



Handreiking Toeslagenservicepunt (TSP) worden als gemeente



VNG

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
Versie 2 – 18 april 2024

Voor meer informatie en vragen verwijzen we u naar de websites vng.nl en www.vngrealisatie.nl/producten/verbinden-schuldendomein. Indien u naar aanleiding van dit document nog vragen heeft, of advies wilt over de schuldenwetgeving in het algemeen kunt u deze stellen via schulden@vng.nl

Dit document is opgesteld in samenwerking met Dienst Toeslagen. Wilt u meer weten over samenwerken met Dienst Toeslagen, mail dan naar relatiebeheer@toeslagen.nl.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat is een Toeslagenservicepunt (TSP)?	3
Voorwaarden voor Toeslagenservicepunten (TSP):.....	3
Ondersteuning van Dienst Toeslagen in één oogopslag.....	4
Hoe kan een gemeente een TSP inrichten?.....	6

Inleiding

Gemeenten spelen een cruciale rol bij het ondersteunen van inwoners bij het regelen van toeslagen. De VNG ondersteunt gemeenten bij deze rol. Dat doet zij in samenwerking met Dienst Toeslagen. Deze handreiking biedt gemeenten uitleg over:

- Wat is een Toeslagenservicepunt (TSP)?
- Welke voorwaarden er zijn om een TSP te worden?
- Wat een TSP aan ondersteuning vanuit Dienst Toeslagen kan verwachten.
- Ook bevat het tips hoe u een TSP kunt inrichten.

Tot slot hebben we nuttige contactinformatie en ondersteuningsmogelijkheden voor gemeentelijke medewerkers voor u op een rijtje gezet.

Wat is een Toeslagenservicepunt (TSP)?

Een TSP helpt inwoners onder andere bij het regelen van alle toeslagen en inwoners kunnen er ook terecht voor overige vragen die zij over hun toeslagen hebben. Gemeenten kunnen zich, net als maatschappelijke organisaties, zoals sociaal raadslieden, presenteren als Toeslagenservicepunt en hulp bieden bij toeslagen. De dienstverlening van een TSP is gratis en voor iedereen toegankelijk. Gemeenten die zich willen aanmelden kunnen dit doen via een e-mail naar: relatiebeheer@toeslagen.nl.

Voorwaarden voor Toeslagenservicepunten (TSP):

Gemeenten voldoen aan alle voorwaarden om Toeslagenservicepunt (TSP) te zijn. De gemeente;

- heeft een sociaal-maatschappelijke functie.
- biedt laagdrempelige toegang en is gratis voor inwoners.
- heeft dus geen direct commercieel belang bij het uitvoeren van dienstverlenende taken voor toeslagen.
- heeft direct contact met de doelgroep vanuit het primaire proces. De dienstverlening wordt als extra service aangeboden.
- heeft een permanent ingerichte informatiebalie met een dienstverlenend karakter.
- heeft ervaring op het gebied van dienstverlening aan de doelgroep
- heeft het niveau van expertise in huis om te adviseren over toeslagenzaken (of is bereid medewerkers hierin te scholen).

