Ministerie van Financiën

HEDEN
TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Belastingdienst
DG Toeslagen

Persoonsgegevens

Datum
7 februari 2024

Notanummer
2024-0000158516

Bijlagen
1. Kamerbrief
2. Kamerbrief met revisies
3. Kamerbrief met opmerkingen stas TD
4. Voorgaande beslisnota's

nota

Tekenversie brief Stand van zaken invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen

Aanleiding

Bijgaand treft u de tekenversie van de stand van zakenbrief Invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen (bijlage 1). N.a.v. uw (staatssecretaris TD) commentaar en de bespreking van 7 februari jl. zijn aanpassingen doorgevoerd t.o.v. de conceptversie (zie bijlage 2 voor revisies).

08.02.24

Beslispunten

- Gaat u (beiden) akkoord met de verzending van de Kamerbrief over de invorderingsstrategieën, waarin de uitgewerkte verbetermaatregelen van de invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen en het onderzoek naar de bekendmaking van belastingaanslagen worden toegelicht? ja
- Zo ja, gaat u (beiden) akkoord met openbaarmaking van de onderliggende nota en de eerdere nota's (2023-261464, 2023-276480 en 2024- 82388,) conform de beleidslijn Actieve Openbaarmaking? Omlijnde delen worden onzichtbaar gemaakt voor verzending. ja

Communicatie
Uw woordvoerders zijn betrokken.

Politiek/bestuurlijke context
Op 15 februari a.s. vindt het commissiedebat Belastingdienst plaats. In het debatdossier is de invorderingsstrategie opgenomen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Doc nr.	Datum	Naam document	Toelichting
1	7-12-2023	Nota - stasFB - 2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst	De staatssecretarissen van Financiën ontvangen een nota met daarin de onderwerpen voor de Belastingdienst voor in de brief Stand van zaken invorderingsstrategie.
2	18-12-2023	Nota - stasTD - Onderwerpen Stand van zaken invorderingsstrategie Toeslagen	De staatssecretarissen van Financiën ontvangen een nota met daarin de onderwerpen voor de Dienst Toeslagen voor in de brief Stand van zaken invorderingsstrategie.
3	29-1-2024	Nota - stasTD - Oplegnota brief stand van zaken invordering	De staatssecretarissen van Financiën ontvangen een nota met concept brief Stand van zaken invorderingsstrategie.

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

nota

2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst

DG Belastingdienst
Concerndirectie
Uitvoerings- en Handhavingsbeleid

Persoonsgegevens

Datum
7 december 2023

Notanummer
2023-0000276480

Bijlagen
1. 2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst
2. beslisnota 1ste set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst
3. 1ste set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst

Aanleiding

In de Kamerbrief Stand van zaken invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen van 4 september 2023 hebben stas T&D en u toegezegd de Tweede Kamer in januari 2024 te informeren over de voortgang bij de uitwerking van de invorderingsstrategieën van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.[1] Hierop vooruitlopend worden in deze nota zes uitwerkingen van verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie Belastingdienst aan u (stas F&B) voorgelegd (zie ook bijlage 1), waarvan één een aanvulling is op een eerder aan u voorgelegde maatregel. U (stas T&D) ontvangt deze nota ter informatie, omdat de Kamer in de toegezegde Kamerbrief voor januari geïnformeerd wordt over de stand van zaken van beide invorderingsstrategieën.

Beslispunten

Voor de overzichtelijkheid treft u de beslispunten bij de in de toelichting opgenomen zes maatregelen.

Een definitieve beslissing over de maatregelen leggen wij u op een later moment voor. Dat wil zeggen: (a) als de maatregelen volledig zijn uitgewerkt, (b) de maatregelen zijn getoetst op uitvoerbaarheid, (c) de budgettaire effecten in kaart zijn gebracht en (d) afstemming heeft plaats gevonden met de Dienst Toeslagen, de betrokken beleidsdepartementen (met name SZW) en externe stakeholders. Verbetermaatregelen die op korte termijn kunnen worden geïmplementeerd, worden voorgelegd ter beslissing.

Kernpunten

- In deze nota treft u zes maatregelen aan die nog niet volledig zijn uitgewerkt, maar waarbij wel al een beleidskoers voor ogen is.
- Maatregel 3 – standaard-betalingsregeling – is eerder aan u voorgelegd (zie bijlagen 2 en 3: maatregelen 3 en 4 uit de eerste set uitwerking invorderingsstrategie Belastingdienst, versie 2 juni 2023). Deze maatregel is de afgelopen periode verder uitgewerkt. Wij delen deze aanvullingen ter informatie met u.
- Er is één maatregel die ook door Dienst Toeslagen is uitgewerkt. Het betreft maatregel 5 – betaalpauze – waarover Stas T&D, nog voor het Kerstreces,

14.12.23
Volgende keer (4e versie) met track-changes aangeven wat de verschilla met de 3e versie zijn.

[1] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2023/09/04/stand-van-zaken-invorderingsstrategieen-belastingdienst-en-dienst-toeslagen

separaat wordt geïnformeerd. Over afstemming van deze maatregel vindt afstemming plaats met de Dienst Toeslagen vanwege de afhankelijkheid met het beleid voor toeslagschulden.

- De verbetermaatregelen dragen ook bij aan een 'eenduidig overheidsbeleid'. Vanuit de Tweede Kamer is hiervoor regelmatig aandacht gevraagd. Ook de ARK benadrukte het belang ervan in het rapport van 23 maart jl. over betalingsregelingen bij het Rijk: "Dat elke uitvoeringsorganisatie eigen regels en procedures heeft die sterk van elkaar verschillen, maakt het voor de aanvrager onnodig complex.
- Als de verbetermaatregelen zijn uitgewerkt, worden per maatregel (in een zogenoemde 'business case light') de uitvoeringsgevolgen, de gevolgen voor de belastingontvangsten, de gevolgen voor de niet-belastingontvangsten en de impact van de maatregel opgenomen. Het doel is om het totaalpakket aan verbetermaatregelen beter in samenhang te kunnen beoordelen.
- Binnen de keten Inning en Betalingsverkeer moet worden geprioriteerd. Het ICT-portfolio in deze keten is volgepland en er kunnen voor de komende jaren geen (grote) aanpassingen in de automatisering gerealiseerd worden zonder gevolgen voor andere ICT-projecten.[2]
- Een definitieve beslissing over de uitwerking van de maatregelen en de prioritering van de implementatie leggen wij u voor als zowel de maatregelen van de Belastingdienst als die van de Dienst Toeslagen volledig zijn uitgewerkt en waar nodig op elkaar afgestemd. Maatregelen die eenvoudig en op korte termijn kunnen worden gerealiseerd, worden al wel aan u voorgelegd voor besluitvorming.
- Zoals eerder aangeven heeft de planning onze continue aandacht. Ook bent u geïnformeerd over de grote afhankelijkheid met de planning van de Invorderingsstrategie Toeslagen. Het is de verwachting dat de uitwerkingen van de verbetermaatregelen, die geen afhankelijkheid hebben met de invorderingsstrategie Toeslagen, in Q1 2024 worden afgerond. Daarbij merken we op dat er ook verbetermaatregelen zijn die interdepartementaal worden uitgewerkt, zoals maatregelen die zien op het waarborgen van het bestaansminimum. Vanwege deze dynamiek geldt voor deze maatregelen een langer tijdpad, dat afhankelijk is van de interdepartementale afspraken. Over dit tijdpad is op dit moment nog geen duidelijkheid.
- In deze nota wordt u geïnformeerd over de denkrichting ten aanzien van zes maatregelen. De kern van de maatregelen is opgenomen in deze oplegnota. Voor de nadere uitwerking van de maatregelen verwijzen wij u naar bijlage 1.

[2] Zie Kamerbrief ICT bij de Belastingdienst met dagtekening 20 februari 2023, Kamerstukken II 2022/2023, 31066, nr. 1171

Toelichting

Maatregel 1. Aanmaningskosten op betalingsherinnering en dwangbevelkosten op aanmaning

Beslispunten

- Gaat u akkoord met in de brief van de betalingsherinnering op te nemen welk bedrag aan aanmaningskosten in rekening wordt gebracht als niet wordt betaald. Wij adviseren u hiermee akkoord te gaan. ja
- Gaat u akkoord met in de aanmaningsbrief op te nemen welk bedrag aan dwangbevelkosten in rekening wordt gebracht als niet wordt betaald? Wij adviseren u hiermee akkoord te gaan. ja
- Indien u akkoord bent met beide beslispunten, gaat u dan akkoord met het wijzigen van deze brieven in 2024? ja

veel gebruiks mededeling formule

Kern

- Deze verbetermaatregel is volledig uitgewerkt. Ook zijn de uitvoeringsgevolgen en -kosten inzichtelijk gemaakt.
- Deze maatregel kan al in 2024 worden geïmplementeerd.

Toelichting

- Huidige situatie:
  - In de huidige betalingsherinnering en aanmaning die naar belastingschuldigen wordt verstuurd, staat dat aanmaningskosten respectievelijk dwangbevelkosten aan belastingschuldige in rekening worden gebracht als niet tijdig wordt betaald. Het bedrag staat niet vermeld. Wel staat in de betalingsherinnering en aanmaning het handelingsperspectief en de verwijzing (waarschuwing) wat de consequenties zijn wanneer men niet (alsnog) betaalt of anderszins actie onderneemt.
  - De kosten van de aanmaning bedragen in 2023 € 8 bij een te betalen bedrag tot € 454 en €18 bij een te betalen bedrag van € 454 of meer. De hoogte van de dwangbevelkosten hangen af van de hoogte van de schuld en bedragen in 2023 minimaal € 46 en maximaal € 13.745.
- Voorstel: Voorgesteld wordt om in de betalingsherinnering op te nemen welk bedrag aan aanmaningskosten in rekening wordt gebracht als niet wordt betaald. Ook wordt voorgesteld om in de aanmaningsbrief op te nemen welk bedrag aan dwangbevelkosten in rekening wordt gebracht als niet wordt betaald.
- Overwegingen bij aanpassing beleid:
  - Met deze voorgestelde maatregel weet de belastingschuldige vooraf hoeveel aanmaningkosten of dwangbevelkosten hij moet betalen als hij niet tijdig betaalt. Dit geeft een beter inzicht en moet voorkomen dat belastingschuldigen verrast worden door de hoogte van de kosten. Deze kosten kan hij dan voorkomen door alsnog te betalen of anderszins actie te ondernemen.
  - Het vooraf informeren van de belastingschuldige over de hoogte van de aanmaning- of dwangbevelkosten kan bijdragen aan de compliance.
  - Deze maatregel is in lijn met de voorgestelde wijziging van artikel 4:112 Awb van het concept wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Awb.

- Effect:
  - Als niet (tijdig) wordt betaald, dan kan de belastingschuldige onaangenaam verrast worden als er nog een (hoog) bedrag aan aanmaningkosten of dwangbevelkosten moet worden betaald. De belastingschuldige is er mee geholpen als hij vooraf weet hoeveel aanmaningkosten of dwangbevelkosten hij moet betalen als hij niet tijdig betaalt. Deze kan hij dan voorkomen door alsnog te betalen of anderszins actie te ondernemen.
  - Uit onderzoek van DGBD blijkt dat na een betalingsherinnering ongeveer 65% van de natuurlijke personen in actie komt. Dit voorstel neemt de onnodige interactie (telefonie en bezwaar) weg en bespaart daarmee capaciteit.
- Strategisch uitgangspunt: Deze maatregel geeft invulling aan de volgende uitgangspunten van de invorderingsstrategie: a) persoonsgerichte benadering en b) stimuleren dat burgers uit zichzelf betalen.
- Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking bijlage 1, 2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst, versie 6 december 2023 hoofdstuk 1.

Maatregel 2. Huisbezoek bij niet-betalende burger

Beslispunt
Gaat u akkoord met het voorstel dat de Belastingdienst de mogelijkheden gaat onderzoeken om ook bij niet-betalende burgers huisbezoeken af te leggen? Bij bedrijven vinden deze huisbezoeken reeds plaats. De precieze werkwijze wordt door middel van pilots en experimenten nog afgestemd op de behoefte in de praktijk. Hiervoor wordt aansluiting gezocht bij bestaande trajecten. Wij adviseren u hiermee akkoord te gaan.

Ja, goed idee

Toelichting

- Huidige situatie: Op dit moment worden geen huisbezoeken afgelegd bij burgers.
- Voorstel:
  - Het voorstel is dat de Belastingdienst de mogelijkheden gaat onderzoeken om ook bij niet-betalende burgers huisbezoeken af te leggen. Bij bedrijven vinden deze huisbezoeken reeds plaats.
  - De precieze werkwijze wordt door middel van pilots en experimenten afgestemd op de behoefte in de praktijk. Hiervoor wordt aansluiting gezocht bij bestaande trajecten.
  - Ook wordt gekeken naar de balans tussen de kosten en (ook maatschappelijke) baten. Voorafgaand wordt bezien of niet kan worden aangesloten bij initiatieven op basis van de Rijksincassovisie, de samenwerking aanpak geld, armoede en schulden of doorverwijzen naar GeldFit. Ook kan worden aangesloten bij initiatieven of voorlichting via bijvoorbeeld buurthuizen, omdat het bereik via deze weg wellicht groter kan zijn.
- Overwegingen bij aanpassing beleid:
  - Dit voorstel sluit aan bij de doelstelling uit de Visie op de Deurwaarderij 2025 om deurwaarders proactief in te gaan zetten. De Belastingdienst wil belastingschuldigen, in het voortraject van het invorderingsproces, persoonlijk benaderen, voor het geven van informatie en het bieden van (mogelijke) hulp om te komen tot een oplossing van hun belastingschuld.
  - Met huisbezoeken kunnen deze burgers worden ondersteund en worden geholpen om uit een niet-compliante situatie te komen.

