



Hand-out webinar 15 december

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen



Webinar Najaarsbijeenkomst 2022 terugkijken

Campagne Dienst Toeslagen

Koopkrachtpakket Toeslagen

Team nabestaanden

Niet gebruik regeling belastingen

Actualiteiten belastingen en toeslagen

Wetswijzigingen toeslagen

Aangiftecampagne 2022 en Kennisnetwerk

Herstart invordering Toeslagen

DigiD, machtigen en eHerkenning

Stella

Belastingplan 2023

Samenwerken, Geldfit en Bibliotheken

Toeslagen Oekraïense ontheemden

Niet gebruik Toeslagen

Online zaken regelen

Over deze hand-out





Over deze hand-out

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Nog niet eerder mochten we zoveel belangstellenden verwelkomen. Samen met u hebben bijna 2.800 collega-dienstverleners zich ingeschreven.

In deze hand-out vindt u een samenvatting van de onderwerpen die in het webinar zijn besproken. Mocht u na het bekijken van het webinar of het lezen van deze hand-out nog vragen hebben, stel deze dan op het [forum](#) of neem contact op met uw relatiebeheerder. We doen ons best om uw vragen op een later moment dan alsnog te beantwoorden.

We hebben u ook gevraagd naar uw mening over de Najaarsbijeenkomst met een enquête. Met deze input willen we onze webinars zo goed mogelijk laten aansluiten bij uw behoefte.

[Webinar Najaarsbijeenkomst 2022 terugkijken](#)

Disclaimer

De informatie in deze hand-out is met de grootste zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat er fouten in sluipen. Een deel van wat wij hier vertellen zit nog in het wetgevingsproces zit. Wij kunnen dus niet 100% garanderen dat alles doorgang vindt. Opmerkingen en suggesties kunt u doorgeven via de postbus:
maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl

Houd [Kennissenetwerk](#) en de website van [de Belastingdienst](#) en de website van [Dienst Toeslagen](#) in de gaten voor actuele informatie.





Campagne Dienst Toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Nieuwe campagne roept op om wijzigingen aan Dienst Toeslagen door te geven

In november is Dienst Toeslagen gestart met een campagne om mensen aan te sporen op tijd wijzigingen in hun situatie door te geven.

Check. Pas aan. En door.

Op de radio, online (banners en video's) en met buitenreclame ('bushokjes') communiceren we een handig ezelsbruggetje: "Check. Pas aan. En door." Een formule die mensen aanzet tot het checken van hun gegevens en op tijd doorgeven van eventuele wijzigingen in Mijn toeslagen.

Op toeslagen.nl/pasaan staat meer informatie over het doorgeven van wijzigingen aan Toeslagen om uw cliënten naar door te verwijzen.

Samen burgers helpen

U hebt als maatschappelijk dienstverlener een belangrijke rol, want u hebt contact met burgers die wij vanuit Toeslagen minder goed bereiken. Uw rol is belangrijk om burgers te helpen met vragen en in de bewustwording van het doorgeven van wijzigingen aan Toeslagen.

Door de campagne kunt u de komende tijd meer vragen krijgen van cliënten. U kunt uw cliënten ook helpen met het controleren van hun gegevens en het [doorgeven van wijzigingen](#). Zo voorkomen we samen dat zij geld moeten terugbetalen. We bieden u [een toolkit met communicatiematerialen](#) die u kunt gebruiken om mensen te informeren over het doorgeven van wijzigingen.

Poster aanvragen

U kunt campagneposters bij ons aanvragen om op uw locatie op te hangen. Stuur een mail naar communicatie@toeslagen.nl met uw gegevens en laat ons weten hoeveel posters en in welk formaat (A4 of A3 formaat) u ze wilt ontvangen.

Dienst Toeslagen

Voor het eerst wordt deze campagne gevoerd onder de naam Dienst Toeslagen, los van de Belastingdienst. Sinds 1 januari 2021 is Dienst Toeslagen namelijk een zelfstandige uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Financiën.





Belastingplan 2023

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Schijftarieven 2023

Box 1	2023	(2022)
< AOW		
1 ^e schijf	36,93%	(37,07%)
2 ^e schijf	49,50%	(49,50%)
> AOW		
1 ^e schijf	19,03%	(19,17%)
2 ^e schijf	36,93%	(37,07%)
3 ^e schijf	49,50%	(49,50%)

Heffingskortingen 2023

Box 1	2023	(2022)
Algemene heffingskorting < AOW	€ 3.070	(€ 2.888)
Algemene heffingskorting > AOW	€ 1.583	(€ 1.494)
Arbeidskorting (maximaal)	€ 5.052	(€ 4.260)
Jonggehandicaptenkorting	€ 820	(€ 771)
Ouderenkorting	€ 1.835	(€ 1.726)
Alleenstaande ouderenkorting	€ 478	(€ 449)
Inkomensafhankelijke combinatiekorting (maximaal)	€ 2.694	(€ 2.534)





Belastingplan 2023

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Afschaffing inkomensafhankelijke combinatiekorting (IACK)

De volgende maatregel gaat niet in per 2023, maar is wel opgenomen in het Belastingplan 2023. Het betreft het uitfaseren van de inkomensafhankelijke combinatiekorting, ook wel de IACK. Het is de bedoeling dat deze per 1-1-2025 wordt afgeschaft.

Deze heffingskorting geldt voor alleenstaande ouders of voor de minstverdienende partner die werk en zorg voor kinderen jonger dan 12 jaar combineren. Belangrijke voorwaarde hierbij is dat het **kind ten minste zes maanden** op hetzelfde woonadres staat ingeschreven.

Er komt wel overgangsrecht voor ouders met kinderen die zijn geboren voor 1 januari 2025. Deze groep heeft nog maximaal tot en met 2036 recht op toekenning van de jaarlijks af te bouwen IACK. Vanaf 1 januari 2037 hebben alle kinderen geboren vóór 1 januari 2025 de leeftijd van 12 jaar bereikt en bestaat daardoor voor geen enkele ouder nog recht op de IACK.

Aftrek reiskosten diverse regelingen

Per 2023 wordt het maximum van de onbelaste reiskostenvergoeding van € 0,19 per kilometer voor werknemers in de loonheffing verhoogd naar € 0,21. Een werkgever mag dus € 0,21 onbelast vergoeden. Vergoedt hij meer dan vormt het meerdere in beginsel belast loon.

Deze verhoging in de loonheffingsfeer wordt doorgetrokken naar diverse regelingen binnen de inkomstenbelasting. Denk hierbij aan de aftrekbaarheid van de reiskosten van resultaatgenieters waar het gaat om het gebruikmaken van een vervoermiddel dat behoort tot het privévermogen.

