Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën

Dienst Toeslagen

Jaarplan 2027

Samen werken aan makkelijke, betrouwbare en mensgerichte inkomensondersteuning



Voorwoord

Bij al onze medewerkers staat voorop dat ze onmisbare voorzieningen voor mensen betaalbaar willen maken. Daar zetten we ons elke dag voor in. We zijn er ontzettend trots op dat we al onze betalingen 100% op tijd doen. Dat mensen er elke maand op kunnen rekenen dat ze tijdig hun geld krijgen. Om voor hun kinderen te zorgen, hun huur en zorgverzekering te kunnen betalen. Dat is onze drijfveer, en die verandert niet.

Onze kernactiviteit mag dan dezelfde blijven, onze ideeën over de toekomst van het toeslagenstelsel veranderen wel. We werken hard aan onze Visie 2030. Eén van de kernpunten daaruit is 'niet weten = toch krijgen'. Want er zijn bijvoorbeeld nog veel mensen die recht hebben op een toeslag, maar dat simpelweg niet weten. Daarom zetten wij communicatiecampagnes door en werken wij aan een betere gegevenspositie waarmee wij mensen kunnen wijzen op hun recht, of een tussentijdse verandering van de hoogte van hun recht.

Ontwikkelingen binnen het huidige stelsel staan daarnaast niet stil. Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) werken we komend jaar verder aan een nieuwe kindregeling. Hiermee voegen we de kinderbijslag en het kindgebonden budget ineen.

En met SZW werken we aan een heel nieuwe manier om de kinderopvang te financieren: we gaan van kinderopvangtoeslag naar een subsidie. Het geld gaat naar de kinderopvangorganisaties en niet meer naar de ouders. Zo kunnen we ouders ontzorgen, zij lopen geen risico meer op terugvorderingen. Tegelijkertijd werken we onverminderd door aan het realiseren van de ambitie van het kabinet t.a.v. de afronding van financieel herstel.

"We blijven ons inzetten zodat mensen elke maand de juiste toeslagen ontvangen."

Wel is het zo dat er stevige bezuinigingen op ons afkomen. Dat geldt voor de gehele rijksoverheid en dus ook voor Dienst Toeslagen. Het jaar 2027 wordt het eerste jaar waarin we echt wat van die bezuinigingen gaan merken. Vanzelfsprekend willen we dat mensen hier zo min mogelijk last van krijgen. Daar doen we ons uiterste best voor. Wat overeind blijft is waar ik mee begon: we blijven ons elke dag volledig inzetten om te zorgen dat mensen elke maand het juiste bedrag aan toeslag ontvangen.

Coen van de Louw
Directeur-generaal
Dienst Toeslagen



Inhoud

Dienst Toeslagen in 2027 4

Onze drie opgaven:

1. Betrouwbaar fundament 7

2. Visie 2030 10

3. Hersteloperatie 16

Dienst Toeslagen in 2027



Missie

Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar.

We voeren hiervoor de zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget uit. Deze toeslagen helpen mensen bij het betalen van de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en de huur.

In 2026 wordt circa 22 miljard aan toeslagen uitgekeerd (prognose juni 2026).



In 2027 worden de volgende hoeveelheid vragen beantwoord en attenderingen en beschikkingen verstuurd (prognose september 2026).



Burgerbeloften

De burgerbeloften zijn leidend bij het handelen vanuit Dienst Toeslagen. Zij maken duidelijk wat mensen van ons mogen verwachten en waarop ze ons mogen aanspreken.

Wij staan voor u klaar

Wij zijn bereikbaar, behulpzaam en denken mee, ongeacht het kanaal dat de burger kiest. Wie contact opneemt krijgt tijdig antwoord en wordt van begin tot eind geholpen.



U weet waar u aan toe bent

Wij sturen niemand van loket naar loket en nemen eigenaarschap voor een passende oplossing. Onze brieven, besluiten en processen zijn begrijpelijk en voorspelbaar.