Ondersteuning van Dienst Toeslagen in één oogopslag

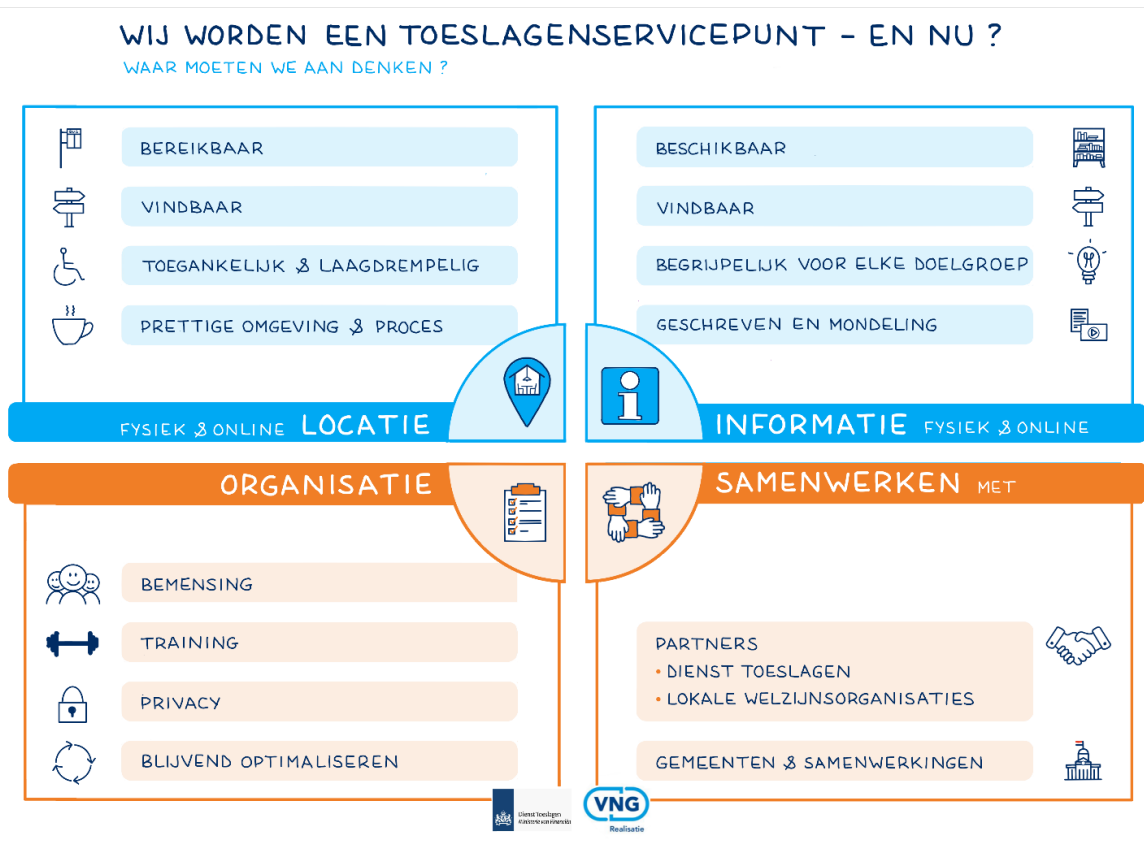
Het is als TSP belangrijk om op de hoogte te blijven van de actualiteiten rondom toeslagen, zoals eventuele wijzigingen in beleid, processen en regelgeving. Op die manier kunt u inwoners optimaal ondersteunen bij het verkrijgen en behouden van toeslagen. Hier volgt een overzicht van de ondersteuningsmogelijkheden vanuit Dienst Toeslagen:

- **Relatiebeheer:** Voor algemeen contact, vragen over processen, algemene casussen en wet- en regelgeving kunt u contact opnemen met uw relatiebeheerder of mailen naar relatiebeheer@toeslagen.nl. Zij beantwoorden uw vragen en voorzien u van de nodige informatie. Zij bieden u bijvoorbeeld presentaties, trainingen, workshops en informatiemateriaal om gemeentemedewerkers te helpen bij het begrijpen van toeslag gerelateerde zaken en het bieden van effectieve ondersteuning aan inwoners.

Regio	Relatiebeheerder	Emailadres
Noord-Brabant & Limburg	Femke Debeij	f.debeij@toeslagen.nl
Noord-Holland	Diko Sunarto	ms.sunarto@toeslagen.nl
Zuid-Holland (kleine gemeenten) & Zeeland	Jan van Houwelingen	ja.van.houwelingen@toeslagen.nl
Zuid Holland (gemeenten > 100.000 inwoners)	Yves Salters	ym.salters@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