Daarnaast kennen we binnen de inkomstenbelasting nog enkele forfaits van € 0,19 per kilometer. Om de hoogte van deze forfaits uniform te houden, worden deze eveneens verhoogd naar € 0,21 per kilometer. Dit betreft de aftrek specifieke zorgkosten voor reiskosten ziekenbezoek, en de aftrek van weekenduitgaven gehandicapten.





Belastingplan 2023

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Aanpassen giftenaftrek periodieke giften

De laatste twee maatregelen die ik bespreek hebben beide betrekking op de hoogte van de giftenaftrek. De giftenaftrek in de inkomstenbelasting vormt een persoonsgebonden aftrek en we kennen daarbij het onderscheid tussen enerzijds periodieke giften en anderzijds andere giften. Ik start eerst met de periodieke giften. Voor periodieke giften geldt dat deze alleen voor aftrek in aanmerking komen indien deze via notariële of onderhandse akte zijn aangegaan voor een periode van vijf of meer jaren. De hoogte van deze aftrek is momenteel niet begrensd. Er geldt dus geen drempel of een plafond. Uit onderzoek is gebleken dat in de praktijk een toename valt te bespeuren van gevallen van zeer hoge periodieke giften, waarbij ook situaties bekend zijn dat gebruik wordt gemaakt van zelf opgerichte ANBI's. Bij zeer hoge periodieke giften kan het belastbaar inkomen sterk verminderd worden of zelfs tot nul worden teruggebracht. Een en ander acht het kabinet onwenselijk en daarom wordt vanaf 1 januari aanstaande de aftrek van periodieke giften aan ANBI's begrensd tot € 250.000. Hierbij geldt een uitzondering voor op 4 oktober 2022, 16.00 uur, reeds aangegane verplichtingen tot het doen van periodieke giften. Dat is ook het moment waarop het persbericht waarin de begrenzing van de aftrek van periodieke giften wordt aangekondigd, is gepubliceerd.

Afschaffen middelingsregeling

De volgende maatregel die ik bespreek betreft de afschaffing van de middelingsregeling per 2023. Indien een belastingplichtige sterk wisselende inkomens kent in box 1, bestaat de mogelijkheid om het totale inkomen van drie aaneengesloten jaren gelijkelijk te verdelen om zodoende de belasting in box 1 te verlagen. Het inkomen over de drie jaren wordt aan elk jaar voor 1/3^e toegerekend en de belasting wordt vervolgens per jaar opnieuw berekend. Het moet daarbij gaan om kalenderjaren waarbij de aanslagen over die jaren reeds onherroepelijk vaststaat. Het kabinet heeft besloten om deze middelingsregeling af te schaffen per 2023 omdat deze na onderzoek beperkt doelmatig is. Er komt wel overgangsrecht voor jaren na 2022, mits ook het kalenderjaar 2022 in het middelingstijdvak wordt betrokken. Dit betekent dat middelen over een middelingstijdvak met alleen kalenderjaren vanaf 2023 niet meer mogelijk is. Het laatste tijdvak waarover nog kan worden gemiddeld omvat derhalve de kalenderjaren 2022, 2023 en 2024





Belastingplan 2023

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Multiplier giftenaftrek culturele anbi's

Naast de periodieke giften zijn er ook andere giften. Deze mogen als persoonsgebonden aftrek (PGA) in aanmerking worden genomen als zij zijn gedaan aan ANBI's en met schriftelijke bewijsstukken kunnen worden aangetoond. Hierbij geldt onder de huidige regeling wel een begrenzing voor de aftrek.

De giften zijn aftrekbaar indien deze samen minimaal € 60 of meer dan 1 % van het verzamelinkomen bedragen. De aftrek is vervolgens begrensd tot maximaal 10% van het verzamelinkomen.

Indien giften worden gedaan aan culturele ANBI's geldt een andere berekening van de aftrek. Van een culturele ANBI is sprake indien deze zich bezighoudt met het realiseren, verspreiden of behouden van cultureel aanbod. Bij een dergelijke gift geldt sinds 2012 een fiscale multiplier die de aftrek verhoogt. De aftrekbare gift aan culturele ANBI's wordt verhoogd met 25%, maar ten hoogste met € 1.250.

Daarbij was het de bedoeling van de wetgever om de maximering van € 1.250 te laten gelden voor giften aan culturele ANBI's van fiscale partners gezamenlijk.

In de praktijk is gebleken dat de toepassing van dit bedrag van € 1.250 als multiplier niet juist wordt toegepast bij fiscaal partnerschap. Zo wordt soms € 2.500 als verhoging toegepast bij fiscale partners, terwijl dat dus slechts € 1.250 mag zijn. Om onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen, wordt nu per wet vastgelegd dat de verhoging van € 1.250 ook geldt in de situatie bij fiscale partners.

Blijf op de hoogte van alle ontwikkelingen op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl)





Wetswijzigingen toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

Uitzondering op partnerschap: bij verblijf in opvang

Mensen die getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben, zijn toeslagpartners ongeacht waar ze wonen. Beide partners moeten de toeslag aanvragen. Daarnaast telt het inkomen van beide partners mee bij de berekening van de hoogte van de toeslag. Per 1 januari 2023 wordt deze regel gewijzigd voor mensen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld en in de noodopvang verblijven. Voor hen wordt het makkelijker om zonder de (voormalig) toeslagpartner toeslagen aan te vragen. Hierdoor kunnen zij sneller financieel zelfstandig zijn. Mensen die tijdelijk verblijven in een opvanglocatie kunnen een verzoek indienen om niet aangemerkt te worden als toeslagpartner. Het gaat hier om instellingen die zijn aangewezen voor opvang van personen in situaties met huiselijk geweld.

Of er sprake is van een verblijf in een dergelijke opvang kan worden bepaald aan de hand van de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP) of een verklaring van de opvanginstelling. De duur van deze uitzondering op het toeslagpartnerschap is beperkt tot de duur van het verblijf in de opvang. Bij vertrek uit de opvang worden de echtgenoten weer aangemerkt als toeslagpartners. Als er meer bekend is over de inrichting van het proces rondom deze wetswijziging, informeren we u via Kennisnetwerk.

Woonlandbeperking vervalt voor partner buiten EU, EER of Zwitserland

De woonlandeis voor partners wordt geschrapt uit de Wet kinderopvang. Hierdoor kan er ook recht op kinderopvangtoeslag bestaan als de partner buiten de EU, EER of Zwitserland woont. Wel blijft gelden dat de partner aan de arbeidseis moet voldoen. Een partner moet dus werken, een traject naar werk, opleiding of inburgeringscursus volgen, maar hoeft dit niet meer te doen binnen de EU, EER of Zwitserland.