U krijgt waar u recht op heeft

We zorgen ervoor dat mensen die recht op toeslag hebben dat kunnen aanvragen. Zo nodig attenderen wij hen hierop. Onze dienstverlening en ons toezicht is er op gericht dat mensen ook de juiste toeslag krijgen. Als we te veel of te weinig toeslag toekennen corrigeren we dat zo snel mogelijk.



Onze opgaven voor 2027

Dienst Toeslagen werkt in 2027 aan de volgende belangrijke opgaven.

Betrouwbaar fundament

Burgers moeten kunnen rekenen op de dienstverlening van Dienst Toeslagen. Dit is een permanente opgave. Dat betekent dat Dienst Toeslagen zorgvuldig, rechtmatig en voorspelbaar werkt. Ook vraagt dit om een organisatie die haar basis op orde heeft: met stabiele processen, betrouwbare informatie, professioneel handelen en een zorgvuldige omgang met gegevens. Zo werkt Dienst Toeslagen continu aan een betrouwbaar fundament dat bijdraagt aan het realiseren van de visie.

Visie 2030

Met de Visie 2030 werkt Dienst Toeslagen toe naar inkomensondersteuning die eenvoudig, voorspelbaar en mensgericht is. Dit doen we langs vier bouwstenen. We bouwen aan één voorkant voor inkomensondersteuning binnen de sociale zekerheid, aan zekerheid en vertrouwen voor mensen via Hebben=Houden en Niet Weten=Toch Krijgen, aan een wendbare en digitale dienstverlening die haar eigen processen en systemen vormgeeft, en aan een organisatie waar medewerkers de ruimte krijgen om daar invulling aan te geven. In 2027 werken we onder meer verder aan een eigen IV-organisatie en aan een nieuw financieringsstelsel voor de kinderopvang.

Voortzetten en op termijn afbouw van de hersteloperatie

De hersteloperatie blijft ook in 2027 een belangrijke opgave voor Dienst Toeslagen. Dit houdt onder andere in dat we doorgaan met het behandelen van de bezwaren die nog lopen. Daarnaast willen we verdere stappen zetten in de afronding van de hersteloperatie, met blijvende aandacht voor rechtvaardigheid, zorgvuldigheid en het herstel van vertrouwen van mensen in de overheid. Daarbij blijft voorop staan om onze opgave richting de gedupeerden met volle aandacht tot het laatste moment te volbrengen.

Onzekerheden en afhankelijkheden

De omgeving waarin Dienst Toeslagen opereert is continu in beweging. We zijn ons ervan bewust dat in 2027 weer onderwerpen actueel kunnen worden die nu niet te voorzien zijn, maar wel een grote inzet gaan vragen. Als zo'n situatie zich voordoet maakt Dienst Toeslagen inzichtelijk wat dit betekent voor de uitvoering. Zo kunnen politiek en bestuurders een afgewogen keuze maken.

Andere afhankelijkheden zijn bijvoorbeeld een krappe arbeidsmarkt, het volle IV-portfolio en het budgettaire kader. Een belangrijke uitdaging is dat we op tijd kunnen anticiperen op veranderingen in de toeslagnormen van onze opdrachtgevers. Denk bijvoorbeeld aan nieuwe vermogensgrenzen. Daarnaast besteden we in de reguliere uitvoering expliciet aandacht aan de rechtmatige toekenning van de huurtoeslag. En aan het terugdringen van de vorderingenstand, die vooral te maken heeft met oudere invorderingstrajecten. Tenslotte brengt de invulling van de door het kabinet opgelegde taakstelling de nodige uitdagingen voor Dienst Toeslagen met zich mee.

1. *Betrouwbaar fundament*



Betrouwbaar fundament

De essentiële functies van Dienst Toeslagen moeten altijd blijven draaien. Dit betekent dat we onze massale processen en wettelijke verplichtingen betrouwbaar, rechtmatig en voorspelbaar uitvoeren.

Voor elk toeslagjaar kennen we de toeslag voorlopig toe. We betalen de toeslag maandelijks als voorschot uit. Na afloop stellen we de toeslag definitief vast. Dit is een massaal proces dat grotendeels geautomatiseerd verloopt.

