Notanummer**

2026-000134077

**Bijlagen**

1. Onderzoeksrapportage
2. Wederhoortabel TSL
3. Wederhoortabel BD

## Aanleiding

Ons onderzoek naar het aanvraagproces van de Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) is afgerond. Het doel van ons onderzoek was om bij te dragen aan een goede aansluiting tussen het aanvraagproces van toeslagen en wat burgers daarbij nodig hebben. In deze rapportage zijn de verschillende aspecten van ons onderzoek besproken. In de bijgevoegde rapportage worden deze aandachtspunten toegelicht.

## Beslispunten

- Graag verzoek ik de minister om de bijgevoegde stukken onverkort en terstond te zenden naar beide Kamers der Staten-Generaal.
- Ik verzoek u in de aanbiedingsbrief op te nemen dat ik gaarne bereid ben een technische briefing over het rapport te verzorgen.
- De beide staatssecretarissen verzoek ik om beide Kamers der Staten-Generaal binnen zes weken een beleidsreactie op het rapport aan te bieden.<sup>1</sup>

## Kernpunten

- Onze analyse van het aanvraagproces laat zien dat Toeslagen goed wil aansluiten bij wat burgers nodig hebben. Toeslagen geeft mensen verschillende manieren om een toeslag aan te vragen, zodat iedereen zelf kan kiezen welke manier het beste bij hen past. Toeslagen probeert het aanvragen van een toeslag ook makkelijker te maken, bijvoorbeeld door de digitale omgeving van MijnToeslagen gebruiksvriendelijker te maken. Wij zien dat deze burgergerichte dienstverlening ook op andere manieren terugkomt, bijvoorbeeld door sneller telefonisch contact te zoeken met een burger als er informatie bij een aanvraag ontbreekt.
- Onze analyse heeft echter ook geleid tot waardevolle inzichten waaruit blijkt dat bepaalde onderdelen extra aandacht behoeven. De knelpunten die hieraan ten grondslag liggen, zijn kort samengevat:
  - o Zoveel mogelijk voorkomen dat burgers onbedoeld betalen voor het aanvragen van toeslagen.
  - o Benut ondersteuning aan de balie beter
  - o Verbeter communicatie zodat burgers minder verrast worden

<sup>1</sup> Beide verzoeken zijn conform de bepalingen over rapporten van de inspectie in de Regeling taakuitoefening en bevoegdheden IBTD (art. 6, leden 4 en 5)

- o Voorkom terugvorderingen door betere gegevensuitvraag
- Ook geven we graag het signaal af aan de politiek dat we ons zorgen blijven maken over hoe ingewikkeld het huidige toeslagenstelsel is. De complexiteit van het toeslagenstelsel zorgt voor onzekerheid bij burgers, komt herhaaldelijk aan bod in gesprek met Toeslagen. Doordat het stelsel zo ingewikkeld is, vragen burgers soms helemaal geen toeslag aan, terwijl ze daar wel recht op hebben. Deze complexiteit draagt bij aan het niet-gebruik van toeslagen.

### **Toelichting**

#### *Communicatie*

Nadat de minister de rapportage heeft aangeboden aan beide Kamers der Staten-Generaal, publiceert de inspectie haar bevindingen.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

Op dit moment is nog geen zicht op een commissiedebat Toeslagen in de Tweede Kamer. Ook geen zicht op een moment waarop bovenstaande punten door de Tweede Kamer besproken zullen worden.

### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



TER BESLISSING

Aan de minister 27/4

TER INFORMATIE

de staatssecretaris van Financiën

SG-Cluster

Persoonsgegevens

**Datum**

14 april 2026

**Notanummer**

2026-0000130228

**Bijlagen**

1. Aanbiedingsbrief TK
2. Aanbiedingsbrief EK

# nota

Aanbiedingsbrieven IBTD-rapport "Aanvraagproces Toeslagen"

## Aanleiding

De Inspectie Belastingen Toeslagen en Douane (IBTD) heeft het onderzoek naar het aanvraagproces bij Dienst Toeslagen afgerond. De IBTD heeft u verzocht bijgevoegde stukken onverkort en terstond te zenden naar beide Kamers der Staten-Generaal. Middels deze nota ontvangt u voor beide Kamers de bijbehorende aanbiedingsbrief. U (stas Fin) ontvangt deze nota's ter informatie omdat het onderzoek betrekking heeft op uw beleidsterrein.

## Beslispunten

- Gaat u (minister) akkoord met het verzenden van de aanbiedingsbrieven naar beide Kamers der Staten-Generaal?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

## Kernpunten

- In 2023 heeft de IBTD aangegeven alle fases in het toeslagenproces die burgers (kunnen) doorlopen te willen onderzoeken. Dit onderzoek is gericht op de eerste fase, namelijk het aanvragen van toeslagen. Centrale onderzoeksvraag was: "Hoe zorgt Toeslagen ervoor dat het aanvraagproces van toeslagen aansluit bij de verwachtingen en behoeften van burgers en welke verbeteringen zijn daarin eventueel mogelijk?"
- Separaat aan deze nota ontvangt u een nota vanuit de IBTD waarmee u het rapport krijgt aangeboden (IBTD 134077). Binnen zes weken moet een beleidsreactie worden verzonden. De beleidsreactie zal aan stas Fin worden voorgelegd.

## Toelichting

- Voor het onderzoek heeft de IBTD gesprekken gevoerd met medewerkers van Toeslagen en de Belastingdienst. Medewerkers van de Belastingdienst zijn betrokken in het onderzoek, omdat burgers aan de balie van Belastingdienstkantoren ondersteuning kunnen krijgen bij het aanvragen van toeslagen.
- Uit het onderzoek formuleert de IBTD een aantal aanbevelingen. Zo vraagt de IBTD de staatssecretaris ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat burgers onbedoeld betalen voor het aanvragen van een toeslag door gebruik te maken van een bemiddelingsbureau. De IBTD beveelt aan de zichtbaarheid van de balie van de Belastingdienst te

27/4

vergroten, zodat burgers gebruik kunnen maken van ondersteuning bij zowel toeslagen- als belastingzaken. Ook vraagt de IBTD de gegevensuitvraag de voorkant te verbeteren, door het vermogen bij de aanvraag van een toeslag expliciet uit te vragen.

- De IBTD doet ook een oproep aan de politiek om werk te maken van vereenvoudiging van het belasting- en toeslagenstelsel en met Toeslagen in gesprek te gaan om te bekijken wat nodig is voor een meer proactieve dienstverlening.

#### *Communicatie*

- Er is geen communicatie voorzien vanuit Financiën. De IBTD zal de rapportage nadat deze met de Kamers is gestuurd ook delen op hun eigen website.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

- Op basis van de "Regeling taakuitoefening en bevoegdheden IBTD" dient de minister het rapport onverkort en terstond aan beide Kamers aanbieden. Binnen zes weken moet conform de ministeriële regeling een inhoudelijke beleidsreactie worden verzonden. De beleidsreactie zal aan stas Fin worden voorgelegd.
- Op verzoek van de IBTD is in de aanbiedingsbrief opgenomen dat de IBTD bereid is om een technische briefing over het rapport te verzorgen.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.