Deze regeling geldt met terugwerkende kracht tot en met 4 maart 2022. De aanleiding voor deze wetswijziging is de oorlog in Oekraïne waardoor er ontheemden naar Nederland kwamen die gebruik wilden maken van kinderopvangtoeslag en één van de partners in het buitenland verbleef. De wijziging en de terugwerkende kracht geldt niet alleen voor Oekraïense ontheemden, maar voor alle ouders of verzorgers met een partner buiten de EU, EER of Zwitserland. De aanvraagtermijn wijkt tijdelijk af van de reguliere aanvraagtermijn kinderopvangtoeslag. Het gaat dan om de volgende afwijkende aanvraagtermijn:

- Uiterlijk aanvragen kinderopvangtoeslag op de laatste dag kalendermaand 3 maanden na datum ingang wetsvoorstel.





Wetswijzigingen toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

Recht op kinderopvangtoeslag bij een tijdelijke Wet langdurige Zorg (WLZ)-indicatie

Vanaf 1 januari 2023 bestaat er ook recht op kinderopvangtoeslag wanneer één van beide ouders werkt of een traject naar werk volgt en de andere ouder een tijdelijke WLZ-indicatie heeft. De andere ouder kan dan niet aan de arbeidseis voldoen. Dit geldt alleen voor ouders met een partner. Sinds 1 januari 2021 geldt deze regeling al voor ouders/partners met een permanente WLZ-indicatie.

Loslaten koppeling gewerkte uren kinderopvangtoeslag

Vanaf 2023 is het maximaal aantal uren recht op kinderopvangtoeslag niet meer gekoppeld aan het aantal uren dat de minst werkende ouder werkt, maar aan het aantal gewerkte maanden van de minst werkende ouder in een jaar. Voor elke maand in het jaar waarin gewerkt wordt, is er recht op 230 uur kinderopvangtoeslag. De opvanguren die nog niet gebruikt zijn in een maand, kunnen tot het einde van het jaar worden opgemaakt. Ook als er niet meer gewerkt wordt of bijvoorbeeld de opleiding is afgerond. De systematiek voor werkenden wordt gelijkgesteld aan mensen die een traject naar werk, opleiding of inburgeringscursus volgen. Voor de laatst genoemde groepen is het nu al zo dat iedere maand dat je bijvoorbeeld studeert, maximaal 230 uur per maand kinderopvangtoeslag kan krijgen.

Voorbeeld

Bert en Geraldine hebben samen een kind van 3 jaar oud dat naar de kinderopvang gaat. Geraldine werkt heel 2023. Bert werkt van januari t/m maart. In april 2023 wordt hij werkloos en ontvangt vanaf dan een werkloosheidsuitkering (WW).

Bert heeft nog **3 maanden** recht op kinderopvangtoeslag vanaf de dag dat hij niet meer werkt, dit is de zogenaamde uitlooptermijn. Samen met de **3 gewerkte maanden** hebben Bert en Geraldine in totaal recht op 6 maanden kinderopvangtoeslag op. Zij hebben dus recht op **6 maanden x 230 uur = maximaal 1380 uur** kinderopvangtoeslag in 2023.





Wetswijzigingen toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

Indexering toetsingsinkomen

Ervor zorgen dat alle Nederlanders de toeslagen krijgen waar zij recht op hebben, is het doel van Dienst Toeslagen. Om dit in 2023 te bereiken, zijn de gegevens van toeslaggerechtigden in Mijn toeslagen berekend met de nieuwe normen.

Schatting inkomen

Voor mensen die nu al toeslagen krijgen, passen wij de toeslagen automatisch aan voor het jaar 2023. Het is altijd het doel om het meest waarschijnlijke inkomen te gebruiken en de beste inschatting te doen om terugvorderingen te voorkomen. Het uitgangspunt bij het bepalen van het inkomen is het verzamelinkomen van 2021, het inkomen dat men zelf doorgaf in 2022 of het maandinkomen zoals dit in 2022 is vastgesteld. We gaan altijd uit van het meest recente inkomen dat bij ons bekend is. Uw cliënten weten natuurlijk zelf het beste wat hun inkomen is. Daarom is het zo belangrijk om de gegevens in Mijn toeslagen te controleren.

Hogere inkomens

Vanwege de stijging van het wettelijk minimumloon en loonstijgingen in verschillende branches en collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's) passen we een indexeringspercentage toe op de geschatte inkomens in Mijn toeslagen. Het indexeringspercentage is 11,99% voor mensen die werken of een uitkering hebben. Voor toeslagbetrokkenen met een AOW-uitkering gaat het om 8,32%. We doen dit om zoveel mogelijk te voorkomen dat mensen te hoge toeslagen ontvangen en achteraf moeten terugbetalen.

Wilt u het actuele inkomen voor uw cliënt berekenen? Gebruik dan de rekentool [Uw inkomen voor toeslagen berekenen](#).





Koopkrachtpakket toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

De zorgtoeslag, huurtoeslag en het kindgebonden budget gaan per 1 januari 2023 extra omhoog. De toeslagen gaan elk jaar omhoog, maar nu komt er een extra bedrag bij vanwege het koopkrachtpakket. Daarnaast komen in 2023 meer mensen in aanmerking voor een toeslag. Dit is om mensen te ondersteunen, want het leven is een stuk duurder geworden.

Zorgtoeslag

De zorgtoeslag wordt met ruim € 400 per huishouden op jaarbasis verhoogd. Er komen ook meer mensen in aanmerking voor zorgtoeslag in 2023, doordat de inkomensgrenzen zijn verhoogd. Dit is een tijdelijke maatregel en geldt alleen voor 2023.

Huurtoeslag

De huurtoeslag gaat extra omhoog. De meeste huishoudens krijgen € 16,94 per maand meer huurtoeslag. Deze wijziging gaat in per 1 januari 2023 en is niet tijdelijk.

Kindgebonden budget

Het kindgebonden budget wordt per 1 januari extra verhoogd:

- Het maximumbedrag vanaf het 3^e kind en verder wordt gelijkgesteld aan het maximumbedrag voor het 2^e kind
- Alle bedragen worden evenredig verhoogd met € 356
- De alleenstaande-ouderkop wordt tijdelijk verhoogd met € 356.

Niet alle verhogingen binnen het kindgebonden budget zijn structureel. Een deel wordt in de jaren 2023 tot en met 2028 stapsgewijs afgebouwd. De maximale bedragen voor 2023 zijn:

Bedrag	Bedrag 2022	Na inflatie-correctie 2023	Extra verhoging 2023	Bedrag 2023
1 ^e kind	€ 1.220	€ 1.297	€ 356	€ 1.653
2 ^e kind	€ 1.106	€ 1.176	€ 356	€ 1.532
3 ^e kind	€ 1.001	€ 1.064	€ 468	€ 1.532
4 ^e kind en meer	€ 1.001	€ 1.064	€ 468	€ 1.532
Alleenstaande ouderkop	€ 3.285	€ 3.492	€ 356	€ 3.848





Koopkrachtpakket toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

Kinderopvangtoeslag

Ook is het kabinet van plan de tarieven kinderopvangtoeslag voor 2023 extra te verhogen. De maximum vergoeding voor alle vormen van kinderopvang worden extra verhoogd. De aanleiding voor de plannen om de kinderopvangtoeslag te verhogen is de hoge inflatie.