Ook helpen we mensen met hun aanvragen. Behandelen we klachten en bezwaren van mensen. En houden we toezicht om de rechtmatigheid van de toekenningen te kunnen vaststellen.

Het werken met een voorschot betekent dat mensen snel het geld op hun rekening hebben. Het maakt het stelsel tegelijk ook kwetsbaar. Als de definitieve toekenning afwijkt van de voorlopige, kunnen mensen te maken krijgen met een (onverwachte) terugvordering.

In de afgelopen jaren hebben we sterk ingezet om hoge terugvorderingen terug te dringen. Daarvoor is het belangrijk dat de gegevens van mensen actueel zijn. Zo kunnen we het voorschot zo passend mogelijk maken. Het percentage hoge terugvorderingen neemt licht af, ondanks hogere gemiddelde toeslagbedragen.

Het waarmaken van de opgaven vraagt naast robuuste processen en betrouwbare informatie om medewerkers en leidinggevenden die hier dagelijks invulling aan geven. Mensen en processen versterken zo het betrouwbare fundament en dragen bij aan voorspelbare, zorgvuldige en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan burgers.

Van aanvraag tot definitieve toekenning



Doelstellingen 2027

Onze doelstellingen voor een betrouwbaar fundament.

Borgen van het applicatie-landschap en IV infrastructuur

Ons eindbeeld is een vernieuwing van het IV-landschap gecombineerd met aangepaste uitvoeringsprocessen. Totdat we daar zijn zorgen we voor een betrouwbare en veilige IV-omgeving waarmee de continuïteit van onze dienstverlening en uitvoering geborgd blijft. We zorgen voor een stabiele, veilige en betrouwbare IV-omgeving, zodat de continuïteit van onze dienstverlening en uitvoering gewaarborgd blijft.

Naleving en rechtmatigheid op orde

De afgelopen jaren is veel gedaan om de naleving te verbeteren. Door de toename van particuliere huurwoningen staat de rechtmatigheid van de huurtoeslag onder druk. Daarom past Dienst Toeslagen de mix van nalevings-acties aan en worden in 2027 twee extra acties toegevoegd voor de huur-toeslag. Ook breiden we vanaf 2026 het intensief toezicht verder uit, zodat signalen van misbruik beter kunnen worden onderzocht en aangepakt, met strikte waarborgen voor zorgvuldigheid. We zetten in op proportioneel invorderingsbeleid, waaronder kwijtscheldingsmogelijkheden, de verlaging van dwangbevelkosten en afschaffing van invorderingsrente. Afhankelijk van de budgettaire randvoorwaarden voor deze aanpassingen van beleid- en regelgeving, zullen de voorbereidingen van één of meerdere aanpassingen worden voortgezet in 2027 of later.

Compliance by design

Dienst Toeslagen wil steeds meer toewerken naar manieren waarbij onze compliance automatisch geregeld is. Dat kan via de eigen IV-organisatie, maar ook breder versterken we op dit punt. Om duurzaam te voldoen aan interne en externe eisen versterkt Dienst Toeslagen de CIO Office en brengt het de governance verder in lijn met het CIO-stelsel Rijksdienst. Ook voeren we de Cyberbeveiligingswet in om de digitale en fysieke weerbaarheid te vergroten.

Een slagvaardige en wendbare overheid

De rijksbrede opgave om te komen tot een slagvaardige overheid vraagt ook van Dienst Toeslagen om scherpe keuzes te maken binnen de beschikbare middelen. In 2027 geeft Dienst Toeslagen hier zorgvuldig invulling aan, met continuïteit, kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening als uitgangspunt.