- Er lopen al verschillende trajecten die (mogelijk) een invulling geven aan deze maatregel.
- Effect: Belastingschuldigen worden in het voortraject van het invorderingsproces persoonlijk benaderd. Dit om de burger te informeren en voor het bieden van (mogelijke) hulp om te komen tot een oplossing voor hun belastingschuld.
- Strategisch uitgangspunt: Deze maatregel is een uitwerking van het strategische uitgangspunt 'een persoonsgerichte benadering' en in het bijzonder van het thema 'communicatie en dienstverlening'.
- Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking bijlage 1 2de set uitwerking invorderingsstrategie Belastingdienst, versie 6 december 2023, hoofdstuk 2.

Maatregel 3 Standaardbetalingsregeling (aanvullende uitwerking)
Wij informeren u graag over de uitwerking op de eerder aan u voorgestelde beleidsrichting ten aanzien van de introductie van een standaardbetalingsregeling voor belastingschulden van particulieren. Dit is een gedeeltelijk uitwerking van deze eerder aan u voorgelegde maatregel.

Kern
- Met een 'standaardbetalingsregeling' (die we voor belastingschulden beleidsmatig nog niet kennen) wordt bedoeld de mogelijkheid van gespreide betaling van het volledige bedrag, ongeacht financiële draagkracht.
- Deze verbetermaatregel komt naast de al bestaande persoonlijke betalingsregeling die gebaseerd is op de financiële draagkracht.[3]
- U heeft voor de zomer ingestemd met de uitwerking van de volgende onderdelen (zie bijlage 2 en 3):
  - (a) naast de huidige (persoonlijke) betalingsregeling wordt een standaardbetalingsregeling geïntroduceerd voor belastingschulden; en
  - (b) voor beide betalingsregelingen geldt straks mogelijk een looptijd van 18 maanden (nu 12 maanden voor de persoonlijke betalingsregeling).
- Deze verbetermaatregel hangt samen met de maatregel 'Verlenging van de maximale duur van de (reguliere) betalingsregeling voor particulieren'. In de eerste beslisnota uitwerking maartregelen invorderingsstrategie Belastingdienst van 2 juni 2023, notanummer DGBD 134194 (bijlage 2), is voorgesteld om te onderzoeken of het wenselijk is om de maximale duur van de (reguliere) betalingsregeling te verlengen, waarbij aansluiten bij de duur van de onlangs gewijzigde saneringstrajecten op basis van de MSNP en WSNP voor de hand ligt. Dit onder de randvoorwaarde dat de maximale duur van een betalingsregeling voor toeslagschulden op overeenkomstige wijze wordt verkort (van 24 naar 18 maanden). De looptijd van 18 maanden is nog niet uitgekristalliseerd. Voor de belastingschulden wordt gekeken welke looptijd het meest passend is. Dit vraagt nader onderzoek.
- In bijlage 1 tweede set uitwerkingen maatregelen invorderingsstrategie Belastingdienst versie 6 december 2023, hoofdstuk 3 is meer informatie opgenomen over de volgende onderdelen van deze verbetermaatregel:

[3] Met een 'persoonlijke betalingsregeling' wordt bedoeld een betalingsregeling gebaseerd op financiële draagkracht - die alleen wordt verleend als er onvoldoende inkomen is om de schuld volledig binnen de betalingstermijn te voldoen; de burger dient dan zijn maandelijkse betalingscapaciteit voor aflossing van de schuld in te zetten; na afloop van de betalingsregeling volgt er (onder voorwaarden) kwijtschelding van een eventuele restschuld.

- minimum maandbedrag van € 20 om onnodige uitvoeringslasten te voorkomen. Hierbij wordt aangesloten bij het minimumbedrag dat ook gehanteerd wordt voor toeslagschulden;
- afwijzingsgronden voor een standaardbetalingsregeling, waarbij het gaat om uitzonderingen die een individuele beoordeling vragen en een discretionaire bevoegdheid inhouden;
- het wel of niet voegen van nieuw opkomende schulden. Het voegen van nieuwe belastingschulden aan een lopende betalingsregeling (beperkt) mogelijk maken wordt uitgewerkt. Hierbij moet een evenwicht worden gevonden tussen enerzijds het belang te voorkomen dat iedere kleine nieuwe schuld direct tot een intrekking van de regeling leidt en anderzijds het belang om een (problematische) stapeling van schulden te voorkomen;
- voorgesteld wordt om niet (automatisch) te verrekenen, tenzij de schuldenaar daarom verzoekt of als daar anderszins aanleiding voor is (concrete situaties worden uitgewerkt in instructies).

- Strategisch uitgangspunt: Deze maatregel is een uitwerking van het strategische uitgangspunt 'een persoonsgerichte benadering' en in het bijzonder van de thema's 'uitstel van betaling' en 'kwijtschelding'.
- Het voorgestelde beleid is zoveel mogelijk gelijk aan het voorgestelde beleid voor toeslagschulden.

Maatregel 4 Schorsende werking tijdens geschillen over uitstel en betaling en kwijtschelding

Beslispunt
Gaat u akkoord met de voorgestelde beleidsrichting en het verder uitwerken van het voorstel 'schorsende werking tijdens geschillen over uitstel van betaling en kwijtschelding'?

ja

- Huidige situatie:
  - Hoofdregel is op dit moment dat de Belastingdienst tijdens de behandeling van een verzoek om uitstel van betaling of kwijtschelding of een administratief beroep tegen de beslissing op het verzoek om uitstel van betaling of kwijtschelding handelt alsof het verzoek is toegewezen. De (dwang)invordering wordt hierdoor geschorst totdat er een beslissing is genomen.
  - Een uitzondering geldt slechts als er aanwijzingen zijn dat de belangen van de Staat kunnen worden geschaad, bijvoorbeeld als er verhaalsmogelijkheden verloren dreigen te gaan.
- Voorstel:
  - Gedurende de behandeling van een verzoek om uitstel van betaling of kwijtschelding blijft de hoofdregel (ambtshalve te verlenen) 'schorsende werking', zoals dat nu ook geldt.
  - In de bezwaarfase blijft de hoofdregel (ambtshalve te verlenen) 'schorsende werking' eveneens gelden, maar dan onder de voorwaarde dat het bezwaarschrift is gemotiveerd en de gronden van het bezwaar naar het oordeel van de Belastingdienst niet kansloos zijn, zoals inhoudsloze bezwaarschriften en bezwaarschriften die keer op keer met dezelfde gronden worden ingediend en afgewezen. Dit sluit in belangrijke mate aan bij de wijze waarop de ontvanger zich opstelt bij verzet bij de rechter tegen

de tenuitvoerlegging van een dwangbevel. Deze wijziging zal vooraf goed aan burgers worden gecommuniceerd.
  - In de beroepsfase bij de rechter (rechtbank, Hof en Hoge Raad) geldt een strikter beleid. De hoofdregel is dan "geen schorsende werking, tenzij". Een uitzondering op deze hoofdregel is mogelijk als de schuldenaar gemotiveerd om de schorsing van de invordering verzoekt en de Belastingdienst van oordeel is dat voor schorsende werking goede redenen zijn.
  - De Belastingdienst kiest voor een strenger regime in de beroepsfase dan in de bezwaarfase; voor belastingschulden geldt straks 'nee, tenzij'. Voor toeslagschulden is maatwerk het uitgangspunt. Dit verschil wordt gemaakt omdat, de voorgestelde maatregel geldt voor zowel burgers als bedrijven (natuurlijke en niet-natuurlijke personen).
  - Deze wijziging zal per 1 januari 2027 inwerkingtreden; per die datum wordt de administratieve beroepsprocedure in geschillen over uitstel van betaling en kwijtschelding vervangen door een bezwaar- en beroepsgang bij de fiscale rechter
- Overwegingen voor bij aanpassing beleid:
  - Beperken van het risico op oneigenlijk gebruik van de fiscale rechtsgang (namelijk om feitelijk uitstel van betaling te realiseren zonder dat daar recht op bestaat).
  - Beperken van de extra uitvoeringslasten voor zowel de Belastingdienst als de rechtspraak. Een schorsende werking in alle situatie kan een aanzuigende werking tot gevolg hebben.
  - De Raad voor de rechtspraak heeft gevraagd maatregelen te treffen om de aanzuigende werking te beperken, om inwerkingtreding van de fiscale rechtsbescherming in uitstel- en kwijtscheldingsgeschillen mogelijk te maken; deze maatregel draagt daar (mogelijk) aan bij.
- Strategisch uitgangspunt: Deze maatregel is een uitwerking van het strategische uitgangspunt 'een persoonsgerichte benadering' en in het bijzonder van de thema's 'uitstel van betaling' en 'kwijtschelding'.
- Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking bijlage 1 2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst versie 6 december 2023, hoofdstuk 4.

Maatregel 5 Betaalpauze

Beslispunt
Gaat u akkoord met de voorgestelde beleidsrichting en het verder uitwerken van het voorstel 'betaalpauze'? Wij adviseren u hiermee akkoord te gaan.

ja

Toelichting
- Huidige situatie:
  - Voor belastingschulden bestaat de mogelijkheid om Kort Telefonisch Uitstel (KTU) aan te vragen. Als KTU wordt gevolgd door een reguliere betalingsregeling dan wordt de duur van die betalingsregeling verminderd met de periode van het KTU. Om voor KTU in aanmerking te komen moet aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:
    - De totale openstaande schuld van de belastingschuldige bedraagt minder dan € 20.000.
    - Voor de betreffende aanslagen is niet al een andere vorm van uitstel van betaling verleend.
    - Er is geen sprake van een voorlopige aanslag die is opgelegd in het belastingjaar en in meerdere termijnen betaald mag worden.

    - Er is geen sprake van een openstaande belastingschuld waarvoor een dwangbevel is betekend.
- Voorstel:
    - De introductie van een laagdrempelige en informele mogelijkheid van een betaalpauze van maximaal vier maanden voor belastingschulden (in beginsel in iedere fase van het (dwang)invorderingsproces).
    - Uitgangspunt bij deze maatregel is persoonlijk contact met de burger om de situatie en het handelingsperspectief te beoordelen.
    - Onderzocht wordt nog of en in hoeverre dit bij alle soorten dwanginvorderingsmaatregelen en in welke fase van een eventuele maatregel een betaalpauze passend en wenselijk is.
    - Voor belastingschulden betekent dit een aanpassing en verruiming van de bestaande mogelijkheid van Kort Telefonisch Uitstel (KTU).
- Overwegingen bij aanpassing beleid:
    - Meer ruimte voor het bieden van maatwerk bij burgers die tijd nodig hebben om financieel orde op zaken te stellen of om de benodigde (schuld)hulp te zoeken.
    - Aansluiting bij overheidsbrede ontwikkelingen: onder leiding van SZW wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van een Landelijke Schuldpauzeknop. De voorgestelde betaalpauze loopt op deze ontwikkeling vooruit en is daarmee inhoudelijk in lijn.
- Effect: De betaalpauze heeft tot doel om voor burgers tijdelijk rust en ruimte te bieden, zodat zij in staat worden gesteld om financiële zaken op een rijtje te krijgen en/of de benodigde hulp/advies te zoeken, waarbij de burger na afloop van de pauze in staat is zijn belastingaanslag alsnog op een passende manier te betalen.
- Strategisch uitgangspunt: deze maatregel is een uitwerking van het strategische uitgangspunt 'een persoonsgerichte benadering', 'het voorkomen van probleemschulden' en in het bijzonder van de thema's 'uitstel van betaling' en 'kwijtschelding'.
- Samenhang met Toeslagen: Voor toeslagschulden wordt ook de mogelijkheid van een betaalpauze uitgewerkt. De betaalpauze is nieuw voor toeslagschulden. Stas T&D wordt nog voor het kerstreces geïnformeerd over de voorgesteld beleidsrichting voor toeslagschulden.
- Zie voor een gedetailleerde uitwerking bijlage 1 2de set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst, versie 6 december 2023, hoofdstuk 5.

Maatregel 6 Dwanginvordering en de keuze voor invorderingsmaatregelen

Beslispunt
Gaat u akkoord met de voorgestelde beleidsrichting en daarmee met het niet veranderen van het huidige beleid en werkproces dwanginvordering van de Belastingdienst? Wij adviseren u hiermee akkoord te gaan.

