



Beste relatie,

Dienst Toeslagen is altijd in beweging. U vervult als maatschappelijk dienstverlener een belangrijke rol om burgers te helpen bij het regelen van hun toeslagen. Vanuit Dienst Toeslagen zijn wij erg blij met uw werk en we ondersteunen hier graag bij. In dit document leest u wie uw relatiebeheerder is in de regio Groningen, Friesland en Drenthe en welke ondersteuning u van Dienst Toeslagen kunt verwachten.

Persoonlijk contact via uw relatiebeheerder, Cees bij de Leij

Met vragen over presentaties, een persoonlijk overleg of het delen van signalen kunt u terecht bij Cees, uw relatiebeheerder in de regio.

E-mail cd.bij.de.leij@toeslagen.nl

Telefoonnummer 06 – 25 26 71 90



De ondersteuning van Dienst Toeslagen in één oogopslag

Wat?	Waarvoor?	Hoe?
Relatiebeheer	Algemeen contact, vragen over processen, algemene casussen en wet- en regelgeving.	Contact met uw regionaal relatiebeheerder of relatiebeheer@toeslagen.nl
Telefonische ondersteuning *	Dossier gebonden vragen: - Direct Service Team Geldzaken: - Invorderingen & betalingsregelingen - Bij hoge wachttijden én in het bijzijn van de cliënt	Deze ondersteuningsmogelijkheid is beschikbaar voor organisaties waar wij samenwerkingsafspraken mee hebben. Meer informatie? Neem contact met mij op.
Persoonlijk begeleiden	Een persoonlijk aanspreekpunt voor de burger.	https://www.overtoeslagen.nl/onderwerpen/p/persoonlijke-begeleiding
Stellateam	Urgente en schrijnende situaties? Meld dit bij het Stellateam.	Stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl
Kennisnetwerk & nieuwsbrief	Actuele wetgeving, tips, cursussen, toetsen en er is een forum om ervaringen & tips uit te wisselen en aanmelden voor webinars en nieuwsbrief.	Home Kennisnetwerk
Website voor maatschappelijk dienstverleners	Platform waarop wij u als maatschappelijk dienstverlener kunnen ondersteunen, adviseren en informeren.	https://communicatietsl.pleio.nl/helpers



Wat doet STELLA Toeslagen?

Bij de Stella-behandeling is het belangrijk snel contact op te nemen met de burger of de intermediair om wie het gaat. Daarna kijkt Stella wat er gedaan kan worden om de burger duidelijkheid te bieden en, als dat nodig is, het vertrouwen van de burger in de Dienst Toeslagen te herstellen. Stella zoekt naar passende oplossingen voor complexe problemen met de uitbetaling van de toeslag van burgers als processen, procedures en/of systemen geen oplossing bieden. Vaak speelt er multiproblematiek. In het landelijk Stella-netwerk komen diverse disciplines bij elkaar en helpt het hanteren van korte lijnen bij het oplossen van “Stella”-gevallen.

Oplossingen kunnen te maken hebben met:

- de informatievoorziening;
- het nemen van besluiten of beschikkingen;
- advisering (bijv. het treffen van betalingsregelingen op maat); of
- het herstellen van een verstoorde relatie tussen de Dienst Toeslagen en een burger.

Daarbij is het doel om de betreffende burger snel en bestendig, met oog voor het burgerperspectief, terug te brengen in het reguliere behandelproces. Dit om te voorkomen dat een burger opnieuw in de problemen komt met de Dienst Toeslagen en de Belastingdienst.

Waar kunnen we bij helpen?

De meldingen die bij Stella binnen komen, hebben vaak te maken met de volgende situaties:

- De lopende toeslag(en) wordt verrekend met eerdere jaren. Hierdoor kan de toeslagaanvrager zijn huur, zorgpremie of kinderopvangorganisatie niet meer betalen.
- Er wordt geen toeslag uitgekeerd om diverse redenen. Hierdoor ontstaan vervolproblemen zoals:
 - dreiging van uitzetting;
 - dreiging dat de kinderen van de opvang worden verwijderd vanwege uitblijven van toeslagbetaling;
 - andere financiële problemen.
- Er is geen leefgeld meer of te weinig.

Door het in staat zijn met een brede blik een casus integraal te behandelen binnen een breed netwerk, is het Stella-team opgenomen in het maatwerkregister van Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM). Dit is een samenwerking met het Rijk, gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties. Het Stella-team levert voor de toeslagen een bijdrage, voor burgers die op meerdere leefgebieden klem zijn komen te zitten in een web van regelgeving en proberen dat in een vastgelopen casus te doorbreken.