Het kabinet heeft besloten om deze extra verhoging nu aan te kondigen, en daarmee af te wijken van de reguliere systematiek, zodat ouders snel weten waar ze aan toe zijn en de uitwerking in gang gezet kan worden.

Dit is een voorgenomen besluit. Zodra het besluit definitief is, wordt de kinderopvangtoeslag begin 2023 opnieuw berekend. Ook de proefberekening passen we dan aan.

Let op! De extra verhogingen van zorgtoeslag en kindgebonden budget zijn tijdelijk en gelden alléén voor 2023. Het gelijkstellen van het 2^{de} en 3^{de} kind is niet tijdelijk. Maak ieder jaar een [proefberekening](https://toeslagen.nl/proefberekening) op toeslagen.nl/proefberekening om na te gaan wat het recht is op toeslagen van uw cliënt.

Klik [hier](#) voor meer informatie over dit onderwerp.





Toeslagen Oekraïense ontheemden

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & DienstToeslagen

Particuliere opvang Oekraïense ontheemden – geen toeslagpartnerschap

Voor mensen die thuis Oekraïense ontheemden opvangen, heeft dit over het algemeen geen gevolgen voor de toeslagen.

Ontheemde Oekraïners worden niet aangemerkt als toeslagpartner van degene die ze opvangt. Dit wordt nu al toegepast met een terugwerkende kracht tot en met 24 februari 2022 en wordt vanaf 1 januari 2023 in de wet vastgelegd. Dit geldt alleen voor partnerschappen die ontstaan wanneer 2 volwassenen met een minderjarig kind van één van beide op het adres staan ingeschreven (AWIR artikel 3, lid 2 onderdeel e). En dus niet voor één van de andere mogelijkheden tot toeslagpartnerschap, zoals een gezamenlijk kind of een gezamenlijk huis. Ook geldt deze regeling niet als degene die ontheemden opvangt zelf ook een ontheemde Oekraïner is.

Huurtoeslag – geen medebewonerschap

Er komt ook een uitzondering voor ontheemde Oekraïners en medebewonerschap: zij worden niet aangemerkt als medebewoner van degene die ze opvangt, tenzij de aanvrager zelf ook een ontheemde Oekraïner is.

Bekijk meer [informatie over het aanvragen van toeslagen voor Oekraïense ontheemden op de website.](#)





Niet-gebruik Toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Diens tToeslagen

Niet-gebruik van toeslagen betekent dat mensen bewust of onbewust geen gebruikmaken van toeslagen, terwijl ze er wel recht hebben op één of meerdere toeslagen (en aan de voorwaarden voldoen). Ook bij inwoners die bijvoorbeeld wel gebruikmaken van zorgtoeslag en niet van huurtoeslag, maar daar wel recht op hebben, is er sprake van niet-gebruik.

Hoe groot is het aantal niet-gebruikers van toeslagen?

Het is in de praktijk lastig om de omvang van niet-gebruik in kaart te brengen. Uit onderzoek blijkt dat niet-gebruik van toeslagen gemiddeld 10% is voor zorgtoeslag en huurtoeslag. Voor kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget ligt dit rond 2-3%.

Welke initiatieven zijn er al om niet-gebruik van toeslagen te voorkomen?

- Hulp bij aangifte & huurtoeslag
- PR-campagne huurtoeslag
- Toeslagen, DUO & Belastingdienst: 17-jarigenbrief
- Mbo-studenten

17-jarigenbrief

Toeslagen, Belastingdienst en DUO versturen samen aan 17-jarigen een brief vlak voordat ze 18 worden. De ontvanger wordt gewezen op het kunnen krijgen van toeslagen, teruggave van de Belastingdienst en studiefinanciering vanuit DUO. Via sociale mediakanalen van en onze website worden jongeren geattendeerd op de mogelijkheid om zorgtoeslag aan te vragen.

Mbo-studenten

Mbo-studenten worden op verschillende manieren geïnformeerd over de mogelijkheid om zorgtoeslag en studiefinanciering aan te vragen. Alle eindexamenkandidaten in het vmbo, vso en vavo-tl ontvangen een brief, met een brochure wat studenten kunnen regelen bij het studeren, met daarbij diverse tips.

Bovenstaande activiteiten worden komend jaar gecontinueerd.

Wat kunt u doen?

Waarschijnlijk bent u zich hier al van bewust. Toch willen we u vragen om altijd voor cliënten na te gaan of ze recht hebben op toeslagen en hen te stimuleren dit aan te vragen als ze nog geen toeslagen hebben en er wel recht op hebben. Helpt u alleen bij belastingaangifte en niet bij toeslagen? Verwijs uw cliënt dan door naar [onze balies of steunpunten](#) of naar een [toeslagenservicepunt in de buurt](#).





Belastingen niet-gebruik regelingen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Teveel ingehouden loonheffing

Ouderen met AOW en een klein pensioen kunnen geld terug ontvangen als er teveel loonheffing ingehouden is.

Ook Jongeren met een bijbaan kunnen evt. teveel ingehouden loonheffing terugvragen

Tegemoetkoming specifieke zorgkosten

Mensen met een laag inkomen en relatief hoge zorgkosten kunnen vaak niet de heffingskorting verzilveren. Ook al komt hun aangifte uit op nihil rendeert het toch om aangifte te doen. [Kijk op deze pagina voor een voorbeeldberekening.](#)

Correctie op de alleenstaande ouderenkorting (AOK)

Voor de groep helpers onder u die ouderen helpen bij het doen van aangifte is weer de aankondiging van de correctie op de alleenstaande ouderenkorting aan de orde.

Het betreft een voornemen tot correctie als mensen AOW voor gehuwden ontvangen en de AOK korting hebben aangevinkt

In niet alle gevallen is het inkomen vanuit de SVB inzichtelijk. Mensen die als alleenstaande staan geregistreerd in onze systemen ontvangen geen correctiebrief.

De SVB heeft geen inzicht in alle rechthebbenden op de alleenstaande AOW. Bijvoorbeeld in die situaties waarin kort verblijf verzorgingshuis duurzaam verblijf wordt. In die gevallen kan het zijn dat er correctiebrieven verstuurd worden.

We hebben in voorgaande jaren al afgesproken dat de betrokkenen hier maar 1x over bevraagd worden, In de volgende jaren na toekennen bezwaar wordt er geen brief meer verstuurd. Kijk ook naar [deze forumpost](#) voor aanvullende informatie.

[Meer informatie over de ouderenkorting en de alleenstaande ouderenkorting](#)





DigiD, machtigen en eHerkenning

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Machtigen algemeen

De machtigingen die veel worden gebruikt zijn de volgende:

- De Combinatiemachtiging inkomstenbelasting en Toeslagen (meerjaren)
- Inkomstenbelasting (voor alle jaren)
- Inkomstenbelasting per kalenderjaar
- Toeslagen (dat zijn altijd de jaren die lopen)
- De nabestaandenmachtiging. Deze machtiging kunt u alleen gebruiken met de burger-burger machtiging.