Toelichting
- Huidige situatie:
    - De Belastingdienst streeft ernaar om het de burger zo makkelijk mogelijk te maken om zijn belastingschuld te betalen, onder andere door vroegtijdig contact te zoeken en daarbij handelingsperspectief te bieden wanneer tijdige betaling uitblijft.

- Wanneer de burger uiteindelijk niet tot volledige en tijdige betaling overgaat, kunnen er dwanginvorderingsmaat-regelen volgen.
- Uitgangspunt is dat de Belastingdienst dwanginvorderings-maatregelen gericht inzet en de effectiviteit ervan afweegt ten opzichte van het belang van de burger. Dit gebeurt aan de hand van de informatie die op dat moment beschikbaar is.

- Voorstel: Het huidige beleid en de werkprocessen van de Belastingdienst hoeven niet (ingrijpend) te worden veranderd. De Belastingdienst blijft zich inzetten om de huidige werkprocessen te verbeteren en een beweging te maken naar de voorkant, waarbij vroegtijdig contact met de burger het uitgangspunt is.
- Overwegingen voor niet aanpassing beleid: Door de werkgroep Dwanginvordering is onderzoek gedaan naar de gerichtheid van de inzet van dwanginvorderingsmaatregelen en de afweging van, zowel het belang van de burger als het belang van de Belastingdienst, die hierbij wordt gemaakt. Uit dit onderzoek blijkt dat de Belastingdienst (op grote lijnen) reeds conform het uitgangspunt uit de invorderingsstrategie handelt.
- Strategisch uitgangspunt: Deze maatregel is een uitwerking van het strategische uitgangspunt 'dwanginvorderingsmaatregelen als uiterst middel'.
- Zie voor een meer gedetailleerde uitwerking bijlage 1 hoofdstuk 6.

Communicatie
In de Kamerbrief Stand van zaken invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen van 4 september 2023 hebben stas T&D en u toegezegd de Tweede Kamer in januari 2024 te informeren over de voortgang bij de uitwerking van de invorderingsstrategieën van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Na ontvangst van uw reactie op deze nota wordt samen met Dienst Toeslagen een concept Kamerbrief opgesteld en aan u beiden voorgelegd voor akkoord.

Politiek/bestuurlijke context
Enkele bovengenoemde maatregelen moeten in een politiek/bestuurlijke context worden geplaatst. Het is van belang om bij de uitwerking van deze maatregelen hiervoor aandacht te hebben. Deze worden hierna afzonderlijk benoemd.

- Eenduidig overheidsbeleid: Vanuit de Tweede Kamer is regelmatig aandacht gevraagd voor een eenduidig overheidsbeleid. Ook de ARK benadrukte onlangs weer het belang ervan in het rapport van 23 maart jl. over betalingsregelingen bij het Rijk: "Dat elke uitvoeringsorganisatie eigen regels en procedures heeft die sterk van elkaar verschillen, maakt het voor de aanvrager onnodig complex." Dit is met name relevant voor de verbetermaatregel 'betaalpauze'.
- Rapport Algemene Rekenkamer: In het rapport 'Betalingsregelingen bij uitvoeringsorganisaties van het Rijk' van de Algemene Rekenkamer4 wordt kritiek geuit op de betalingsregeling van de Belastingdienst:

"In de praktijk komt het erop neer dat de Belastingdienst bij de aanvraag van een betalingsregeling geen rekening houdt met het bedrag dat een burger per maand kwijt is aan andere schuldeisers. De Belastingdienst doet dit vanwege hun preferente schuldeiserspositie. De Belastingdienst vraagt

[4] Algemene Rekenkamer, 23 maart 2023, Betalingsregelingen bij uitvoeringsorganisaties van het Rijk (https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2023/03/23/betalingsregelingen-bij-uitvoeringsorganisaties-van-het-rijk)

wel een schuldenoverzicht bij de burger op, maar telt deze schulden vervolgens niet mee in de berekening van wat iemand maandelijks kan aflossen. Hierdoor is de berekening van wat deze burger per maand nog kan missen niet realistisch en slechts een papieren werkelijkheid. Dit betekent in de praktijk dat de burger het bestaansminimum zelf moet beschermen, door bij andere schuldeisers de boot af te houden en uit te leggen dat de schuld van de Belastingdienst voorrang heeft. Kwetsbare burgers kunnen dit in de praktijk niet zelf regelen met andere schuldeisers."

Dit is relevant voor de verbetermaatregelen die zien op de betalingsregelingen en specifiek voor maatregel 3 'standaard betalingsregeling' genoemd in deze nota.

- *Ontwikkelingen WSNP en MSNP:* Op 1 juli 2023 zijn de WSNP- en MSNP-trajecten verkort (van drie jaar) naar 18 maanden[5]. Als de situatie erom vraagt, zijn langere termijnen mogelijk. Belangrijkste reden voor de looptijdverkorting is dat schuldenaren sneller een schuldenvrije toekomst tegemoet kunnen zien, mede gelet op het traject dat zij voor aanvang van het MSNP- of WSNP-traject reeds hebben doorlopen. De MSNP en WSNP zijn bedoeld voor 'problematische schuldsituaties'. Er is geen sprake van een problematische schuldsituatie als de schuld volledig voldaan kan worden door een betalingsregeling binnen een periode van 36 maanden. Dit is relevant voor de verbetermaatregelen die zien op de betalingsregelingen waarin de duur van de betalingsregeling onderdeel is zoals maatregel 3 'Standaard betalingsregeling'. Voor belastingschulden geldt een duur van 12 maanden. Er wordt onderzoeken of het wenselijk is om de maximale duur van de (reguliere) betalingsregeling te verlengen, waarbij de duur van de onlangs gewijzigde saneringstrajecten op basis van de MSNP en WSNP voor de hand ligt.
- *Fiscale rechtsbescherming:* De Raad voor de rechtspraak wordt nu al geconfronteerd met hoge uitvoeringslasten als gevolg van 'no-cure-no-pay-zaken. De uitvoeringslasten nemen nog meer toe bij invoering van de fiscale rechtsbescherming in geschillen over uitstel en kwijtschelding[6]. De Raad voor de rechtspraak heeft aangegeven deze extra uitvoeringslasten niet aan te kunnen. Het ministerie van Financiën heeft n.a.v. dit signaal toegezegd zich in te spannen om "acties in het voortraject in te zetten om onnodig bezwaar en beroep zoveel mogelijk te voorkomen in geschillen over uitstel van betaling en kwijtschelding." Dit is relevant voor maatregel 4 'schorsende werking tijdens geschillen over uitstel en betaling' genoemd in deze nota.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

[5] Kamerstukken II 2022/23, 35915, nr. 30

[6] Met de fiscale rechter worden de bestuursrechter bij de rechtbank (in eerste aanleg), het gerechtshof (in hoger beroep) en de Hoge Raad (in cassatie) bedoeld. De rechtsgang bij de fiscale rechter vervangt de huidige administratieve beroepsprocedure en de rechtsgang bij de civiele rechter als restrechter.

A 01-02-2024 bespreken

Ministerie van Financiën

10/1 14.00

TER BESLISSING EN BESPREKING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

TER INFORMATIE
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directie Toeslagen
Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Onderwerpen Stand van zaken invorderingsstrategie Toeslagen

Datum
18 december 2023

Notanummer
2023-0000261464

Bijlagen
1. Brief 4 sept 2023
2. Oplegnota brief 4 sept 20
3. Iniatiefnota Kat (D66)

Aanleiding

In de Kamerbrief Stand van zaken invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen van 4 september 2023 (ter informatie bijgevoegd) hebben staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst en u de Tweede Kamer meegegeven naar verwachting eind januari 2024 te informeren over de voortgang bij de uitwerking van de invorderingsstrategieën van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. In deze nota leggen wij u hierop vooruitlopend de uitwerkingen van tien verbetermaatregelen uit de Invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen voor.

Beslispunten

- Stemt u in met de in deze nota voorgestelde en uitgewerkte beleidsrichtingen, zoals beschreven in de vijf maatregelen? Hierbij is het voorbehoud gemaakt dat het mogelijk is dat bij de implementatie tegen (uitvoeringstechnische) knelpunten aan wordt gelopen, waar rekening mee zal worden gehouden bij de verdere uitwerking. Daar waar aanpassing van wet en regelgeving nodig is, en/of budgettaire gevolgen aan de orde zijn, zal deze opnieuw aan u ter besluitvorming worden voorgelegd. Ook wordt waar nodig de afstemming gezocht met de beleidsdepartementen voor de budgettaire gevolgen.
- Aan de Tweede Kamer is toegezegd dat wij verwachten de Kamer in januari 2024 opnieuw te kunnen informeren over de voortgang op de invorderingsstrategie van zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen (Bijlage 1). Bent u akkoord om de uitwerking van de maatregelen met de Kamer te delen middels deze brief? Wij adviseren u akkoord te gaan.
- Bent u akkoord met de richting van de voorgestelde beleidsrichting voor verbetermaatregel 45 over de verkorting van de doorlooptijd van betalingsregeling van 24 maanden naar 18 maanden? De staatssecretaris van Fiscaliteit en Belastingdienst is voor de Belastingdienst akkoord met de doorlooptijd van 18 maanden onder voorbehoud dat Dienst Toeslagen ook akkoord gaat. Rijksbreed wordt er gekeken naar de clustering Rijksincasso (CRI). Harmonisering van de betalingsregelingen wordt daar gezien als belangrijke stap in de goede richting. U zult over de voortgang van CRI op de hoogte worden gehouden.

zit er niet bij

Kernpunten

- In deze nota treft u ter besluitvorming de voorgestelde beleidsrichting van vijf verschillende verbetermaatregelen voor de invordering bij de Dienst Toeslagen. Deze verbetermaatregelen komen voort uit de met u afgestemde invorderingsstrategie en zijn (beleidsmatig) verder uitgewerkt. Het gaat om:
    - VM 1 Eén betalingsregeling voor alle Toeslagvorderingen
    - VM 3 Signaleren maatwerksituaties
    - VM 38 Betaalpauze
    - VM 43 Niet meer automatisch stuiten voorafgaand aan verjaring
    - VM 45 Verkorte doorlooptijd voor de betalingsregelingen
- Deze verbetermaatregelen zijn beleidsinhoudelijk verder uitgewerkt, en worden nu ter besluitvorming aan u voorgelegd over de richting. Bij de implementatie van deze verbetermaatregelen kan het mogelijk zijn dat bij de implementatie blijkt dat er uitvoeringstechnische knelpunten, zoals beperkte capaciteit en ruimte op het IV-portfolio zijn. Ook is aangegeven of voor de betreffende maatregel mogelijk aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is.
- Tevens geven we u een proces-update van enkele verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie waar aan de uitwerking wordt gewerkt. Deze uitwerkingen zijn nog onvoldoende af om ter besluitvorming op de beleidsrichting voor te leggen, of er wordt hierbij een stand van zaken van de implementatie gegeven. Het gaat om:
    - VM 4 Integrale klantbehandeling
    - VM 5 Eenvoudige betaalmogelijkheden
    - VM 23 Verbeteren individuele informatie
    - VM 25 Verbeteren algemene informatie
    - VM 42 Alleen dwanginvordering als materieel definitief verschuldigd

uitleg

- In de Kamerbrief is toegezegd dat er wordt gewerkt aan de verbetermaatregel over alsnog een betalingsregeling aanbieden bij dwanginvordering. Echter zijn we nu nog niet zo ver dat we hierop voortgang kunnen melden.

uitleg

- Met de oplegnota van de stand van zakenbrief van 29 augustus 2023 (bijlage 2) bent u geïnformeerd over de concept-planning. Hierin is gemeld dat de verbetermaatregelen uit fase A werden uitgewerkt en de verbetermaatregelen uit fase B in het najaar 2023 zouden worden opgepakt en face C in januari 2024. We zijn nog niet klaar met fase A (enkele verbetermaatregelen[1] moeten nog worden uitgewerkt) en fase B is nog niet gestart. Daarom is de conceptplanning aangepast. De bovenstaande verbetermaatregelen zullen verder worden uitgewerkt, waarbij de ambitie is om deze in 2024 te implementeren. Voor maatregelen waarbij wet- en regelgeving moeten worden gewijzigd is deze implementatietermijn niet haalbaar. In de loop van 2024 zal worden bepaald per wanneer er ruimte/capaciteit is om de verbetermaatregelen uit de volgende fase (fase B) uit te werken.
- Bij de invulling van de opdrachtgevende rol van Toeslagen aan KI&S (specifieke dienstverleningskanalen) en CAP (het invorderingsproces) lopen we aan tegen capaciteitsproblemen vanwege specialistische kennis.

[1] Betalingscapaciteit vaststellen op basis van meer objectieve en beschikbare informatie, berekeningswijze van de betalingscapaciteit evalueren en aansluiten bij de beslagvrije voet en onderzoeken wat proportionele kosten zijn in de dwanginvordering.