Inzetbaarheid

Een slagvaardige overheid vraagt om goed gekwalificeerde en vitale medewerkers. Daarom blijven we integraal sturen op inzetbaarheid. Daarbij gaat het om betrokkenheid en trots, goede fysieke en digitale arbeidsomstandigheden en de fysieke en mentale vitaliteit van medewerkers. Ook het terugdringen van langdurig ziekteverzuim is hiervan een belangrijk onderdeel. Op basis van data zetten we in 2027 gerichte interventies in, in samenhang met de eerder in gang gezette maatregelen.

Weerbare Overheid

We versterken de organisatie in het herkennen, voorkomen en beheersen van risico's en dreigingen. We vergroten de weerbaarheid door integrale samenwerking, bewustwording en het treffen van passende maatregelen. Daarbij versterken we onze digitale weerbaarheid door het beschermen van informatiesystemen en gegevens, en het borgen van de continuïteit van onze dienstverlening.

2.
Visie 2030



Een moderne en flexibele overheid die mensen centraal stelt en hen ondersteunt waar en wanneer dit nodig is. Een overheid die burgers zekerheid biedt over hun recht op inkomensondersteuning en die zorgt voor toegankelijke informatie en dienstverlening. Dit is waar we naartoe willen, en dat vraagt ambitie en verantwoordelijkheid. Als we niets doen, verandert er niets. Daarom komen Dienst Toeslagen en haar partners in actie om dit toekomstbeeld stap voor stap werkelijkheid te laten worden.

Met vier bouwstenen laten we zien welke keuzes we maken. En hoe we die samen met onze partners willen vormgeven. De eerste twee bouwstenen beschrijven de ervaring die wij mensen willen bieden: inkomensondersteuning die eenvoudig, voorspelbaar en mensgericht is. De laatste twee bouwstenen beschrijven hoe we ons als organisatie willen ontwikkelen om de Visie waar te kunnen maken. Deze vier bouwstenen geven richting en vormen ons gezamenlijk kompas voor de komende jaren.

Bekijk hier de volledige Visie 2030

De bouwstenen

Samen vormen deze vier bouwstenen de basis voor de strategie van Dienst Toeslagen richting 2030.



Bouwsteen 1

Eén voorkant voor inkomensondersteuning

We hebben het einddoel scherp voor ogen: mensen die recht hebben op inkomensondersteuning moeten daar makkelijk toegang toe hebben. Zo is het nu nog niet. De inkomensondersteuning is gefragmenteerd georganiseerd en dat maakt het ingewikkeld. Daarom willen we vanuit onze verantwoordelijkheid toewerken naar een gezamenlijke voorkant voor de mensen. Ons toekomstbeeld is dat mensen voor hun inkomensondersteuning op één plek terecht kunnen.

Daarnaast geldt dat geld geven aan mensen die het nodig hebben echt iets anders is dan geld ophalen bij mensen die het kunnen betalen. Als Dienst Toeslagen voelen wij ons daarom verbonden met de sociale zekerheid. De regelgeving en onze manier van werken zullen daarbij meer moeten gaan aansluiten.

Dit levert minder loketten op en minder regels en administratieve lasten. Mensen ervaren dat inkomensondersteuning eenvoudiger en passender wordt gerealiseerd.



Doelstellingen 2027

Richting bepalen met de partners

Dienst Toeslagen bepaalt samen met Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) , Sociale verzekeringsbank (SVB), gemeenten en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de richting voor één voorkant. De dienst voert een eerste gebruikersonderzoek uit en haalt op wat mensen nodig hebben. Op basis daarvan en op basis van bestuurlijke gesprekken ontstaat een gezamenlijk beeld met mijlpalen en randvoorwaarden.

Harmonisatie van begrippen

Verschillen tussen regelingen komen deels voort uit verschillende begrippen. Daarnaast beweegt de sociale zekerheid toe naar één partnerbegrip op basis van de AWIR. Zo sluiten regelingen beter op elkaar aan en merken mensen minder van de schotten ertussen.