- **Telefonisch contact met Dienst Toeslagen over dossier gebonden vragen:** Voor dossier gebonden vragen kunt u telefonisch contact opnemen met Dienst Toeslagen.
- **Mijn toeslagen:** Toeslagen biedt een online portaal waar inwoners toeslagen kunnen aanvragen, wijzigingen kunnen doorgeven en hun toeslaggegevens kunnen beheren. Als gemeente kunt u inwoners doorverwijzen naar dit portaal en hen helpen bij het navigeren en gebruiken van de onlinediensten. Als TSP kunt u mensen direct helpen met het regelen van zaken in Mijn toeslagen met behulp van eHerkenning en DigiDmachtigen. Hiervoor dient u een eHerkenning middel aan te schaffen. Dienst Toeslagen biedt een compensatieregeling voor de aanschaffing van dit product. Voor meer info: [eHerkenning](#)
- **Informatie en materialen:** De relatiebeheerders van Dienst Toeslagen voorzien u ook van verschillende informatiebronnen en materialen die u kunt gebruiken om inwoners te informeren en te begeleiden bij het aanvragen en beheren van toeslagen.
- **Kennisnetwerk:** Dit online portaal is te bereiken via de link van het [Kennisnetwerk](#). U vindt hier nieuws om op de hoogte te blijven van alle actualiteiten op het gebied van toeslagen, kennismodules, testen om uw kennis te testen, casuïstiek om te oefenen en een forum om in contact te treden met andere partijen die mensen helpen met toeslagen en belastingzaken.
- **Nieuwsbrief:** Maandelijks wordt een nieuwsbrief verzonden met actualiteiten over belastingen en toeslagen. U kunt zich aanmelden voor de nieuwsbrief via relatiebeheer@toeslagen.nl

- **Bijeenkomsten & webinars:** Dienst Toeslagen verzorgt verschillende bijeenkomsten digitale voorlichtingen (webinars) om u te informeren over actuele processen met betrekking tot levensgebeurtenissen.
- **Publicatie & doorverwijzing naar uw TSP vanuit Dienst Toeslagen:** Het is belangrijk dat mensen weten waar zij hulp bij toeslagen kunnen vinden. Aanvullend op uw eigen communicatie/promotie, biedt Dienst Toeslagen u als TSP daarom de mogelijkheid uw TSP te publiceren op de website van Dienst Toeslagen. Ook kunnen medewerkers van Dienst Toeslagen mensen actief wijzen op het overzicht van gepubliceerde TSP-adressen in hun omgeving.



Hoe kan een gemeente een TSP inrichten?

Locatie (Fysiek en online)

- **Bereikbaar:** Zorg ervoor dat het TSP gemakkelijk bereikbaar is voor inwoners. Kies een centrale locatie in de gemeente. Bij voorkeur een die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer en met voldoende parkeergelegenheid.
- **Vindbaar:** Organiseer de fysieke ruimte van het TSP op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier. Zorg voor een duidelijke bewegwijzering, prettige wachtruimte. Digitaal is het TSP vindbaar [op de website van Dienst Toeslagen](#). Geef hiervoor apart toestemming.
- **Toegankelijk & laagdrempelig:** Zorg ervoor dat het TSP toegankelijk is voor alle inwoners, ongeacht hun achtergrond of vaardigheden. Houd rekening met fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking en zorg voor ondersteuning in verschillende talen indien nodig. Bied ook digitale ondersteuning aan voor hulpvragers die de voorkeur geven aan online contact. Overweeg afspraakmogelijkheden om de doorstroom van hulpvragers te vergemakkelijken.
- **Prettige omgeving en proces:** Creëer een prettige en vertrouwde omgeving. Zorg voor een gastvrije ontvangst, privacy bij gesprekken en een rustige ruimte waarin inwoners zich op hun gemak voelen om vragen te stellen en informatie te delen. Bied een kop koffie of thee aan als gastvrij gebaar.