- In een separate notitie bent u beiden geïnformeerd over de onderwerpen met betrekking tot de Belastingdienst.
- Planning is om naar aanleiding van de reactie van u beiden op de twee notities in januari een gezamenlijk conceptbrief aan u voor te leggen. Geplande verzending is januari of februari 2024.
- De uitgewerkte verbetermaatregelen (en op termijn de Kamerbrief) moeten nog worden afgestemd met de opdrachtgevende departementen. Met hen dient ook nog te worden afgestemd over budgettaire gevolgen.
- In de Kamerbrief van 4 september jl. (bijlage 1) is ook informatie gedeeld over de betalingsregeling Rijk in het kader van het rijksbrede programma Clustering Rijksincasso (CRI). Over deze ontwikkeling zult u het eerste kwartaal van 2024 een separate nota ontvangen. Het voorstel is om dit dossier ook te noemen in de stand van zakenbrief van de invorderingsstrategie.
- Met betrekking tot VM 43 over het niet meer automatisch stuiten van vorderingen, wordt verkend of – vooruitlopend op de uitwerkingen van de invorderingsstrategie – er niet gestuit kan worden bij combischulden (restcategorie gepauzeerde vorderingen na corona-pauze) en bij vorderingen die worden opgestart bij UHT. Hierbij zullen medewerkers wel discretionaire ruimte hebben als ze toch willen stuiten. Dit zal bij de concept-Kamerbrief van de strategieën aan u ter besluitvorming worden voorgelegd.

Politiek/bestuurlijke context
Niet van toepassing.

Communicatie
Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

Toelichting Verbetermaatregelen ter beslissing

VM 1 Één betalingsregeling voor alle terugvorderingen
Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie dat de burger één betalingsregeling krijgt voor alle Toeslagvorderingen. Deze beleidsrichting is uitgewerkt aan de hand van zes voorstellen.

Toelichting

- Huidige situatie: Toeslagen biedt voor elke terugvordering een aparte standaard betalingsregeling aan. Daardoor kunnen burgers meerdere standaard betalingsregelingen voor meerdere toeslagsoorten en meerdere toeslagjaren hebben.
- Invorderingsstrategie: In de invorderingsstrategie is opgenomen dat Toeslagen met de burger voor alle terugvorderingen één standaard betalingsregeling wil afspreken. Dit om de beweging te maken van vorderingsgericht naar persoonsgericht. Dit betekent dat voor de eerste terugvordering een betalingsregeling wordt aangeboden. Tijdens de looptijd van een betalingsregeling kan er een nieuwe vordering ontstaan. Dan wordt het restant bedrag van de initiële betalingsregeling opgeteld bij de nieuwe vordering en door 24 maanden gedeeld. Als het termijnbedrag lager uitvalt dan het initiële termijnbedrag, zal het oude aflosbedrag in stand blijven. De burger betaalde dit bedrag immers iedere maand al. De burger is dan sneller dan 24 maand van zijn schulden af. Als de nieuwe aflossingstermijn hoger is dan de oude aflossingstermijn, bedraagt de looptijd van de nieuwe betalingsregeling weer 24 maanden. Als de aflossingstermijn van de nieuwe betalingsregeling voor de burger te hoog wordt om te kunnen betalen, kan de burger een persoonlijke betalingsregeling aanvragen.

24 mnd
10 mnd

- Zes voorstellen om dit te bereiken:
    - Bij een nieuwe terugvordering, wordt deze ambtshalve gevoegd aan de betalingsregeling wanneer de burger deze nieuwe vordering niet binnen zes weken in één keer betaalt. 6 weken is namelijk de termijn waarop normaliter terug dient te worden betaald.
    - Als iemand nu niet betaalt en reageert, kan er een automatische verrekening (TZK-proces[2]) gaan lopen. Voorgesteld wordt dat wanneer iemand een betalingsregeling aangaat, maar er een verrekening loopt, deze vordering uit het proces van de verrekening wordt gehaald en meegenomen wordt in de gebundelde betalingsregeling. Hierdoor wordt de vordering meer persoonsgericht en kan gebruik worden gemaakt van de 24 maandsystematiek. Dit is meer kenbaar voor de burger en past bij het principe om 'de burger te stimuleren uit zichzelf te betalen' en de dwanginvordering (gedwongen verrekening) slechts in te zetten als laatste middel. De verwachting is dat de zo terugvorderingen

[2] Verrekenen zonder kosten. Dit houdt in dat wanneer iemand niet betaald, een betalingsregeling afsluit of reageert, het openstaande bedrag wordt ingehouden op de te ontvangen toeslagen.

worden voorkomen en via de betalingsregeling hogere bedragen worden teruggehaald.

- Daarnaast wordt voorgesteld dat wanneer bij het voegen van een nieuwe vordering het termijnbedrag hoger uitvalt, dit wordt voorgelegd bij de betreffende burger in een herinneringsbrief. De burger wordt hierbij ook gewezen op zijn handelingsperspectief als hij het termijnbedrag niet kan betalen (dan is er de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling of verwijzing naar hulp).
- Het is wenselijk om bij de standaardbetalingsregeling een tool te ontwikkelen waarmee de burger online zijn betalingscapaciteit in kan schatten, zodat een burger gemakkelijk inzicht heeft of een persoonlijke betalingsregeling een beter oplossing kan bieden voor deze burger. Dienst Toeslagen wil hiermee voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum komen door de standaard betalingsregeling. Hierop aanvullend gaat Dienst Toeslagen actief maatwerksituatie signaleren en in die gevallen contact opnemen met de betreffende burger om te bezien of de lopende betalingsregeling nog steeds de passende oplossing is voor de betreffende burger (Zie VM 3). Met deze maatregel wordt voorkomen dat burgers doorlopend in een (oplopende) betalingsregeling blijven.
- Daarnaast wordt voorgesteld om naast bij de standaardbetalingsregeling, ook bij een persoonlijke betalingsregeling nieuwe vorderingen te bundelen. Op basis van het overgebleven restant van de oude vorderingen en de nieuwe toeslagschuld kan de nieuwe aflostermijn berekend worden door het nog te betalen bedrag te delen door het aantal maanden van de betalingsregeling. Dit is overzichtelijker voor de burger. Er is sprake van een gebundelde schuld in plaats van losse schulden. Er wordt voorgesteld om hierbij dezelfde methode te hanteren als bij de standaardbetalingsregeling. Als hierbij het maandelijks te betalen bedrag hoger uitvalt, wordt contact opgenomen met de burger om te controleren of er wijzigingen zijn ten opzichte van zijn eerder doorgegeven situatie op basis waarvan zijn betalingscapaciteit is vastgesteld. Op basis daarvan wordt de betalingscapaciteit eventueel aangepast. Dit kan resulteren in een nieuwe gebundelde persoonlijke betalingsregeling, maar ook bij voldoende betalingscapaciteit in een nieuwe gebundelde standaardbetalingsregeling.
- Bovenstaande verbeteringen in het proces worden ondersteund door dit helder te communiceren zodat het voor de burger duidelijk is hoe zijn schuldenpositie bij Dienst Toeslagen er uit ziet en wat zijn handelingsperspectief is(Zie VM 23).

- Overwegingen:
  - Door de aanpassing wordt het totaalbeeld van de verschillende vorderingen voor Toeslagen inzichtelijk. Hierdoor heeft de burger in één oogopslag zijn schuldpositie in beeld en kan er zowel door Toeslagen als door de burger adequater gereageerd worden op situaties waarbij de burger niet meer in staat is om te betalen.

algemeen
* planning implementatie
* totaal overzicht A
andere kant belastingbetaler

- Het huidige voorstel zal wijziging van zowel de Uitvoeringsregeling Awir als de Leidraad invordering vereisen. Wanneer dit verder is uitgewerkt, leggen we dit aan u voor.
- Met een eerste inschatting lijkt dit uitvoeringstechnisch uitvoerbaar, maar een nadere uitvoeringstoets is nodig om een exacter beeld te krijgen bij de benodigde capaciteit voor implementatie en reguliere uitvoering.

VM 3 Signaleren maatwerksituaties

Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie dat maatwerksituaties worden gesignaleerd? Deze beleidsrichting is uitgewerkt aan de hand van drie voorstellen.

Toelichting

- Huidige situatie: Het massale invorderingsproces vindt op dit moment volledig geautomatiseerd en per brief plaats, zolang een burger niet zelf actie onderneemt. Dit geautomatiseerde proces begint bij de terugvordering en kan door betaling van een termijnbedrag over gaan in een standaardbetalingsregeling. Indien een burger stopt met het betalen van een termijnbedrag, dan wel helemaal niet heeft gereageerd op de terugvordering, dan volgt ook een geautomatiseerd proces wat doorloopt tot aan dwanginvorderingsmaatregelen zoals loon- of overheidsbeslag. De geautomatiseerde processen bieden onvoldoende mogelijkheden om situaties die maatwerk behoeven te signaleren om vervolgens een oplossing te bieden die er aan bijdraagt dat burgers zelf over kunnen gaan tot betaling.
- Invorderingsstrategie: In de invorderingsstrategie is opgenomen dat Toeslagen binnen de wettelijke mogelijkheden op basis van beschikbare gegevens en signalen burgers wil kunnen selecteren waarbij het vermoeden bestaat dat persoonlijk contact wenselijk is en waarbij het bieden van maatwerk kan helpen. Afhankelijk van de geconstateerde situatie kan gekozen worden voor een bepaalde vorm van contact met de betreffende burger, een bepaalde betalingsoplossing en welke vervolgstap in het invorderingsproces het beste past bij de situatie van de burger. Als er sprake is van een structureel betalingsprobleem, kan de burger worden geadviseerd om een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen, of om zich te wenden tot schuldhulpverlening. Bij multi-probleemsituaties kan Toeslagen burgers doorverwijzen naar het Stella-team.

- Drie voorstellen om dit te bereiken:

1. Toeslagen wil in de volgende situaties overgaan naar persoonlijk contact:
   a. Bij het einde van de betaaltermijn uit de aanmaning en hiermee voorafgaande aan het versturen van een dwangbevel of het inzetten van een loon-, betalings- of overheidsvordering.
   b. Het voegen van een derde terugvordering in een lopende betalingsregeling binnen een periode van zes maanden (wanneer VM1 is geïmplementeerd).

nutteloos

c. Het ontstaan van een derde terugvordering waar iemand een standaardbetalingsregeling voor start (zolang verbetermaatregel 1 nog niet is geïmplementeerd).
d. Het uitblijven van de betaling van een betaaltermijn binnen de standaard- of de persoonlijke betalingsregeling.

2. Dienst Toeslagen wil de voorgestelde maatwerksituaties monitoren en bijstellen indien nodig, zodat zo gericht mogelijk met de juiste burgers contact kan worden gezocht.
3. De maatwerksituatie die vervolgens zal worden aangeboden, zal per situatie kunnen verschillen. Verschillende vormen van maatwerk die kunnen worden aangeboden zijn:
   a. Een invorderingspauze bij een tijdelijk probleem (zie maatregel 38);
   b. Advies om een persoonlijke betalingsregeling te treffen bij een structureel betalingsprobleem;
   c. Beoordeling van matiging van de terugvordering bij een bijzondere situatie;
   d. Doorverwijzing naar het Stella-team bij multi-probleemsituaties;
   e. Samen met burger kijken hoe terugvorderingen kunnen worden voorkomen wanneer wordt geconstateerd dat een burger frequent terugvorderingen ontvangt (feedbackloop).

- Overwegingen:
  - Met deze verbetermaatregel kan maatwerk worden geboden voor burgers zodat voorkomen wordt dat er invorderingsmaatregelen hoeven te worden opgelegd. Dit draagt bij aan alle strategische uitgangspunten[3] uit de invorderingsstrategie en sluit ook aan bij het strategische doel uit het jaarplan van Toeslagen; presteren in het heden.
  - Het is niet noodzakelijk om wet- of regelgeving of de leidraad invordering aan te passen om deze maatregel uit te voeren. Dienst Toeslagen onderzoek of aanpassing van de leidraad wenselijk is om te borgen dat deze verbetermaatregel structureel ingebed wordt in het reguliere proces.
  - Deze maatregel lijkt technisch uitvoerbaar, maar vraagt de nodige capaciteit om het contact en het bieden van een maatwerkoplossing te realiseren. Een uitvoeringstoets is nodig om exacter beeld te krijgen bij de benodigde capaciteit voor implementatie en reguliere uitvoering.

VM 38 Betaalpauze

Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie om voor burgers door middel van persoonlijk contact een betaalpauze voor de invordering(en) in te voeren? Deze beleidsrichting is uitgewerkt aan de hand van een aantal strikte voorwaarden.

Toelichting

[3] Een persoonsgerichte benadering, stimuleren dat burgers uit zichzelf betalen, voorkomen van probleemschulden, waarborgen van het bestaansminimum en dwanginvordering als uiterst middel.