Machtigingen zijn digitaal aan te vragen. Door u (de hulpverlener), digitaal door de hulpvrager, maar ook telefonisch bij de digid helpdesk. (dus niet bij de belastingtelefoon)

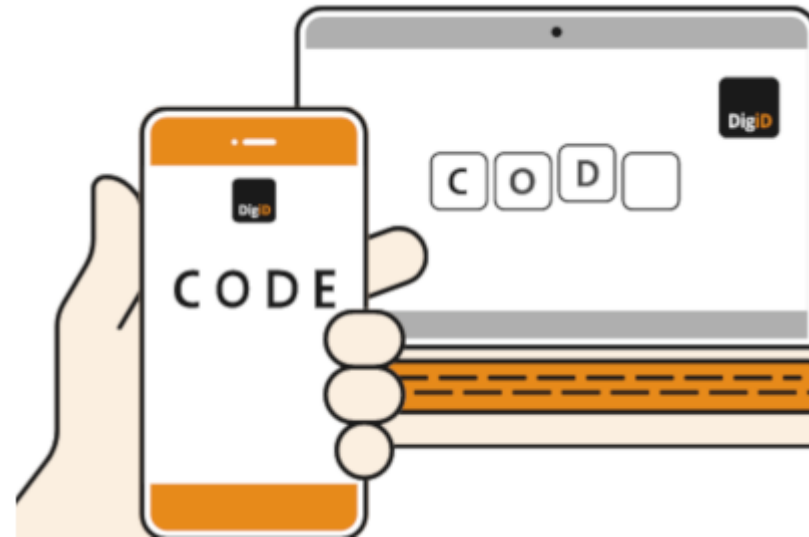
Meer informatie over machtigingen vindt u op de [website van DigiD machtigen](#).

Andere handige links:

[DigiD voor buitenlandsbelastingplichtigen](#)

Verhoging veiligheidsniveau

Volgend jaar(2023) na de aangiftecampagne zal het niet meer mogelijk zijn in te loggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Deze groep mensen ontvangen hierover t.z.t. een brief.





Machtigen

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Welke machtigingen zijn er?

Burger-burger machtiging

Middels inlog met de eigen DigiD kunt u iemand helpen met het regelen van belastingzaken. U logt dan in met uw DigiD. Dit betekent dat de hulpvrager kan zien wie zijn/haar zaken heeft geregeld (niet de organisatie die u vertegenwoordigt).

Nabestaandenmachtiging

Informatie over de nabestaandenmachtiging is te lezen op de pagina ["Na een overlijden"](#).

Machtigingscode

Een veel gestelde vraag is ook hoe het in 2023 gaat met de machtigingscodes. Vorig jaar is voor de start van de aangiftecampagne een meerjarenmachtiging IH verstuurd. Als u deze machtiging heeft gebruikt is een nieuwe machtigingscode niet nodig en zal de hulpvrager deze ook niet ontvangen. Dit betekent dat heel veel mensen geen brief met een machtigingscode gaan ontvangen, omdat zij een nog lopende machtiging hebben. Als u voor deze mensen inlogt ziet u automatisch de lopende machtigingen staan.

Wie vorig jaar telefonisch een code voor het kalenderjaar 2021 heeft aangevraagd ontvangt voor 2022 automatisch een nieuwe code. Mensen die zelf een code hebben aangevraagd of voor wie digitaal een code is aangevraagd ontvangen niet automatisch een brief met een code. Zij kunnen op dezelfde wijze een aanvraag doen. (behalve bij een meerjarenmachtiging, dan is het niet nodig)

Hoe kan een cliënt mij machtigen?

U of uw cliënt kan deze aanvragen via machtigen.digid.nl of telefonisch via de Helpdesk van Digid Machtigen (088 123 65 55). Uw cliënt kan de code digitaal laten bezorgen (direct) of per post. Dat laatste kan 3 dagen duren. Let op: bespreek duidelijk met uw cliënt dat hij u niet alleen voor belastingen, maar ook apart voor toeslagen moet machtigen. Maak duidelijke afspraken over welke toeslag u voor hem gaat regelen en voor welke periode hij u machtigt.

Ik heb al een toeslagen machtingscode van mijn cliënt. Heb ik nu een andere code nodig?

Nee. Nieuw is dat u deze machtingscode straks ook kunt gebruiken als u met eH3 inlogt.





eHerkenning

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Wat is eHerkenning?

eHerkenning is een middel waarmee u veilig kunt inloggen om online uw zaken met de overheid te regelen. Op die manier weten organisaties zeker dat u bent wie u zegt dat u bent. Daarnaast heeft u de extra zekerheid dat de site waar u inlogt echt een overheidssite is. Hoe hoger het niveau van eHerkenning, hoe beter beschermd. eHerkenning is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan of te delen met anderen.

Waarom moet ik eHerkenning niveau 3 (eH3) gebruiken? Ik heb al het middel eHerkenning niveau 2.

In Mijn Toeslagen en Mijn Belastingdienst staan veel vertrouwelijke gegevens. Daarbij past een zeer betrouwbaar authenticatiemiddel met het zogenaamde 'betrouwbaarheidsniveau substantieel'. Alleen eH3 voldoet aan die eis en is daarom het enige geschikte middel om op portalen van de overheid – en dus ook bij Mijn Toeslagen en Mijn Belastingdienst – in te loggen. Let op: naast eH3 heeft u voor het inloggen ook een DigiD-machtigingscode van uw cliënt nodig.

Welke dienstverleners kunnen eH3 gebruiken?

Iedere dienstverlener die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel kan eH3 aanschaffen en gebruiken (dus zowel non-profit organisaties als commerciële partijen).

Kunnen alle medewerkers van mijn organisatie met hetzelfde middel eH3 werken?

Nee. Organisaties hebben voor elke medewerker die online toegang wil krijgen tot Mijn Toeslagen of Mijn Belastingdienst een persoonlijke eH3-middel nodig.

Hoe kom ik aan een eH3-middel?

U koopt een eH3-middel bij een eHerkenningsleverancier. Kijk op eHerkenning.nl voor informatie over eHerkenning en een overzicht van leveranciers. eH3-middelen kunnen in prijs verschillen. Er zijn ook verschillen in de mogelijkheden om eH3-middelen aan te schaffen en te gebruiken (bv. via app, QR-code of token). U kunt zelf bepalen wat het beste bij uw situatie past. Bij de leverancier kunt u terecht voor de vragen over zijn eH3-middel.

Aan de aanschaf van eH3 zijn kosten verbonden, terwijl ik mijn cliënt gratis help met zijn toeslagen of belastingen. Moet ik het middel zelf betalen?