Informatie aan inwoners (fysiek en online)

- **Beschikbaarheid:** Zorg voor de beschikbaarheid van relevante materialen en documentatie over toeslagen in het TSP en online. Denk aan formulieren, instructies en informatie die inwoner helpen bij het begrijpen en aanvragen ervan. De afdeling Relatiebeheerder van Dienst Toeslagen zal ervoor zorgen dat u deze informatie ontvangt.
- **Vindbaar:** Besteed aandacht aan effectieve marketing- en communicatiestrategieën om inwoners bewust te maken van het bestaan, de service, materialen voor het aanvragen en beheren van toeslagen. En benadruk de voordelen van het TSP. Gebruik verschillende kanalen, zoals lokale media, nieuwsbrieven, sociale media en de website(s) van de gemeente en van Dienst Toeslagen. De TSP adressen worden gepubliceerd op de website van Dienst Toeslagen: [Hulpmiddel Adressen TSP's](#)
- **Begrijpelijk voor elke doelgroep:** Zorg voor duidelijke en begrijpelijke informatie over toeslagen, zowel online als offline. Ontwikkel informatiemateriaal dat de complexe regelgeving rondom toeslagen vereenvoudigt en leg termen en procedures op een toegankelijke manier uit. Ook hier draagt Dienst Toeslagen graag aan bij.
- **Geschreven en mondeling:** Overweeg om naast documenten ook filmpjes of tekeningen te gebruiken ter ondersteuning van het verhaal naar de inwoner.

Organisatie

- **Bemensing:** Zorg voor voldoende gekwalificeerd personeel in het TSP. Medewerkers moeten goed opgeleid zijn over toeslagen en de bijbehorende procedures, zodat ze inwoners adequaat kunnen helpen. Train medewerkers regelmatig en hou kennis up-to-date. Relatiebeheer Dienst Toeslagen ondersteunt hierbij.
- **Training:** Organiseer regelmatig voorlichtingssessies en trainingen voor medewerkers van het TSP. Deze sessies kunnen gericht zijn op het begrijpen van de verschillende toeslagen, het indienen van aanvragen voor toeslagen, training in gesprekstechnieken en het omgaan met veelvoorkomende problemen bij toeslagen en doelgroepen binnen uw gemeente. Ook hier ondersteunt relatiebeheer Dienst Toeslagen bij.
- **Privacy:** Benadruk het belang van vertrouwelijkheid en privacy bij het omgaan met persoonlijke gegevens van inwoners. Zorg ervoor dat medewerkers van het TSP goed op de hoogte zijn van de privacyregels en dat er passende maatregelen worden genomen om de gegevens van inwoners te beschermen.
- **Blijvend optimaliseren:** Implementeer een feedbackmechanisme waarbij inwoners suggesties, klachten of opmerkingen kunnen indienen over de dienstverlening van het TSP. Verzamel deze informatie en identificeer eventuele knelpunten of verbeterpunten om de dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Samenwerken met:

- **Partners:** Indien gewenst overleg met uw relatiebeheerder van Dienst Toeslagen. Dit kan helpen bij het stroomlijnen van procedures, het delen van relevante updates en het bieden van snelle oplossingen voor complexe situaties. Zie het overzicht op blz 4 van deze relatiebeheerders of mail naar relatiebeheer@toeslagen.nl. U kunt ook de lokale welzijnsorganisaties informeren en samenwerken met hen t.b.v. het TSP. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van gezamenlijke voorlichtingssessies of het verwijzen van inwoners naar elkaars diensten.

- **Gemeenten en samenwerking:** Werk samen met andere gemeenten en samenwerkingsverbanden die al een TSP hebben en kijk waar mogelijk naar regionale samenwerking. U kunt door samenwerken best practices uitwisselen en van elkaars ervaringen te leren. Dit kan helpen bij het optimaliseren van de dienstverlening en het vermijden van mogelijke valkuilen. Door samenwerking bij het oprichten van een TSP kunt u bijvoorbeeld uw dienstverlening en bemensing mogelijk gemakkelijker organiseren.

Met deze tips en aandachtspunten kunnen gemeenten een TSP inrichten en optimaliseren en zo laagdrempelige hulp bieden aan inwoners met vragen over toeslagen.

Heeft u vragen over deze handreiking, neem contact op met: schulden@vng.nl