



Dienst Toeslagen  
Ministerie van Financiën

## Samenwerkingsafspraken Relatiebeheer

februari 2023

### 1. Inleiding

Uw organisatie vervult een belangrijke rol om burgers te helpen bij het regelen van hun toeslagen. Vanuit Toeslagen zijn wij erg blij met uw werk en we ondersteunen u hier graag bij. U heeft namelijk contact met veel burgers die voor ons moeilijk bereikbaar zijn. We bieden u als dienstverlener op verschillende manieren ondersteuning om kennis over toeslagen te vergroten, online toegang te krijgen tot het dossier van klanten en gemakkelijk persoonlijk contact te kunnen leggen.

Het is voor ons essentieel dat burgers laagdrempelig hulp kunnen krijgen in hun omgeving van dienstverleners zoals u. Zo krijgen burgers de toeslagen waar zij recht op hebben, worden terugvorderingen zo veel mogelijk voorkomen en kunnen er passende oplossingen aangeboden worden bij eventuele terugvorderingen.

Burgers die hulp bij toeslagen nodig hebben, zetten we daarom graag op het spoor van organisaties die kwalitatief goede dienstverlening nastreven. Organisaties zoals die van u. Daarvoor maken wij graag deze samenwerkingsafspraken met u. U wordt hiermee

toeslagenservicepunt (TSP) en bekrachtigen we de samenwerking om burgers zo goed mogelijk te ondersteunen bij toeslagen.

## 2. Uitgangspunten

Wij beschouwen uw organisatie als een toeslagenservicepunt (TSP) als u:

- Mensen ondersteunt bij het aanvragen, wijzigen en stopzetten van toeslagen. Uw cliënten blijven uiteindelijk wel zelf verantwoordelijk voor het regelen van hun toeslagen.
- Mensen geen kosten in rekening brengt voor hulp bij toeslagen, of hooguit een beperkte onkostenvergoeding. Uw organisatie heeft dus geen direct commercieel belang bij het uitvoeren van dienstverlenende taken voor toeslagen.
- Samenwerkingsafspraken met ons heeft gemaakt en zich samen met ons inzet om deze na te streven.

### **Algemene verordening gegevensverwerking (AVG)**

Een maatschappelijk dienstverlener, en dus ook een TSP, is voor zijn dienstverlening rond toeslagen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG). Als verwerkingsverantwoordelijke bent u verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die u verwerkt.

## 3. Samenwerkingsafspraken

### **Inzet van Toeslagen: wat mag u van ons verwachten?**

Wij zetten ons in om u zo goed mogelijk te ondersteunen met kennis, informatie en waar nodig andere hulp om de burger van dienst te zijn.

#### Relatiebeheer

- Uw relatiebeheerder vanuit Toeslagen staat voor u klaar om te voorzien in uw behoeften om de burger zo goed mogelijk te helpen. Bijvoorbeeld door bezoek, contact en trainingen.

#### Dossieroverstijgende kennisdeling

- U ontvangt van ons het laatste nieuws en actualiteiten via bijvoorbeeld nieuwsbrieven en Kennisnetwerk.
- U heeft toegang tot actuele kennis en oefenmateriaal. Bijvoorbeeld via [Kennisnetwerk](#), webinars en bijeenkomsten over algemene en specifieke thema's.
- Uw dossieroverstijgende vragen worden door ons beantwoord. Bijvoorbeeld via e-mail, het forum op [Kennisnetwerk](#) of in contact met uw relatiebeheerder.

#### Dossiergebonden ondersteuning

- U kunt contact opnemen voor dossiergebonden vragen. U heeft inbelcodes ontvangen voor directe toegang tot het Belcentrum Toeslagen en de BelastingTelefoon Specialistenteam Invordering.
- U kunt contact opnemen voor specifieke ondersteuning van ons zogenaamde Stellateam, als er voor de burger een schrijnende situatie rond toeslagen is ontstaan en een acute oplossing nodig is.

#### **Inzet van het TSP: wat verwachten wij van u?**

Uw organisatie zet zich in om kennis en kunde van toeslagen bij uw medewerkers en/of vrijwilligers te ontwikkelen en te onderhouden. Zo kunt u in het belang van de burger en binnen geldende wet- en regelgeving ondersteunen bij toeslagen.

Uw organisatie stimuleert uw medewerkers/vrijwilligers om gebruik te maken van de informatie die wij aanbieden. Bijvoorbeeld kennis, oefenmateriaal en actualiteiten via Kennisnetwerk, webinars en nieuwsbrieven. Verder stimuleert u uw medewerkers/vrijwilligers om, indien nodig, onze hulp in te schakelen via de door ons beschikbaar gestelde contactmogelijkheden.

#### **Publicatie en doorverwijzing**

Het is belangrijk dat burgers weten waar zij hulp bij toeslagen kunnen vinden. Aanvullend op uw eigen communicatie/promotie, maken we daarom de volgende afspraken:

##### Publicatie door Toeslagen

- Uw organisatie WerkSaam Westfriesland wil wel/niet als toeslagenservicepunt met het verzorgingsgebied gemeente Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broek op [toeslagen.nl](https://toeslagen.nl) worden gepubliceerd.
- Wij kunnen in contact met burgers actief wijzen op het overzicht van gepubliceerde TSP's in hun omgeving.
- Publicatie door TSP
- U kunt zich als toeslagenservicepunt kenbaar maken.

Mochten er relevante signalen komen dat de adviezen van uw organisatie onvoldoende het belang van de burger dienen binnen geldende wet- en regelgeving, dan zoeken we samen naar verbetermogelijkheden. Het is in dat geval mogelijk dat wij uw organisatie (tijdelijk) niet als TSP zullen publiceren.

## 4. Communicatie

Beide organisaties hebben medewerkers aangewezen die contact met elkaar onderhouden over de uitvoering van de samenwerkingsafspraken. Als er wijzigingen zijn, informeren zij elkaar hierover. Daarnaast zijn deze contactpersonen ook het aanspreekpunt bij verbeterpunten over de samenwerking. Beide partijen hebben de

intentie minimaal eens per jaar de samenwerking te evalueren. De relatiebeheerder vanuit Toeslagen neemt het initiatief voor deze evaluatie.

## 5. Looptijd en ondertekening

Partijen gaan deze samenwerking aan voor onbepaalde tijd. Deze afspraken kunnen in overleg schriftelijk worden aangevuld, aangepast of opgezegd.

te Utrecht, 23-02-2023



Coert Kleijwegt  
Directeur Toeslagen


te Haarlem ..... 11-4-2023 ✓



Werk Samen / Westfriesland  
naam Daniëlle Kelijske  
functie Manager / Beleid & Strategie



## Colofon

Uitgave van: Relatiebeheer  Toeslagen  
Datum: Februari 2023

[www.overtoeslagen.nl](http://www.overtoeslagen.nl)