Alleen dienstverleners die burgers gratis helpen kunnen voor de aanschaf van eH3 een compensatie van Toeslagen ontvangen. Hierbij wordt uitgegaan van de prijs van de goedkoopste aanbieder in de markt (per gebruiker per jaar). Compensatie vraagt u aan via dit [formulier](#).





eHerkenning

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Als ik al eHerkenning heb voor belastingen en ik wil mijn cliënt ook met toeslagen helpen. Wat moet ik doen?

Beschikt u al over een middel eHerkenning niveau 3? Dan kunt u dit ook gebruiken voor uw identificatie voor toeslagen. U moet dan wel medewerkers binnen uw organisatie die met toeslagen mogen helpen, hiervoor bevoegd maken. Beschikt u over een middel eHerkenning niveau 2? Dan is dit niet geschikt voor uw identificatie bij toeslagen. U dient een middel eHerkenning niveau 3 aan te schaffen voor alle medewerkers die cliënten gaan helpen met het digitaal regelen van toeslagen, zoals dat nu ook voor belastingen geldt.

Zorg ervoor dat u, voordat u uw cliënten gaat helpen, in het bezit bent van hun Digid-machtigingscodes.

Wanneer kan ik eH3 gebruiken voor het inloggen bij toeslagen?

Vanaf maart 2022. Dan start de aangiftecampagne 2021 (IH 2021). Als u burgers dan helpt met hun online belastingaangifte, wilt u hen misschien ook helpen met het online regelen van hun toeslagen. Let op: uw cliënt moet zelf een aparte DigiD-machtigingscode aanvragen en aan u overleggen voor het aanvragen en wijzigen van toeslagen.

Wat betekent de mogelijkheid om met eH3 in te loggen voor Toeslagservicepunten (TSP) en het gebruik van de token?

Voor TSP gaan we op termijn de overstap maken naar eH3 om zo aan te sluiten op generieke diensten van de overheid om veilig overheidszaken te regelen. Dit doen we in gesprek met TSP en gefaseerd.

De tokens, waar sommige TSP gebruik van maken voor het inloggen in het MijnToeslagen portaal, uitgefaseerd per 31-12-2022. Uitzondering hierop geldt voor het COA en Vluchtelingenwerk. De tokens worden vervangen door eHerkenning. Alle huidige tokens lopen af per 1-7-2022 en de organisaties die er geen gebruik van maken krijgen geen nieuwe opgestuurd. Zij worden hier in juni 2022 per e-mail van op de hoogte gesteld.

Het staat u vrij om als TSP met token ook het middel eH3 aan te schaffen. Bijvoorbeeld om daar ervaring mee op te doen. Natuurlijk komt u dan ook in aanmerking voor compensatie mocht u dat willen.





eHerkenning

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

eHerkenning en compensatie

Maatschappelijke organisaties die overstappen op eH3 of eH3 nieuw aanschaffen kunnen in 2022 in aanmerking komen voor compensatie van het aanschafbedrag. Hoe dat werkt leest u [hier](#).

Hoe blijf ik op de hoogte van de ontwikkelingen rondom het gebruik van eH3?

Via Kennisnetwerk houden we u op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen.

Waarom geeft de machtigingscode toeslagen toegang tot alle toeslagen en beperkt zich niet tot 1 toeslag?

Een aantal gegevens bepalen de hoogte van het recht bij meerdere toeslagen. Denk aan het inkomen, vermogen, samenstelling van het huishouden. Als bij 1 toeslag een aanleiding ontstaat waardoor de hoogte van de toeslag wordt aangepast, dan kan dat doorwerken op andere toeslagen. Het is daarom belangrijk dat een hulpverlener bij het aanvragen of wijzigen van bepaalde gegevens kijkt naar het effect op meerdere toeslagen.

De reikwijdte van de machtiging betreft alle toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget). Burger en dienstverlener kunnen zelf afspraken maken voor welke toeslag de machtiging wordt gebruikt. Deze afspraken dienen voor beide partijen duidelijk te zijn.

Informatie en aanvragen

- Voor meer informatie over toeslagen en belastingen en het gebruik van eH3 in combinatie met machtigen kijkt u op [Kennisnetwerk](#).
- Voor informatie over eHerkenning en de aanschaf van een eH3 tool: zie [eherkenning.nl](#)
- Voor het aanvragen van compensatie voor de aanschaf van eHerkenning:
- Voor het regelen van een machtiging: [machtigen.digid.nl](#)
- Voor technische vragen over een eH3-tool: vraag uw leverancier.

Tip:

Indien uw cliënt voor het inloggen bij DigiD geen mobiele telefoon heeft, kan u cliënt het vaste telefoonnummer invullen. In dat geval ontvangt uw cliënt een gesproken bericht met de inlogcode op de vaste telefoon.





Online zaken regelen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Digitaal formulier verzoek persoonlijke betalingsregeling Toeslagen

Vanaf september 2022 is het mogelijk om online een verzoek tot een persoonlijke betalingsregeling te doen via het [online formulier Verzoek Persoonlijke Betalingsregeling Toeslagen \(PBT\)](#).

Met het formulier vragen mensen een persoonlijke betalingsregeling aan als zij toeslag terug moeten betalen en hierdoor financieel niet meer rond kunnen komen. Dit kon voorheen alleen door het PDF-formulier in te vullen, te printen en vervolgens te sturen naar Toeslagen. Het formulier is gebruiksvriendelijker gemaakt. Dit zorgt voor meer gemak met het indienen van het verzoek.

Internet platforms aanvragen Toeslagen

Er zijn verschillende websites die tegen betaling toeslagen voor mensen aanvragen. Deze websites komen in zoekmachines vaak hoog in de naar voren als men bijvoorbeeld zoekt naar 'toeslagen aanvragen'.

We vragen u om uw cliënten erop te wijzen dat het aanvragen van toeslagen nooit geld hoeft te kosten. Mocht een cliënt die bij u komt tegen betaling een toeslagaanvraag hebben gedaan, geldt er een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kun je een aankoop van een dienst op afstand ongedaan maken.

Controle zorgverzekering

Wat verandert er?

In 2023 verandert het systeem om te controleren of een burger zorgverzekerd is. Bij een aanvraag voor zorgtoeslag is dan direct zichtbaar of een burger wel of niet zorgverzekerd is. Op dit moment checken we bij een aanvraag voor zorgtoeslag alleen of een burger in Nederland woont. Er volgt direct een beschikking en uitbetaling van zorgtoeslag. De informatie of een burger wel of niet zorgverzekerd is, krijgen we in het huidige systeem pas na een paar maanden. De zorgtoeslag is dan al een aantal maanden uitbetaald en wordt vervolgens stopgezet en teruggevorderd.

Wat zijn de gevolgen van het nieuwe systeem?