Samen verantwoordelijk voor de burger

Dienst Toeslagen werkt vanuit gedeelde verantwoordelijkheid voor burgers, samen met ketenpartners. Op bestuurlijk niveau vraagt dit om gezamenlijke verantwoordelijkheid voor resultaten voor burgers, ook wanneer die de grenzen van individuele organisaties overstijgt. Medewerkers en partners werken multidisciplinair samen en kijken verder dan hun eigen regeling. Leidinggevenden stimuleren samenwerking, verbinden partijen rond gezamenlijke doelen en creëren ruimte om samen te leren en continu te verbeteren.

Bouwsteen 2

Zeker en betrouwbaar:
Hebben = Houden
Niet Weten = Toch Krijgen

Terugvorderingen maken mensen kwetsbaar en ondermijnen het vertrouwen in de overheid. Ons einddoel is: ‘Hebben = Houden’ en ‘Niet weten = Toch Krijgen’. Dit betekent dat we toewerken naar automatisch toekennen (als je niet weet dat je recht hebt, maar wij weten het wel, krijg je het toch) op basis van actuele gegevens, zodat we terugvorderingen voorkomen (als je het hebt, mag je het houden).

Er blijven rechten en plichten en mensen houden een eigen verantwoordelijkheid, maar daar waar we twijfelen gaan we tot het uiterste om tot een uitkomst te komen waar mensen zich in herkennen en die kloppend is. Vertrouwen in mensen is daarbij het vertrekpunt.

In 2027 gaan we aan de slag met de invoering van het nieuwe financieringsstelsel voor de kinderopvang en de uitwerking van de nieuwe kindregeling. Daarnaast benut Dienst Toeslagen actuele inkomens- en vermogensgegevens beter. En voorkomen we hoge terugvorderingen door eerder te signaleren en bij te sturen.
Ook dringen we het niet-gebruik verder terug met gerichte communicatie en ondersteuning. Daarnaast verkennen we het automatisch toekennen van toeslagen en proportioneel maken van de vermogensgrens.



Doelstellingen 2027

Ontwikkelen nieuwe financiering kinderopvang en afbouw kinderopvangtoeslag

Het nieuwe financieringsstelsel voor de kinderopvang vervangt de kinderopvangtoeslag (KOT) en biedt ouders meer zekerheid en eenvoud. In 2027 werkt Dienst Toeslagen samen met SZW aan de invoering van het nieuwe stelsel door schaduwdraaien, gebruikerstesten en voorbereiding van processen en systemen. Met als doel om in 2028 te kunnen starten met het in de praktijk testen van het stelsel. Tegelijkertijd bereiden we, samen met het project afbouw KOT, de sector voor op de transitie en werken we aan het organisatieontwerp en de inrichting.

Zeker & actueel toekennen

Om het aantal terugvorderingen van toeslagen zoveel mogelijk te voorkomen wordt in 2027 verder ingezet op proactief aanpassen van inkomens, vermogens en andere grondslagen. Het automatisch toekennen van de zorgtoeslag achteraf is eveneens een belangrijke stap en zo zal ook worden verkend of dit mogelijk is voor de andere toeslagen. Daarnaast wordt de verzachting van de vermogensgrens verkend. Dit is een bekend knelpunt met een alles-of-niets criterium waarbij komend jaar verkend wordt of een oplossing is te vinden met een proportionele vermogensgrens. Essentieel voor verbeteringen in het toeslagenstelsel is de beschikbaarheid van actuele gegevens. Specifiek voor ondernemers start een verdere verkenning naar mogelijkheden van actuele inkomensregistratie. Deze meerjarige verkenning ziet op het testen in de praktijk van hoe een actuele inkomensregistratie kan functioneren.

Verbeteren gegevenspositie

Voor toekenningszekerheid is een goede, actuele gegevenspositie essentieel. Dienst Toeslagen werkt hier al jaren aan, met eerst de focus op kinderopvanggegevens. Na de inrichting van een portaal voor het leveren van gegevens door kinderopvangorganisaties verschuift de nadruk in 2027 naar actuele inkomens- en vermogensgegevens en verhuurdersinformatie uit de particuliere sector, belangrijk voor de huurtoeslag.