- Huidige situatie: Dienst Toeslagen kent in tegenstelling tot de Belastingdienst geen betaalpauze in de vorm van een kort telefonisch uitstel (KTU). Dit betekent dat het niet mogelijk is om de invordering van toeslagschulden in iedere fase van het (dwang)invorderingsproces tijdelijk te pauzeren op verzoek van de burger.
- Invorderingsstrategie: In de invorderingsstrategie is vastgesteld dat onder strikte voorwaarden een tijdelijke betaalpauze van maximaal vier maanden na persoonlijk contact met de burger kan worden aangeboden in elke fase van het (dwang) invorderingsproces. Deze mogelijkheid biedt de burger met problematische schulden tijdelijke schuldenrust, zodat hij daadwerkelijk de gelegenheid krijgt om zaken financieel op orde te stellen voor het oplossen van zijn schulden of om de benodigde (schuld)hulp te zoeken. Zodat de burger na de pauzering beter in staat is om de toeslagschuld op een passende wijze te voldoen. Het kan ook voorkomen dat Dienst Toeslagen tijd nodig heeft om uit te zoeken welke oplossing het beste is voor de burger in kwestie. Bijvoorbeeld als er een complexe (juridische) vraag ligt van een burger of er multiproblematiek speelt waarbij mogelijk ook andere partijen betrokken zijn. De betaalpauze kan ook voor dit soort situaties ingezet worden.

Lastig?

- Voorstellen om dit te bereiken: Een betaalpauze is niet voor iedere burger een passende oplossing. Het kan ertoe leiden dat een burger er langer over doet om zijn schuld af te betalen. Er zijn daarom strikte voorwaarden verbonden aan een betaalpauze:
  - De beslissing om een pauzering toe te kennen wordt pas genomen na persoonlijk contact (telefonisch of aan de balie) tussen de burger en een medewerker.
  - Voor situaties waarin dwanginvorderingsmaatregelen al zijn gestart op basis van een betekend dwangbevel, kan geen betaalpauze worden verleend.
  - De medewerkers beoordeeld of een pauzering passend is en waar de pauze toe dient.
  - De medewerker van Toeslagen maakt heldere afspraken over welke stappen de burger tijdens de pauzering neemt om zijn schuldensituatie op te lossen.
  - De maximale duur van de pauzering is 4 maanden, maar er kan een kortere termijn gekozen worden als dit passend is.
  - Voordat de invordering wordt opgestart zal er contact worden opgenomen met de burger om te beoordelen of de burger aan zijn inspanningsverplichtingen heeft voldaan. Indien dit niet het geval is zal de invordering worden hervat.
  - Een toegekende betaalpauze geldt voor alle openstaande toeslagschulden op het moment van het verzoek om pauzering.
  - Tijdens de betaalpauze blijven bestaande verrekeningen en de invorderingsrente van kracht. De burger moet hier duidelijk over geïnformeerd worden.
  - Het toekennen van een betaalpauze heeft geen invloed op toekomstige betalingsregelingen; na afloop van de betaalpauze kan de burger nog steeds in aanmerking komen voor een betalingsregeling.

op basis van voorwaarden concreter

- Een burger kan slechts eenmaal per jaar een betaalpauze aanvragen, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn die een tweede betaalpauze nodig maakt (denk aan op elkaar volgende life events, zoals een ziekenhuisopname en vervolgens een overlijden).

uitleg

- Overwegingen:
  - In het kader van Clustering Rijksincasso speelt de verkenning naar de mogelijkheden van een Landelijke Schuldpauzeknop en een mogelijke aansluiting van CRI-partijen. Dit is nog in een beginnend stadium. De hierbij voorgestelde beleidsrichting omtrent de voorgestelde betaalpauze loopt op deze ontwikkeling vooruit. Zodra de landelijke Schuldpauzeknop definitief is zullen we overwegen of het wenselijk en in lijn met de voorgestelde betaalpauze is om aan te sluiten.
  - Artikel 31 van de Awir biedt ruimte om bij ministeriële regelingen uitwerking te geven aan uitstel van betaling. De huidige uitvoeringsregeling Awir dient te worden aangepast omdat deze geen bepalingen bevat voor het verlenen van een betaalpauze onder de genoemde voorwaarden.
  - Er zal nader worden onderzocht of een drempelbedrag en of een formeel vatbare beschikking onderdeel moet zijn van de betaalpauze.

uitleg

waarom onderzoek nodig?

VM 43 Niet meer automatisch stuiten bij verjaring

Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie om niet meer automatisch te stuiten indien invorderingen dreigen te verjaren?

Toelichting

- Huidige situatie:
  - Indien een burger een openstaande toeslagvordering heeft en er gedurende vijf jaar geen handelingen zijn verricht die verjaring stuiten, dan verjaart een vordering. Stuiten kan onder meer door het versturen van een schriftelijke aanmaning, een dwangbevel of een daad van tenuitvoerlegging van een dwangbevel (bijvoorbeeld beslaglegging), of door het sturen van een 'stuitingsbrief'[4] aan de burger. Er begint dat een nieuwe termijn van vijf jaar te lopen.
  - Wanneer er geen verhaalsmogelijkheden (meer) zijn om de terugvordering (volledig) met dwanginvorderingsmaatregelen in te vorderen, volgt Dienst Toeslagen de toeslagschuld via 'dynamisch monitoren'. Indien een terugvordering dan, na bijna vijf jaar op 'dynamisch monitoren' te hebben gestaan, dreigt te verjaren is de huidige werkwijze van Dienst Toeslagen dat er altijd een stuitingsbrief aan de burger wordt gestuurd.
  - Als Dienst Toeslagen een stuitingsbrief stuurt, betekent dit dus dat voor deze terugvordering al bijna vijf jaar zonder succes is gecontroleerd of er zich verhaalsmogelijkheden voordoen en er in

[4] Artikel 27 lid 1 Invorderingswet 1990.

die periode geen invorderings-maatregelen voor deze terugvordering zijn genomen.

- Invorderingsstrategie:
  - In de invorderingsstrategie is opgenomen dat Dienst Toeslagen alleen in specifieke gevallen de verjaring van een terugvordering nog wil laten stuiten, bijvoorbeeld als er een vermoede bestaat dat de betreffende terugvordering het gevolg is van fraude of de burger de invordering heeft gefrustreerd door bijvoorbeeld verhaalsobjecten weg te maken.

- Voorstellen om dit te bereiken:
  - De medewerkers die een dossier behandelen waarbij sprake is van een dergelijk handhavings- of aansprakelijkheidsonderzoek, krijgen discretionaire ruimte om te beoordelen of stuiten van de vordering passend is. In kaders wordt uitgewerkt welke ruimte de medewerker heeft om rekening houdend met de relevante feiten en omstandigheden in een specifiek dossier, tot een beoordeling te komen.
  - De kaders voor de 'tenzij-gevallen' worden intern grondig onderzocht en zullen indien nodig verder worden uitgewerkt.

concreter

mkis

- Overwegingen
  - De Belastingdienst onderzoek dit voorstel ook. Zodra dit onderzoek is afgerond, worden de hierboven uitgewerkte beleidsrichting en het onderzoek van de Belastingdienst in samenhang bezien en beoordeeld. Hierover worden u en stas F&B gezamenlijk geïnformeerd.
  - In veel gevallen is na vijf jaar de verjaring stuiten, zonder enig zicht op betaalmogelijkheden en een handelingsperspectief voor de betreffende burger niet zinvol. Ook roept het vragen en stress op bij een burger als zij na vijf jaar stilte geconfronteerd worden met een onbetaalde toeslagvordering.
  - Als het in de afgelopen vijf jaar niet is gelukt om de toeslagvordering te innen omdat er bijvoorbeeld geen inkomen of vermogen is waaruit de burger de toeslagvordering kan betalen, dan is de kans niet groot dat in de komende vijf jaar een vordering wel geïnd wordt.
  - Deze maatregel draagt er aan bij dat schuldophoping wordt voorkomen en dat er een duidelijk eind punt van de invordering ontstaat, zowel voor de burger als voor de uitvoeringsorganisatie.
  - Deze maatregel komt derhalve tegemoet aan de geschetste probleem in het NOS artikel over het toenemende aantal burgers dat langdurig openstaande schulden heeft.[5]

777

had ook andere oorzaken

[5] Aantal huishoudens met schulden door toeslagen in vijf jaar verdubbeld (nos.nl)

- Indien Dienst Toeslagen er voor kiest om alleen onder specifieke omstandigheden te stuiten, dan heeft dit mogelijk budgettaire gevolgen. Deze dienen nog nader in kaart gebracht te worden.
- Deze keuze dienst interdepartementaal te worden afgestemd.
- Het is niet nodig om de wet- en regelgeving aan te passen. Er wordt onderzocht of het nieuwe voorgestelde beleidsrichting voor stuiten in de Leidraad Invordering 2008 moet worden gecodificeerd.
- De medewerker van Toeslagen heeft kaders nodig om invulling te kunnen geven aan de discretionaire bevoegdheid,. Deze kaders zullen in de implementatiefase verder worden uitgewerkt.
- Bij de herstart van combischulden (restcategorie gepauzeerde vorderingen na corona-pauze) en bij de opstart van vorderingen bij UHT, wordt verkend of vooruitlopend op de uitwerkingen van deze verbetermaatregel, deze vorderingen niet gestuit kunnen worden. Daarbij krijgen medewerkers discretionaire ruimte om te bepalen als stuitten wel mogelijk is. Dit zal bij de concept kamerbrief van de strategieën aan u ter besluitvorming worden voorgelegd.

eenvoud duidelijkheid

eenvoud

VM 45 Verkorting betalingsregeling

Gaat u akkoord met de voorgestelde beleidsrichting om de standaard- en persoonlijke betalingstermijn voor toeslagschulden te verkorten van 24 naar 18 maanden, waarbij in lijn met hetgeen opgenomen in de invorderingsstrategie, in specifieke situaties de doorlooptijd korter of langer kan worden? Wij willen graag uw besluit vragen, zodat we dit voorgestelde beleidsrichting verder kunnen afstemmen met de opdrachtgevende departementen.

Toelichting

- Invorderingsstrategie: Dienst Toeslagen heeft in de invorderingsstrategie de ambitie opgenomen om de doorlooptijd van 24 maanden als uitgangspunt te houden, maar om daarnaast meer ruimte te creëren voor het bieden van maatwerk bij de standaard- en de persoonlijke betalingsregeling. In geval van fraude[6] en bij de aanwezigheid van illiquide vermogen[7] en in bepaalde situaties waarin de burger een langer doorlooptijd van de betalingsregeling wenst, moet de mogelijkheid bestaan om de doorlooptijd van de betalingsregeling te verlengen. Een situatie waarin mensen een langere aflostermijn kunnen wensen is als zij de maandelijks aflossing (te) hoog vinden en daarom de voorkeur hebben voor een langere betalingstermijn.

- Voorstel in verband met nieuwe ontwikkelingen:
  - Naast hetgeen is opgenomen in de invorderingsstrategie telt Toeslagen voor om de standaard- en persoonlijke betalingstermijn aan te passen naar 18 maanden, met behoud van de hiervoor beschreven mogelijkheden tot verkorting en verlening van een betalingsregeling.
  - Staatsecretaris Fiscaliteit en Belastingen is akkoord met deze wijziging van de doorlooptijd van de betalingsregelingen van de Belastingdienst

flexibel adi korter

combi met andere aspecten

[6] Invorderingsstrategie, paragraaf 7.3., p. 20.
[7] Invorderingsstrategie, paragraaf 9.5., p. 24.

flexibiliteit verhoging en verlenging

problematische schulden

niet problematische schulden

op voorwaarde dat Toeslagen ook de doorlooptijd van hun betalingsregeling aanpast naar 18 maanden.[8]

- De wettelijke schuldsanering is verkort naar 18 maanden sinds 1 juli 2023, via een wijziging van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp)[9],
  - In navolging van de recente ontwikkeling hebben gemeenten, mede naar aanleiding van de initiatiefnota van het lid Kat 'Sneller uit schulden' (bijlage 3), ook de doorlooptijd van de minnelijke schuldsanering voor natuurlijke personen (Msnp) sinds 1 juli 2023 verkort naar 18 maanden)[10]. Onder andere met deze maatregelen wil het Kabinet bereiken dat burgers sneller uit de problematische schulden komen.[11]
  - Vanuit het perspectief van de burger zorgt harmonisatie van de doorlooptijden voor betalingsregelingen voor meer duidelijkheid en minder complexiteit voor burgers met schulden.

- Voorstel tot flexibele doorlooptijden:
  - U wordt in fase B separaat geïnformeerd over de uitwerking van de betalingsregeling bij fraude en de betalingsregeling bij vermogen.
  - In andere situaties waarbij de burger de wens heeft om het volledige bedrag te betalen in een periode langer dan 18 maanden is het aan de medewerker om te beoordelen of dit een passende regeling is. Denk hierbij aan situaties waarbij de betreffende burger geen recht heeft op een persoonlijke betalingsregeling, maar ook niet in aanmerking komt voor een schuldsaneringstraject bij de gemeente. Ook weten we uit de praktijk dat er mensen zijn die om principiële overwegingen het volledige bedrag willen betalen, maar zij het termijn bedrag van de standaard betalingsregeling niet kunnen betalen. In die gevallen is het wenselijk dat er langer afbetaald kan worden dan de voorgestelde 18 maanden.
  - De maximale doorlooptijd is 36 maanden, omdat iemand die zijn schuld niet in 36 maanden kan afbetalen voldoet aan het criterium om mogelijk in aanmerking kan te komen voor een saneringstraject bij gemeenten.
  - De medewerker beoordeelt altijd na persoonlijke contact met de betreffende burger of een doorlooptijd van langer dan 18 maanden een passende oplossing is.