Bij een aanvraag voor zorgtoeslag wordt direct actuele informatie opgehaald bij de zorgverzekeraar. Het is zichtbaar of iemand zorgverzekerd is en daarmee [voldoet aan de voorwaarden voor zorgtoeslag](#). Dit voorkomt onterechte uitbetaling van zorgtoeslag en (hoge) terugvorderingen.





Online zaken regelen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

Wachttijden BelastingTelefoon

Op belastingdienst.nl kunt u [de wachttijden checken](#). Hier ziet u wat het beste moment is om contact te zoeken. Eventueel kunt u in het [overzicht van meest gestelde vragen](#) kijken of hier het antwoord is te vinden

Balieafspraak

Ook is het mogelijk om [online een balieafspraak](#) te maken voor degene die u helpt of voor als u samen langs wilt komen. Dit gaat om afspraken bij de balie van een belastingkantoor of één van de 10 steunpunten.

Digitaal overzicht betalen en ontvangen

Tegenwoordig kan [een overzicht betalen en ontvangen](#) digitaal in worden gezien. Dit betreft op dit moment alleen de bedragen van de inkomstenbelasting en zorgverzekeringswet. Dit overzicht is nu alleen nog aan te vragen met DigiD en nog niet met een machtigingsvoorziening. Deze functie wordt in de loop van het jaar verder uitgebreid.

Via de bestellijn van de Belastingdienst: 0800-0230107

kunt u papieren aangiftebiljetten aanvragen. Onder optie 6 kunt u per BSN/RSIN een overzicht van openstaande schulden aanvragen.

Verkorte Aangifte (VKA)

We werken altijd aan het verbeteren en makkelijker maken van het doen van aangifte. Sinds juni 2022 zijn we gestart met de Verkorte Aangifte. Deze digitale vorm van de aangifte werkt op basis van vooraf ingevulde gegevens. Het enige wat moet gebeuren is het controleren en waar nodig aanpassen van de gegevens en deze vervolgens weer terug te sturen. De VKA is niet geschikt om aftrekposten e.d. in te vullen. In dat geval wordt de invuller automatisch doorverwezen naar de reguliere online aangifte





Werkwijze Belcentrum Dienst Toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & Diens tToeslagen

Werkwijze Belcentrum

Sinds juni 2022 is er bij het Belcentrum een nieuwe werkwijze. Maakt uw organisatie gebruik van de inbelcode? Dan kunt u bij het Belcentrum vragen stellen over individuele toeslagendossiers. Als u naar het Belcentrum belt, moet u minimaal 2 controlevragen beantwoorden.

Dit is minimaal 1 dossier-gebonden en minimaal 1 persoonsgebonden vraag. De vragen zijn steeds anders en gaan specifiek over de inhoud van het dossier. Op deze manier wil Toeslagen ervoor zorgen dat persoonlijke informatie alleen bij de juiste personen terechtkomt. Zorg ervoor dat u tijdens het telefoongesprek de inhoud van het dossier bij de hand hebt. Zo kan het Belcentrum uw cliënt snel identificeren en uw vraag beantwoorden.

Wilt u ook nauwer samen met Toeslagen? Neem contact op met de relatiebeheerder uit uw regio of mail naar: relatiebeheer@toeslagen.nl

Regio	Relatiebeheerder	Emailadres
Noord-Brabant & Limburg	Femke Debeij	f.debeij@toeslagen.nl
Noord-Holland	Erik de Vries	e-de-vries@toeslagen.nl
Zuid-Holland & Zeeland	Vacature	relatiebeheer@toeslagen.nl
Utrecht	Sanne Stevens	s.stevens@toeslagen.nl
Gelderland	Ben Valstar	b.valstar@toeslagen.nl
Overijssel & Flevoland	Inge Gouw	itm.gouw@toeslagen.nl
Groningen, Friesland & Drenthe	Cees bij de Leij	cd.bij.de.leij@toeslagen.nl





Herstart invordering toeslagen

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022
Relatiebeheer Particulieren & Dienst Toeslagen

In maart 2020 zijn zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen gestopt met invorderen. Mensen die hun te veel ontvangen voorschotten voor toeslagen niet (meer) terugbetaalden, kregen geen betalingsherinneringen en aanmaningen hiervoor, zoals voorheen. Ook de dwanginvordering is stilgelegd, omdat veel mensen door corona minder zekerheid over financiële situatie hadden. Vanaf 20 april 2022 is Toeslagen gestart een deel van mensen weer vragen te veel ontvangen toeslagen terug te betalen.

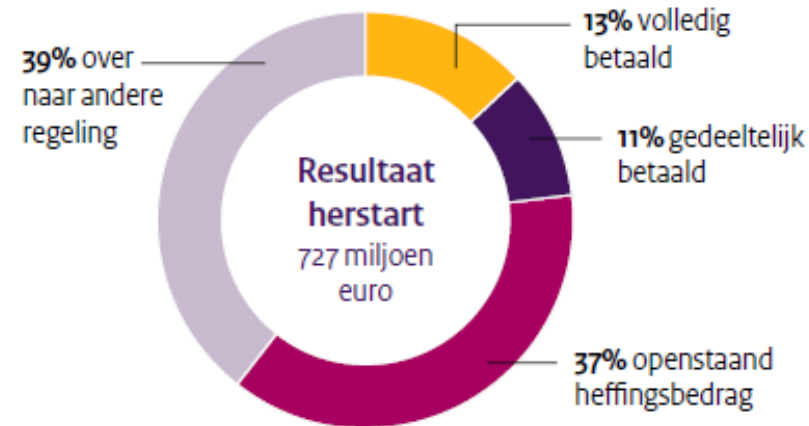
We zitten in de afrondende fase van de herstart van de invordering. Als we kijken naar de voorlopige resultaten van eind november dan zien we dat nog 37% van het startbedrag nog openstaat. 13% is volledig afbetaald en 11 % is gedeeltelijk afbetaald, dat betekent dat mensen gestart zijn met een persoonlijke betalingsregeling. Een vrij groot percentage 39% is overgegaan naar een andere regeling. Dat bestaat voor een groot deel uit burgers die terug gegaan zijn naar het reguliere proces.

Meer informatie

We hebben een aantal elementen ontwikkeld om u te ondersteunen:

- [Informatie over de herstart en hulp over o.a. persoonlijke betalingsregeling aanvragen](#)
- [Een platform voor dienstverleners met toolkits om u als dienstverlener te informeren en communicatiemateriaal dat u kunt gebruiken richting uw cliënten](#)

Peildatum 6 december 2022





Samenwerken: Bibliotheken en Geldfit

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Bibliotheek

Sinds 2017 heeft de Belastingdienst en Dienst Toeslagen een convenant met de Koninklijke Bibliotheek met als doel:

- Burgers digivaardiger maken
- Gebruik computer en printer
- - Organiseren met het maatschappelijk werkveld voor ondersteuning aan burgers.

Deze zetten we verder in de periode 2023-2026.