Bouwsteen 3

Een wendbare, digitale en autonome dienstverlening

We zijn van de grote aantallen en de massale processen. Dat willen we op een menselijke manier doen. We sluiten met onze dienstverlening aan op wat mensen nodig hebben en spelen snel in op veranderende situaties. Daarvoor is het ten eerste noodzakelijk dat we mensen steeds betrekken en blijven ophalen wat zij nodig hebben. Vervolgens is het nodig dat we de rol van moderne digitale dienstverlener omarmen en de kern van ons proces zoveel mogelijk zelf gaan uitvoeren. Alleen als moderne digitale dienstverlener kunnen we én de grote aantallen aan én menselijk handelen.

In 2027 bouwt Dienst Toeslagen de eigen informatievoorziening verder uit. We werken aan de vernieuwing van de kernsystemen. Dienst Toeslagen optimaliseert contract- en leveranciersmanagement en maakt heldere afspraken met de Belastingdienst. Daarnaast bedden we 'test en learn' breder in de organisatie in zodat we sneller kunnen inspelen op wat mensen nodig hebben. Ook zetten we de eerste stappen naar één digitaal portaal voor inkomensondersteuning.



Doelstellingen 2027

Verder bouwen aan digitale dienstverlening

Dienst Toeslagen maakt het voor burgers steeds eenvoudiger om toeslagzaken digitaal te regelen via website, portaal en app. In 2027 breiden we dit uit met digitaal indienen van documenten, keuze in communicatie en meer inzicht in toeslagen. Daarnaast bereiden we de integratie van het nieuwe financieringsstelsel voor de kinderopvang in de Toeslagen-app voor.

Kernprocessen in eigen beheer gaan uitvoeren

Dienst Toeslagen brengt stapsgewijs de belangrijkste kernprocessen in eigen beheer om een wendbare publieke dienstverlener te worden. In 2027 ligt de focus op de implementatie van het KOO-portaal, KOO-support en de betaalstaat voor de nieuwe financieringsstelsel voor de kinderopvang. Daarnaast start de ontwikkeling van de eerste onderdelen van de nieuwe Mijn-omgeving en de website van Dienst Toeslagen, en bouwen we aan een nieuw rekenhart voor de huur- en zorgtoeslag.

Inrichten eigen IV-organisatie en datafundament

Het eindbeeld is dat Dienst Toeslagen beschikt over een sterke eigen IV-organisatie met regie op de digitale ondersteuning van de uitvoering. Om de wendbaarheid, autonomie en veranderkracht van de organisatie te vergroten, versterkt Toeslagen in 2027 en verder de eigen IV-capaciteit en expertise. Daarnaast ontwikkelt Dienst Toeslagen een eigen datafundament voor analyses, sturing en verantwoording, passend binnen landelijke ontwikkelingen zoals het Federatief Datastelsel. In 2027 groeit de IV-organisatie verder in capaciteit, expertise en regievoeringskracht, zodat we veranderingen effectiever, tijdiger en met meer zelfstandigheid kunnen realiseren.

Bouwsteen 4

Organisatie waar mensen graag werken en ruimte krijgen

Dienst Toeslagen bouwt in 2027 verder aan een open, lerende en wendbare organisatie waarin ruimte, integrale samenwerking, eigenaarschap en continue verbetering centraal staan. Vertrouwen, openheid, aanspreekbaarheid en de bereidheid om samen te leren en te verbeteren zijn daarbij vanzelfsprekend. Medewerkers werken met plezier over vakgebieden en organisatiegrenzen heen en altijd met de toeslagontvanger als vertrekpunt. Zij ervaren ruimte in de uitvoering van hun werk en merken dat hun werk ertoe doet.

Leidinggevenden denken vanuit het geheel van Dienst Toeslagen. Zij geven vanuit dat vertrekpunt sturing en richting met een juiste balans van mensgerichtheid en zakelijkheid. Zij creëren ruimte voor ontwikkeling, stimuleren verbindingen en helpen medewerkers ruimte te nemen voor samenwerking over grenzen heen. Dit leiderschap is randvoorwaardelijk voor het succesvol realiseren van alle doelstellingen in dit jaarplan.
Zo groeit Dienst Toeslagen uit tot een organisatie die blijvend kan inspelen op de behoeften van mensen en maatschappelijke ontwikkelingen.