??

verhoging

- Overwegingen:
  Het aanpassen van de standaard- en persoonlijke betalingsregeling heeft enkele gevolgen;
  - De aflossingstermijn wordt zes maanden korter en het aflosbedrag wordt hoger. Hierdoor kan een deel van deze groep het termijnbedrag niet betalen en zullen zij in aanmerking komen voor

[8] In de bijlage is een nota van de Belastingdienst opgenomen met een voorstel voor de verlening van de maximale duur van de (reguliere) betalingsregeling.
[9] Op 24 januari 2023 heeft de Tweede Kamer met een wetsvoorstel ingestemd.
[10] Op 24 januari 2023 heeft de Tweede Kamer met een wetsvoorstel ingestemd.
[11] In de bijlagen bij de Kamerbrief met de Kabinetsreactie op het rapport ' Ongekend Onrecht', zijn maatregelen aangekondigd om de burger meer centraal te stellen. Daarbij is onder meer aangegeven dat het Kabinet de wens heeft om de burgers sneller uit de problematische schulden te helpen.

een persoonlijke betalingsregeling. Door de kortere doorlooptijd van de persoonlijke betalingsregeling op basis van de betalingscapaciteit, wordt er een groter bedrag niet verder bemoeilijkt ten opzichte van de huidige doorlooptijd van 24 maanden.

- Door een toename aan aanvragen persoonlijke betalingsregelingen, kan meervoudige schuldenproblematiek eerder worden gesignaleerd en kan doorverwijzing naar het Stella team of naar schuldhulpverlening plaatsvinden, wat vroegtijdige schuldhulpverlening bevordert en burgers helpt sneller uit problematische schulden te komen.
- Het aanvragen van een persoonlijke betalingsregeling brengt extra administratieve lasten mee voor de uitvoering en de burger.
- De huidige uitvoeringsregeling Awir moet worden aangepast om deze verkorting in de doorlooptijd van de betalingsregeling van Toeslagen mogelijk te maken.
- Er is geanalyseerd of dit invloed heeft op de instroom in de persoonlijke betalingsregeling en wat de verwachtte budgettaire derving dit heeft voor de toeslagdepartementen, gezien bedragen die niet verder bemoeilijkt zullen worden. Dit betreft een ruwe schatting. Persoonlijke betalingsregelingen zijn afhankelijk van vele factoren, het totale bedrag dat niet verder wordt bemoeilijkt is jaarlijks niet constant en de inkomensverdeling onder de potentiële populatie is ook niet uniform verdeeld.
- Door het verkorten van de betaaltermijn met 6 maanden zullen de maandbedragen met een derde stijgen, waartegen de betaalcapaciteit van de burger wordt afgezet.
- Als we ervan uitgaan dat het aantal persoonlijke betalingsregelingen ook met een derde toeneemt en het percentage oninbaar gelijk blijft, zal het totale bedrag dat niet verder bemoeilijkt wordt naar schatting ook met ongeveer een derde toenemen.
- Om toch een zeer voorzichtige indicatie te kunnen geven kan het gemiddelde bedrag dat over de jaren 2017-2020 (jaren met betrekking op beschikkingen vóór pauzering invordering i.v.m. Corona) in totaal niet verder is bemoeilijkt worden genomen; grofweg rond de €60 mln. In dat geval zou de derving neerkomen op circa €20 mln. in totaal. Het kost meer tijd om tot een nauwkeurige schatting per departement komen, maar zelfs dan zullen onzekerheden blijven bestaan.
- In een uitvoeringstoets moet uiteindelijk blijken of deze budgettaire gevolgen zich daadwerkelijk zullen voordoen.

Toelichting verbetermaatregelen ter informatie

VM 4 Integrale klantbehandeling

Huidige situatie: Het vaststellings- en het invorderingsproces binnen Toeslagen kent op dit moment onvoldoende samenhang. De communicatie tussen en de inzage in de verschillende systemen van Toeslagen en de Belastingdienst is beperkt.

Invorderingsstrategie: Toeslagen wil gebruik maken van alle bij Toeslagen en de Belastingdienst beschikbare relevante informatie om maatwerk te kunnen leveren aan de burger. Niet alleen informatie over openstaande toeslag- en belastingschulden, het betaalverleden en de communicatie met deze burger, maar ook informatie over belastingaangiften, en over aanvragen en wijzigingen van (voorschotten op) toeslagen. Zo kan Toeslagen op elk moment een goed beeld hebben van de burger en zijn actuele situatie, op basis waarvan passend geacteerd kan worden. Het helpt om burgers passende betalingsmogelijkheden aan te bieden, waardoor zij gestimuleerd worden om de schuld uit zichzelf te betalen.

Stand van zaken: Toeslagen is momenteel niet in staat om op basis van haar eigen informatie een volledig klantbeeld van de burger te verkrijgen. Er zijn interne gesprekken gaande om een totaalbeeld te krijgen van de knelpunten in de informatiepositie van medewerkers met betrekking tot de invordering per proces die nodig zijn om de burger verder te helpen. Op lange termijn zet Toeslagen zich in voor systeemtechnische ontwikkelingen die tot doel hebben om één systeem te creëren waarmee een totaal klantbeeld van de burger kan worden verkregen.

VM 5 Eenvoudige betaalmogelijkheden

Huidige situatie: Burgers moeten de aflossingstermijn van betalingsregelingen zelf maandelijks overmaken.

Invorderingsstrategie: Omdat burgers de aflossingstermijn maandelijks zelf moeten overmaken, bestaat het risico dat zij op enig moment (om welke reden ook) verzuimen het termijnbedrag (tijdig) te betalen. Dat heeft vaak tot gevolg dat de betalingsregeling wordt beëindigd en burgers vervolgens in de dwanginvordering belanden. Dienst Toeslagen wil meer en eenvoudigere betalingsmogelijkheden aanbieden. Hieronder vallen bijvoorbeeld het aanbieden van betaling via de automatische incasso, iDEAL en een QR-code. Hierdoor wordt uitvoering gegeven aan het strategische uitgangspunt om burgers te stimuleren uit zichzelf te betalen..

Stand van zaken: Voor burgers is het sinds 12 juli mogelijk om een volledig bedrag te betalen met iDeal via het online overzicht betalen en ontvangen (OBO). Naast alle Toeslagvorderingen, zijn vanuit de Belastingdienst de inkomstenbelasting en Zvw opgenomen. Momenteel hebben 30.000 mensen hiermee betaald, waarbij het niet mogelijk is apart de cijfers van Toeslagen beschikbaar te hebben. Het is momenteel nog niet gerealiseerd om het betalen via iDeal van betalingsregelingen en termijnbedragen aan te bieden. Ook is het implementeren van een automatische incasso en een QR-code om mee te betalen nog een ambitie.

VM 23 Verbeteren individuele informatie

Huidige situatie: Informatie over de invordering is versplinterd en niet altijd op elkaar afgestemd. Burgers hebben hierdoor niet goed overzicht. Omdat Toeslagen vorderingsgericht werkt, heeft elke vordering zijn eigen datum en voorwaarden en die sluiten niet goed aan op elkaar en op eventuele andere vorderingen die burgers hebben.

Invorderingsstrategie:
Een goede communicatie en dienstverlening is essentieel om burgers te bewegen tot het betalen van hun toeslagschuld. Hierdoor worden de burgers op de hoogte gesteld wat hun handelingsperspectief is en wordt de naleving door de burger bevorderd. Toeslagen streeft daarom naar een begrijpelijke, logische en coherente communicatie met en dienstverlening aan de burger, waarmee duidelijk wordt wat zijn situatie is, welke mogelijkheden er zijn en wat er van hem wordt verwacht. Burgers die financieel niet in staat zijn om de toeslagschuld volledig af te lossen, moeten een goede toegang hebben tot de persoonlijke betalingsregeling. Daarnaast dient de opmaak van de brieven te worden aangepast. De brieven bevatten nu veel en complexe informatie, dat kan ertoe leiden dat mensen de brieven gaan vermijden. Door verbeteringen met betrekking tot het logo, het taalgebruik, de lay out, hulpaanbod, kunnen burgers de informatie makkelijker tot zich nemen. Momenteel gaat er een gedragsonderzoek van start, waarbij visueel wordt gemaakt wat en hoe een goede communicatie er uit kan zien. Hierbij wordt ook getest welke layout tot het beste betaalbedrag leidt. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om richting te bepalen voor de inhoud van de brieven van Toeslagen.

Stand van zaken:
Op dit moment zijn er veel kantoorbrieven inmiddels herschreven. En elke brief die verbeterd wordt, is ook getest door een burgerpanel.

- Zo zijn er 8 CBT-brieven (standaard betalingsregeling) herschreven. Twee volgen nog.
- Voor de persoonlijke betalingsregeling zijn nog niet alle brieven in beeld. Zeven brieven zijn inmiddels verbeterd, vier moeten nog aangepast worden. Bij nog eens 15 moet bekeken worden of een aanpassing mogelijk is. Ook blijven enkele brieven liggen in verband met beperkte capaciteit.
- Er loopt ook een EPIC om in 2024 de VT en DT beschikkingen te herschrijven.

Er zijn een aantal knelpunten wat betreft de brieven:

- Brieven zitten in verschillende systemen → Sommige systemen zijn weinig wendbaar, wat maakt dat er slechts een aantal variabelen aangepast kunnen worden.
- Layout en moderne interactie → Er lopen interactiebrede trajecten om moderne interactiemethoden als Ideal en QR-codes breder toegankelijk te maken. Desondanks zijn die nog niet mogelijk bij alle brieven, in verband met gedateerde systemen. Dit geldt ook voor logo's en infographics.

VM 25. Verbeteren algemene informatie
Huidige situatie:
De huidige situatie is versplintering en onduidelijkheid over de communicatie en richting burgeres Verschillende informatiebronnen sluiten niet op elkaar aan. En mensen moeten – als ze op zoek zijn naar specifieke informatie – vaak lang zoeken (er loopt een onderzoek naar clickgedrag van burgers). Ook de vragen die bij beltel binnen komen geven aan dat mensen het een ingewikkeld onderwerp vinden.

Wat wel en wat niet uitgevoerd

Invorderingsstrategie:
De algemene informatie op de website over de invordering van Toeslagen én in het bijzonder over de invorderingsrente en de persoonlijke betalingsregeling behoeft verbetering. Een goede communicatie en dienstverlening is essentieel om burgers te bewegen tot het betalen van hun toeslagschuld. Hierdoor worden de burgers op de hoogte gesteld wat hun handelingsperspectief is en wordt de naleving door de burger bevorderd. Toeslagen streeft daarom naar een begrijpelijke, logische en coherente communicatie met en dienstverlening aan de burger, waarmee duidelijk wordt wat zijn situatie is, welke mogelijkheden er zijn en wat er van hem wordt verwacht.

De website van toeslagen is de meest toegankelijke wijze voor de meerderheid van de burgers en stakeholders die burgers helpen bij betalingsvragen of -problemen, om informatie in te winnen over de invordering. Het is daarom de ambitie dat deze informatie duidelijk en begrijpelijk is en dat het de informatie biedt die een burger nodig heeft.

De burger vindt ook duidelijke informatie over de invorderingsrente. Wanneer er invorderingsrente wordt gerekend, hoe de berekening plaatsvindt en wat het percentage van de invorderingsrente is. De burger kan zelf op een gemakkelijke wijze bereken wat het bedrag is dat hij (nog) aan rente verschuldigd is. Gedacht wordt aan een rekentool.

?

Burgers die financieel niet in staat zijn om de toeslagschuld volledig af te lossen, moeten een goede toegang hebben tot de persoonlijke betalingsregeling. Daarom wordt er op de website nadrukkelijker gewezen op de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling. Ook zijn de teksten zodanig dat de burger niet wordt ontmoedigd om een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen.

standaard persoonlijk of wanneer wel en niet

Dit is de gewenste situatie:
- Duidelijke, volledige en eenduidige communicatie. De informatie moet volledig zijn. Mensen moeten weten waar ze aan toe zijn en ze moeten weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.
- Veel gebeurt op dit moment via geautomatiseerde triggers. Deze triggers moeten leiden tot informatie die voor burgers logisch en herleidbaar zijn.
- Burgers hebben een duidelijk handelingsperspectief. Het is voor burgers niet duidelijk wat ze moeten doen en wat de consequentie van het al dan niet handelen is op hun financiële situatie. Het invorderingsproces moet eenvoudig zijn en aanzetten tot het zelfstandig betalen, waardoor mensen straks geen zorgen meer hebben.

website / app

Stand van zaken:
Op de website van toeslagen zijn de afgelopen tijd al diverse verbeteringen doorgevoerd:
- De layout is op kleine punten veranderd (afhankelijk van de huisstijl).
- Daarnaast wordt bij de website meer vanuit live change events gewerkt. Dit houdt in dat mensen sneller informatie kunnen opzoeken, afhankelijk van hun persoonlijke situatie.
- Tekstueel wordt ook gekeken naar de pagina's: complexe onderwerpen worden toegelicht (zeker bij juridische trajecten).