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Er zijn inmiddels al meer dan 600 informatiepunten in bibliotheken. Bij [deze informatiepunten](#) worden mensen geholpen bij het zoeken naar antwoorden op websites van verschillende overheden.

Geldfit

De samenwerking met de [Nederlandse Schuldhulproute](#) staat in de steigers. Belangrijk is om u en hulpvragers zo goed mogelijk te kunnen informeren bij geldzorgen.

[Geldfit](#) speelt daarin een rol.





Nabestaanden

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Ondersteuning voor nabestaanden

Bij overlijden kunnen nabestaanden voor veel vragen en complex situaties komen te staan. De Belastingdienst wil deze mensen zo goed mogelijk ondersteunen tijdens deze soms moeilijke tijd. Onze dienstverlening stemmen we daarom zo goed mogelijk af bij de wensen en vragen die er leven. Hiervoor kunnen zijn terecht bij:

- De [themapagina](#) overlijden
- De nabestaandenchecklist. [Deze vindt u hier](#).
- Belastingtelefoon voor nabestaanden 0800-2358354





Stella

NAJAARSBIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Schrijvende situaties

Er zijn situaties waarbij de burger op meerder fronten problemen heeft en deze niet via de reguliere kanalen zelf kan oplossen. In die gevallen biedt de Belastingdienst een ingang waarbij urgente zaken kunnen worden ingediend. Dit proces, het "stellaproces", geeft u als dienstverlener een mogelijkheid deze situaties onder onze aandacht te brengen.

Wanneer?

Niet elke situatie komt in aanmerking. Een casus moet voldoen aan één van de volgende voorwaarden:

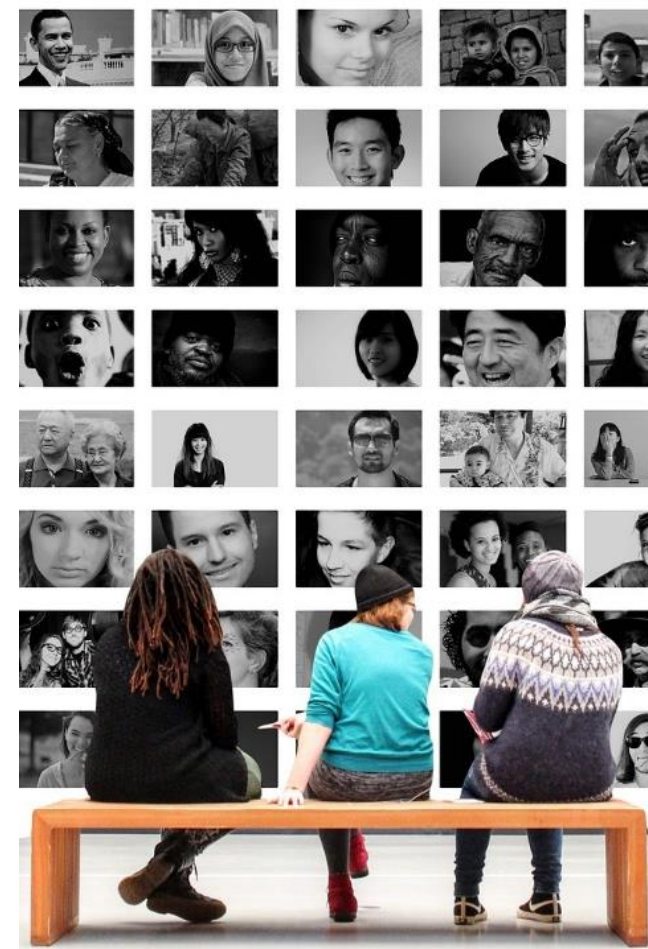
- Er is sprake van meervoudige problematiek op het gebied van inkomstenbelasting en toeslagen.
- Het reguliere proces biedt geen oplossing.
- Het probleem is te complex om via de belastingbalie te worden opgelost.
- Er is sprake van een urgente situatie.
- De burger vindt geen gehoor bij de Belastingdienst (kastje naar de muur)

De burger moet zelf wel meewerken aan een oplossing.

Het traject

U dient een casus in via: stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl
Geef in de mail geen persoonsgegevens door. Alleen een schets van de situatie.

Binnen 24 uur (op werkdagen) neemt een medewerker contact met u op. Deze zal samen met u beoordelen of de situatie voor Stella in aanmerking komt. In dat geval zal de casus worden toegewezen aan een stellabehandelaar die verdere afspraken met u maakt die moeten leiden tot een oplossing voor de burger.





Kennisnetwerk

NAJAARSBIIJEENKOMST 2022

Relatiebeheer Particulieren & Toeslagen

Eerste stappen naar een community

[Kennisnetwerk](#) is dé plek waar maatschappelijk dienstverleners terecht kunnen voor vragen en informatie over belastingen en toeslagen. Afgelopen jaar is hard gewerkt om, samen met u, Kennisnetwerk uit te breiden tot een echte community waar niet alleen informatie van de Belastingdienst en Toeslagen is te vinden, maar waar ook voor u en uw organisatie plaats is om informatie met het maatschappelijk netwerk te delen. Het is de plek om collega-dienstverleners te ontmoeten en ervaringen en tips met elkaar te delen.

Een veilige omgeving

Iedereen kan op Kennisnetwerk terecht en informatie vinden in de leeromgeving, de nieuwspagina's en op het forum. Om actief deel te nemen aan het forum of om casuïstiek te kunnen maken, hebt u een account nodig. Hiervoor logt u in met uw DigiD.

Nieuwsvoorziening

In nieuwsartikelen leest u informatie en achtergronden over de Belastingdienst en Toeslagen. Maar de nieuwsvoorziening biedt ook ruimte aan dienstverlenende organisaties om eigen informatie op Kennisnetwerk onder de aandacht te brengen. In samenwerking met de redactie wordt gekeken wanneer en op

welke wijze het beste een artikel kan worden opgenomen. Wilt u iets laten plaatsen op Kennisnetwerk? Neem contact op met uw relatiebeheerder of stuur uw verzoek naar maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.

Forum

Op het forum stelt u vragen aan collega-dienstverleners. Het forum is eind januari 2021 gestart. Vaak vindt u hier antwoorden op uw vragen. Staat uw vraag er niet bij? Maak zelf een topic aan en vraag het netwerk naar hun ervaringen. Moderatoren van de Belastingdienst bewaken de juistheid van de informatie en de toon van het forum.

[Maak een account aan](#) en doe mee op het forum.

Doorontwikkeling

Kennisnetwerk is er voor u. We blijven zoeken naar manieren en functionaliteiten om Kennisnetwerk zo goed mogelijk bij uw wensen en werk te laten aansluiten. Hiervoor vragen we u regelmatig naar uw mening: in enquêtes, interviews of klankbordgesprekken. Geef uw ideeën en signalen aan ons door via maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.