Doelstellingen 2027

Vernieuwen werkwijzen, leren en verbinden

Via een test-and-learn-aanpak in multidisciplinaire teams vernieuwen we stap voor stap onze werkprocessen. We stimuleren integraal werken, verkennen in 2027 de inzet van AI ter ondersteuning van medewerkers en verbeteren zo onder meer de dienstverlening. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor menselijke expertise en persoonlijk contact.

Leidinggeven, eigenaarschap nemen en ruimte om te handelen

Dienst Toeslagen werkt verder aan een open en lerende cultuur. De beweging wordt gemaakt naar een organisatie waarin medewerkers ruimte ervaren om te handelen en verantwoordelijkheid te nemen. In 2027 ondersteunen we leidinggevenden bij het richting geven aan deze verandering en het creëren van voorwaarden voor duurzame prestaties. Leidinggevenden dragen het toekomstperspectief uit en stimuleren eigenaarschap binnen teams.
Ook werken we aan meer openheid, feedback en aanspreekbaarheid in het dagelijks werk. De voortgang volgen we onder meer via het medewerkers-onderzoek en de leiderschapsmeting.

Doorleven van de visie

De investeringen in leiderschap, eigenaarschap en een lerende cultuur helpen de organisatie te bewegen naar een organisatie waar mensen graag willen werken en ruimte ervaren. Daarnaast zetten we in 2027 in op het vergroten van verbinding met de visie bij alle medewerkers binnen de organisatie.
Zo wordt de visie van ons allemaal en werken we eraan dat medewerkers en leidinggevenden de visie vertalen in hun dagelijks handelen, de keuzes die zij maken en de manier waarop zij samenwerken.

3. Hersteloperatie



Het doel van de Hersteloperatie Toeslagen is het erkennen van het onrecht dat toeslagenouders is aangedaan, financiële compensatie bieden voor gemaakte fouten en gedupeerden en hun gezin voorbij het onrecht helpen.
De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) is een van de uitvoerders en heeft namens Dienst Toeslagen als doel om financieel herstel te bieden voor ouders en gezinnen. Dat gaat onder meer om het uitvoeren van de integrale beoordeling en de bezwaar- en beroepsprocedures en de verstrekking van ouderdossiers. Het verhaal van de ouder staat centraal.

Lees hier de voortgangrapportage van de hersteloperatie

Doelstellingen 2027

Voortzetten van afronding financieel Herstel

In 2027 werkt Dienst Toeslagen verder aan het afronden van het financieel herstel voor gedupeerden van de toeslagenaffaire. De regelingen voor huur- en zorgtoeslag, kindgebonden budget en wettelijke rente worden grotendeels afgerond, evenals de meeste bezwaarprocedures. De afhandeling van integrale beoordelingen, aanvullende schade en bijbehorende bezwaar- en beroepsprocedures loopt in 2027 door. De inzet is dat alle gedupeerde ouders die recht hebben op een aanvullende schadecompensatie en daarvoor een onderbouwde aanvraag hebben gedaan, uiterlijk eind 2027 een voorstel voor afronding hebben ontvangen.

Transitie UHT

UHT staat voor de opgave om de hersteloperatie zorgvuldig af te ronden en de organisatie beheerst en gefaseerd af te bouwen. In 2027 gebeurt dit in nauwe samenwerking met DG Herstel en de reguliere toeslagenorganisatie. Besluiten over afronding, uitvoering en overdracht worden integraal genomen, met oog voor gedupeerden, continuïteit en medewerkers. Behoud van gekwalificeerd personeel en perspectief voor medewerkers blijft hierbij aandachtspunt.

Colofon
Dit is een uitgave van Dienst Toeslagen
Ministerie van Financiën
Den Haag, oktober 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.