Ook is er een onderzoek gedaan over het clickgedrag van mensen. Dit houdt in waar burgers op zoeken. Dit onderzoek is begin oktober 2023 afgerond. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen worden gebruikt voor verbeteringen op de website.

Daarbij is een onderzoek gedaan naar de vragen die bij de BelTel binnenkomen. Dit onderzoek kan ook gebruikt worden bij het in kaart brengen waar veel vragen over gaan en om vervolgens aan de hand daarvan de dienstverlening te verbeteren.

Sinds 2023 is een traject gestart Visie op Digitale Dienstverlening. Hierbij zal veel interactiemethoden gericht op algemene informatie (website, app, sociale media) meegenomen worden in de herziening en verbetering van de communicatie en informatie over de invordering. Onderdeel van de Visie op Digitale Dienstverlening is de governance.

VM 42 Dwanginvordering als materieel definitief verschuldigd
Huidige situatie: Voor terugvorderingen, waarvan de materiële verschuldigdheid vanwege de voorschotsystematiek van Toeslagen nog niet definitief is vastgesteld, kunnen ingrijpende en onomkeerbare dwanginvorderingsmaatregelen worden genomen.

Invorderingsstrategie: Toeslagen wil daarom geen ingrijpende invorderingsmaatregelen nemen voor tijdens het lopende toeslagjaar ontstane terugvorderingen, tenzij deze het gevolg zijn van fraude. Dat betekent dat voor een terugvordering die tijdens het toeslagjaar opkomt in beginsel ambtshalve uitstel van betaling wordt verleend totdat de definitieve tegemoetkoming is vastgesteld. Burgers die een dergelijke terugvordering toch graag direct willen betalen kunnen dat uiteraard doen.

Stand van zaken: Het kunnen vaststellen in welke situaties de dwanginvordering al dan niet start, brengt complexe uitvoeringstechnische vraagstukken met zich mee die zowel betrekking hebben op de vaststellingskant als de invorderingskant van Toeslagen. Dit dient nader te worden onderzocht.

A 02-02-2024

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht & Beleid Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Oplegnota brief stand van zaken invordering

Datum
29 januari 2024

Notanummer
2024-0000082388

Bijlagen
1. Nota BD uitwerking invorderingsstrategie BD
2. Nota TSL onderwerpen invorderingsstrategie
3. Concept Kamerbrief
4. Kamerbrief 4 september
5. Kamerbrief Rijksincassovisie

Aanleiding

Op 14 december jl. bent u - stas FB- akkoord gegaan met de denkrichting van verschillende verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie van de Belastingdienst (bijlage 1). Op 10 januari jl. heeft u – stas TD – verschillende vragen gesteld over de verdere uitwerking van enkele verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen (bijlage 2). Middels deze nota beantwoorden wij deze vragen en leggen we u beiden een concept Kamerbrief voor met daarin een nieuwe update over de voortgang van de invorderingsstrategieën (bijlage 3) en het onderzoek naar de bekendmaking van belastingaanslagen dat voortvloeit uit de herijking van de Invorderingswet 1990. Op 4 september 2023 is de Tweede Kamer voor het laatst geïnformeerd over de voortgang (zie bijlage 4), waarbij is gemeld dat de verwachting is om de Kamer in januari 2024 te informeren over de verdere voortgang[1]. Op 15 februari vindt het commissiedebat Belastingdienst plaats. In het debatdossier is de invorderingsstrategie opgenomen.

Beslispunten

- Gaat u – stas TD – akkoord met de richting van de uitwerking van de verbetermaatregelen die op 19 december 2023 met u zijn gedeeld (bijlage 2) en de aanvullingen hierop zoals voorgesteld in deze nota? Hierbij geldt het voorbehoud dat er bij de implementatie tegen (uitvoeringstechnische) knelpunten aan kan worden gelopen. Waar aanpassing van wet- en regelgeving nodig is, en/of budgettaire gevolgen aan de orde zijn, zal dit opnieuw ter besluitvorming worden voorgelegd.
- Gaat u – stas TD – akkoord met het niet noemen van de verkorting van de betalingstermijn (van 24 naar 18 maanden) in de stand-van-zakenbrief? De reden is dat TSL de verkorting heroverweegt gezien de moeilijkheid om flexibiliteit in te bouwen in de terugbetalingstermijn, de beperkte capaciteit, de nadelige gevolgen voor de burger die langer dynamisch monitoren met zich mee kunnen brengen, en omdat resultaten over aansluiting in de toekomst bij de staffelsystematiek uit de Betalingsregeling Rijk eerst afgewacht kunnen worden. In dit kader heeft de Belastingdienst de verlenging van de duur van de betalingsregeling van 12 naar 18 maanden uitgewerkt. De Belastingdienst heeft aangegeven dat als Dienst Toelagen voor een andere

[1] Kamerstukken II, 2023/24, 31066, nr. 1279

beleidsrichting kiest deze maatregel niet onverkort wordt ingevoerd. Ook voor belastingen ligt het dan voor de hand om de resultaten over de aansluiting in de toekomst bij de (staffelsystematiek uit de) Betalingsregeling Rijk af te wachten. Door niet nu te kiezen voor een uniforme termijn te lopen we echter wel een risico op extra complexiteit bij deelname van de Belastingdienst aan de Betalingsregeling Rijk. In welke mate dit het geval is vergt nader onderzoek. Over de Betalingsregeling Rijk ontvangt u beiden binnenkort een gezamenlijke notitie van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.

- Gaat u beiden akkoord met de verzending van de concept Kamerbrief over de invorderingsstrategieën, waarin de uitgewerkte verbetermaatregelen van de invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen en het onderzoek naar de bekendmaking van belastingaanslagen worden toegelicht?
- Zo ja, gaat u beiden akkoord met openbaarmaking van de nota over de tweede set uitwerkingen invorderingsstrategie Belastingdienst en de nota over de stand van zaken invordering TSL december 2023 en onderliggende oplegnota conform actieve openbaarmaking?

Kernpunten

- Naar aanleiding van de bespreking op 10 januari over de verbetervoorstellen uit de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen (bijlage 2), bieden we u – stas TD –in deze oplegnota aanvullende informatie aan over de verbetervoorstellen.
- In de concept Kamerbrief wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de Belastingdienst over verbeteringen op het gebied van communicatie, dienstverlening, betalingsregelingen, kwijtschelding en de dwanginvordering. Concreet zijn dit de maatregelen:
    - Huisbezoeken ter ondersteuning en voor bieden van hulp;
    - Indicatie aanmaningskosten en dwangbevelkosten;
    - Betalingsregelingen;
    - Kwijtschelding van motorrijtuigenbelasting en aanslagen belasting zware motorrijtuigen;
    - 'Schorsende werking' gedurende bezwaar en beroep bij de fiscale rechter in uitstel- en kwijtscheldingsgeschillen;
    - Dwanginvorderingsmaatregelen alleen als uiterst middel.

  U bent in december 2023 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen (Notanummer 2023-0000276480). Bij de betalingsregelingen is een passage opgenomen over de verkenning van mogelijkheden om de duur van de betalingsregelingen Belastingen en Dient Toeslagen te harmoniseren. Deze passage kan worden geschrapt als de staatssecretaris van Toeslagen en Douane op het tweede beslispunt besluit hier niets over op te nemen in de Kamerbrief, omdat de resultaten over aansluiting in de toekomst bij de staffelsystematiek uit de Betalingsregeling Rijk eerst moet worden afgewacht.
- Ook wordt de Kamer geïnformeerd over de voortgang van de verbetermaatregelen van Dienst Toeslagen. Specifiek gaat het over één betalingsregeling voor alle vorderingen, signaleren maatwerksituaties, integrale klantbehandeling, de mogelijkheid om bij dwanginvordering onder strikte voorwaarde een betalingsregeling aan te gaan, alleen in specifieke gevallen stuiten, eenvoudigere betaalmogelijkheden, verbeteren individuele en algemene informatie en alleen dwanginvordering als materieel definitief verschuldigd.
- De Tweede Kamer wordt ook geïnformeerd over verbetermaatregelen die zowel door de Belastingdienst als dienst Toeslagen zijn uitgewerkt. Het

betreffen: Betaalpauze, Invorderingsrente en Onderzoek berekening betalingscapaciteit.

- In de concept Kamerbrief zal kort een update worden gegeven over het onderzoek naar de bekendmaking van belastingaanslagen. Bij dit onderzoek is een extern onderzoeksbureau betrokken en met een participatief burgeronderzoek zal worden bezien welke andere mogelijkheden er zijn om een belastingaanslag bekend te maken en of deze als een passend alternatief worden gezien.
- Bij de nadere uitwerking van de voorstellen zal de uitvoerbaarheid bij de Belastingdienst en bij Dienst Toeslagen en de budgettaire consequenties worden gewogen.
- Binnen de keten Inning en Betalingsverkeer moet worden geprioriteerd. Het ICT-portfolio is vol en er kunnen voor de komende jaren geen (grote) aanpassingen in de automatisering gerealiseerd worden zonder gevolgen voor andere ICT-projecten. Daarnaast is de vraag naar uitvoeringscapaciteit groter dan de inzetbare uitvoeringscapaciteit. Met sommige verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie wordt meer maatwerk geleverd, waardoor de druk op de uitvoeringscapaciteit nog groter wordt. Over dit capaciteitsvraagstuk wordt u op een later moment nader geïnformeerd.

Toelichting

Bekendmaking van belastingaanslagen

- In de kabinetsreactie op het rapport Ongekend Onrecht van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag is toegezegd om de Invorderingswet 1990 te herijken.
- Op 31 oktober 2022 zijn de uitkomsten van deze herijking van de Invorderingswet 1990 met de Kamer gedeeld. Hieruit is gebleken dat het passend is om onderzoek te doen naar een alternatieve wijze van bekendmaking van belastingaanslagen.
- Op dit moment wordt met hulp van een externe partij nader onderzoek gedaan naar een alternatieve wijze van bekendmaking. Hierbij wordt onder meer gebruik gemaakt van participatief burgeronderzoek.

Hieronder worden kort de maatregelen van Dienst Toeslagen benoemd die zullen worden opgenomen in de concept Kamerbrief. Hierbij wordt u – staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane – gevraagd om akkoord. Daar waar relevant wordt nader ingegaan op de vragen die u – staatssecretaris Toeslagen en Douane – in het overleg op 10 januari heeft gesteld.

VM 1 Eén betalingsregeling voor alle terugvorderingen

- Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie dat de burger één betalingsregeling krijgt voor alle Toeslagvorderingen (bijlage 2)? Wij adviseren u hier akkoord mee te gaan. De uitwerking van deze verbetermaatregel is in het kort opgenomen in de concept Kamerbrief.

VM 3 Signaleren maatwerksituaties

- Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie dat maatwerksituaties worden gesignaleerd (bijlage 2)? Wij adviseren u hier akkoord mee te gaan. De uitwerking van deze verbetermaatregel is in het kort opgenomen in de concept Kamerbrief.

VM 38 Betaalpauze

- U heeft gevraagd om concreter te maken welke **voorwaarden** worden opgenomen in de kaders aan de hand waarvan medewerkers beoordelen of en hoelang een betaalpauze toe wordt gekend.
- In deze kaders worden in ieder geval de volgende voorwaarden opgenomen:
    - In beginsel kan iemand niet meer dan één keer per jaar een betaalpauze krijgen. Eén keer per jaar is passend gezien de toeslagensystematiek waarbij er ieder jaar één of meer terugvorderingen kunnen ontstaan. Hierbij is de kans bij mensen met een laag inkomen op hogere of meerdere terugvorderingen groter bij mensen met een laag inkomen, evenals bij mensen in levensfases of werksituaties waarbij hun inkomen sterkst wisselend kan zijn. Voor hen zou een betaalpauze mogelijk een oplossing bieden.
    - Het betaalbedrag van de burger in het verleden wordt meegewogen. Van een betaalpauze wordt in ieder geval af gezien als de belangen van de Staat in het geding zijn. Bij bijzondere omstandigheden die een tweede betaalpauze nodig maken (bijvoorbeeld op elkaar volgende life events) kan er bij uitzondering meer dan één betaalpauze per jaar worden verleend.
    - Er wordt een afspraak gemaakt over de wijze waarop de burger na afloop van de betaalpauze zijn terugvordering terugbetaalt (bijvoorbeeld door betaling ineens, of met een betalingsregeling of door middel van een minnelijk schuldsaneringstraject).
    - In samenspraak met de Belastingdienst - die al de mogelijkheid van kort telefonisch uitstel van betaling van maximaal 4 maanden biedt - wordt onderzocht of het mogelijk en wenselijk is om de betaalpauze te beperken tot **maximaal 2 maanden** in niet-complexe situaties. Van een niet-complexe situatie is bijvoorbeeld sprake als een standaard- of persoonlijke betalingsregeling een passende oplossing is. Een medewerker bij de BelTel doet dit verzoek af.
    - Indien er sprake is van een complexe situatie, dan wordt er een betaalpauze van **maximaal 4 maanden** verleend. Van een complexe situatie is bijvoorbeeld sprake als er problematische schulden zijn of multi-problematiek speelt. In dat geval wordt het verzoek door de BelTel doorverwezen naar een medewerker die de situatie nader beoordeelt.
    - Hiermee blijft de drempel om de betaalpauze aan te vragen laag, wordt er een passende en (naar verwachting) uitvoerbare beoordeling geboden en wordt voorkomen dat er onnodig lange betaalpauzes worden gestart.
- U heeft gevraagd toe te lichten of **een grensbedrag** al dan niet wenselijk is. Het advies is om geen onder- of bovengrens te stellen. Allereerst is niet generiek te zeggen of een toeslagschuld hoog of laag is voor een burger, dit hangt af van de individuele omstandigheden. Bovendien doet een ondergrens af aan de laagdrempeligheid van de regeling. Het stellen van een bovengrens zou indruisen tegen het doel van de regeling namelijk om mensen in problematische situaties lucht te geven om te komen tot een structurele oplossing.
- U heeft gevraagd nader uit te werken of de mogelijkheid tot het instellen van **bezwaar of beroep** tegen het afwijzen van de betaalpauze wenselijk zou zijn. Er is geconcludeerd dat het niet noodzakelijk is om een burger de

mogelijkheid tot bezwaar en beroep te bieden. Dit sluit aan bij het huidige beleid (Kort Telefonisch Uitstel) en de voorgenomen betaalpauze ten aan zien van belastingschulden.

- De pauzeringsperiode staat bovendien niet in verhouding tot de periode van de afhandeling van een bezwaar of beroep. Het indienen van bezwaar of beroep heeft bovendien een schorsing van de invordering tot gevolg. Een afwijzing van een verzoek om een betaalpauze kan derhalve door het indienen van bezwaar of beroep alsnog een betaalpauze tot gevolg hebben.
- Ook bij de afwijzing van een betaalpauze heeft er persoonlijk contact plaatsgevonden en wordt met de betreffende persoon gesproken over een passende betaalmogelijkheid. Hiermee wordt gestimuleerd dat iemand op een passende wijze vrijwillig betaalt. De mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen de afwijzing van de betaalpauze leidt hierin naar verwachting tot onnodige vertraging. Om maatwerk te kunnen bieden, is het belangrijk dat een medewerker van Dienst Toeslagen op een laagdrempelige en informele manier een betaalpauze kan verlenen aan de burger.
- Ook juridisch gezien is bezwaar- en beroep geen noodzakelijke waarborg. Het verzoek om een betaalpauze verloopt via persoonlijk, mondeling contact en betreft geen besluit van een bestuursorgaan. Het al dan niet verlenen van de betaalpauze wordt gezien als dienstverlening waarmee de burger wordt tegemoet gekomen bij het afbetalen van een vordering. Het verandert in die zin niets aan de 'rechtspositie' van de burger, de burger zal immers nog steeds de vordering moeten voldoen.
- Gaat u akkoord met de uitgewerkte beleidsrichting (bijlage 2) van de afgestemde verbetermaatregel in de invorderingsstrategie om voor burgers door middel van persoonlijk contact een betaalpauze voor de invordering(en) in te voeren? Wij adviseren u hier akkoord mee te gaan.

VM39. Mogelijkheid om bij dwanginvordering alsnog onder strikte voorwaarden een betalingsregeling aan te gaan

- In de invorderingsstrategie zijn strikte voorwaarden opgenomen die worden verbonden aan de mogelijkheid om in de dwanginvorderingsfase alsnog een betalingsregeling te starten. Over de uitvoerbaarheid van de genoemde voorwaarden, zoals de eis dat het moeilijk te liquideren vermogen van de burger als zekerheid dienen (via een zakelijk recht of beslag) voor de betaling van de toeslagschuld, worden nog gesprekken gevoerd.
- Daarnaast is nog geen afstemming bereikt over de vraag óf en zo ja welke wijzigingen dit vergt in de Uitvoeringsregeling Awir. Deze aanpassingen vereisen een grondiger onderzoek en een gedegen uitwerking voor de implementatie en daarom is besloten om de uitwerking van deze maatregel in fase B aan u voor te leggen.
- Het voorstel is om in de concept Kamerbrief hier alleen een procesupdate over mee te gegeven.

VM 43 Niet meer automatisch stuiten bij verjaring

- De uitwerking van deze verbetermaatregel is in het kort opgenomen in de concept Kamerbrief.

VM45. Verkorting betalingsregeling naar 18 maanden

- U heeft gevraagd of er voldoende mogelijkheden blijven bestaan om te kiezen voor een betalingsregeling die langer is dan 18 maanden, indien burgers die het volledige bedrag kunnen betalen deze verlenging wensen.

- Voorgesteld wordt dat burgers standaard de betalingsregeling van 18 maanden met het daarbij behorende maandbedrag aangeboden krijgen, met daarbij de vermelding dat als zij af willen wijken van deze standaard termijn zij contact op moeten nemen.
- Steeds meer Nederlandse huishoudens zijn financieel kwetsbaar (mensen die net kunnen rondkomen maar onverwachte gebeurtenissen moeilijk kunnen opvangen met spaargeld) of zelfs financieel ongezond (mensen die niet kunnen rondkomen van het inkomen)[2]. Mensen die financieel kwetsbaar of financieel ongezond zijn, zijn niet altijd huishoudens met problematische schulden[3]. Echter kunnen deze groepen wel moeite hebben met het betalen van te veel ontvangen toeslag. Voor deze mensen is flexibiliteit in de aantal betaaltermijnen wenselijk.
- Uitvoeringstechnisch is het niet mogelijk om geautomatiseerd voor iedere burger een betalingsregeling aan te bieden met een doorlooptijd naar wens. Het systeem met bijbehorende brieven is ingericht op basis van een standaard doorlooptijd. Indien daarvan afgeweken wordt vraagt dat om een handmatige verwerking waarbij steeds per geval bekeken moet worden of een verkorting of verlenging van de termijn op zijn plaats is. Er is op dit moment geen kader om dit te doen en de uitvoering heeft hier geen ervaring mee. Dit vergt ook een andere afweging dan die nu gemaakt wordt bij het treffen van een persoonlijke betalingsregeling, die alleen wordt aangeboden als er onvoldoende betalingscapaciteit is voor de standaardbetalingsregeling.
- U heeft tevens gevraagd of de verkorting van de betalingsregeling ook tot gevolg kan hebben dat de periode waarin gemonitord wordt (dynamisch monitoren) of er nog verhaalsmogelijkheden zijn, verlengd wordt.
- Indien binnen het huidige beleid na een persoonlijke betalingsregeling van 24 maanden de restschuld niet verder wordt bemoeilijkt, kan deze restschuld gedurende drie jaar verrekend worden met eenmalige teruggaven van Dienst Toeslagen of de Belastingdienst. De invordering stopt in deze gevallen derhalve na vijf jaar.
- Indien de betalingstermijn met zes maanden wordt verkort, kan de periode niet verder bemoeilijken met een half jaar worden verlengd.
- In aansluiting hierop zou ook in een situatie waarbij er geen betalingscapaciteit is en waarbij een vordering direct niet verder wordt bemoeilijkt, de termijn van niet verder bemoeilijken kunnen worden verlengd van de huidige 3 jaar naar vijf jaar.
- Deze aanpassing doet het financiële voordeel voor burgers door de verkorting van de betalingsregeling in bepaalde gevallen (deels) teniet. Tevens blijkt uit verschillende onderzoeken, waaronder de rapportage doenlijk invorderen, dat burgers deze verrekeningen als complex ervaren, waardoor de interactie met Dienst Toeslagen naar verwachting toeneemt.
- Daarnaast gaat het beleid van Dienst Toeslagen nog verder afwijken van het beleid van de Belastingdienst (dat na het einde van een betalingsregeling naar draagkracht in beginsel geen verrekeningsmogelijkheid meer kent).
- U heeft gevraagd of de systematiek die het CJIB kent toegepast kan worden op onze betalingsregelingen.

[2] NOS (6 maart 2023): Zes op de tien huishoudens komen niet of moeilijk rond; NRC (18 december 2023): Huishoudens met een laag inkomen kwamen in 2022 vaker moeilijk rond.
[3] Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen. In ieder geval een situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling)".

- Het CJIB (beleid van JenV) kent een staffel op basis waarvan zij hun betalingsregelingen aanbieden. In deze staffel is de duur van de betalingsregeling afhankelijk van de hoogte van de vordering.

Openstaand bedrag	Aantal maanden
Tot €120	3
€120 - €300	6
€300 - €450	9
€450 - €1.250	12
€1.250 - €2.000	18
€2.000 - €3.000	24
€3.000 - €4.000	30
€4.000 en hoger	36

- In het kader van Clustering Rijksincasso wordt momenteel onderzocht of de Belastingdienst en Dienst Toeslagen kunnen aansluiten bij de Betalingsregeling Rijk. Hierbij wordt onderzocht of Dienst Toeslagen haar vorderingen kan opnemen in deze staffelsystematiek van het CJIB.
- Deze systematiek kent zowel voor- als nadelen.
- Uitvoeringstechnisch gezien is het op korte termijn niet haalbaar om een staffelsystematiek in te voeren in onze systemen. De staffel brengt een grote complexiteit met zich mee, vooral voor wat betreft de IV-component. Uit een eerste inventarisatie is gebleken dat invoering van een dergelijk staffelsystematiek in de systemen van de Belastingdienst niet wenselijk is vanwege de omvangrijke ICT- impact. Om de voor- en nadelen grondiger in kaart te brengen, is het belangrijk om in de komende periode hierover verdiepende dialogen te voeren met de Belastingdienst.
- Ook in de Betalingsregeling Rijk is het voorstel om met een staffel te gaan werken. Het voorstel is om de ervaringen met de staffel in de Betalingsregeling Rijk eerst te monitoren en te evalueren, zodat een gewogen advies kan worden gegeven over de toepassing van deze systematiek op toeslagvorderingen en of het wenselijk is om dit op de lange termijn te implementeren.
- Als blijkt dat de huidige systematiek van Dienst Toeslagen wenselijker uitpakt, kan er tevens op termijn voor worden geadviseerd om de Betalingsregeling Rijk daarop aan te passen.

Uitstellen verkorting betalingsregeling

- Vanwege de moeilijkheid om flexibiliteit in te bouwen in de terugbetalingstermijn, de beperkte capaciteit, de nadelige gevolgen voor de burger die langer dynamisch monitoren met zich mee kunnen brengen, omdat resultaten over aansluiting in de toekomst bij de staffelsystematiek uit de Betalingsregeling Rijk eerst afgewacht kunnen worden, is te overwegen om niet nu al over te gaan tot verkorting van de betalingstermijn naar 18 maanden.
- De Belastingdienst heeft als verbetermaatregel de verlenging van de duur van de betalingsregeling van 12 naar 18 maanden uitgewerkt. Hierbij is gekozen voor om aan te sluiten bij duur van de saneringstrajecten MSNP en WSNP. De Belastingdienst heeft aangegeven dat als Dienst Toelagen voor een andere beleidsrichting kiest, dat deze maatregel dan niet onverkort wort ingevoerd. Een belangrijke overweging van deze verbetermaatregel is dat een eenduidig beleid de drempel verlaagt om te komen tot een gezamenlijke betalingsregeling met Dienst Toeslagen of het CJIB.

VM4 Integrale klantbehandeling

- U heeft gevraagd een nader uitleg te geven van de huidige stand van zaken omtrent de integrale klantbehandeling. Op dit moment is Toeslagen niet in staat om een volledig klantbeeld van de burger te vormen op basis van haar eigen informatie. Toeslagen is een van de bijna 50 belastingmiddelen en toeslagen die met elkaar verweven zijn in meerdere verouderde systemen (binnen de keten innen en betalen) die grotendeels vervangen worden. Dit traject wordt uitermate zorgvuldig uitgevoerd om de continuïteit van de geldstroom te kunnen blijven garanderen. Toeslagen, een van de middelen met de grootste aantallen en grote maatschappelijke gevolgen als het uitbetalen niet werkt, zal als een van de laatste gemigreerd worden om de risico's zoveel mogelijk te mitigeren. De huidige transitie betreft middelen die in het invorderingssysteem ETM zijn opgenomen. Deze migratie zal minimaal nog heel 2024 in beslag nemen met mogelijk uitloop naar 2025, daarna zullen eerst nog andere middelen gemigreerd worden voordat middelen als Toeslagen en IH groen licht krijgen. Zo'n migratie kan alleen maar starten bij het ingaan van een nieuw tijdvak (toeslagenjaar), dit zal niet gebeuren voor 2027. Nu deze systeemtechnische ontwikkelingen om te komen tot een totaal klantbeeld nog lang op zich laten wachten, is in kaart gebracht welke verbeteringen nodig zijn, gebruik makend van de huidige systemen.
- Er zijn interne gesprekken gaande om een totaalbeeld te krijgen van de knelpunten in de informatiepositie van medewerkers met betrekking tot de invordering per proces die nodig zijn om de burger verder te helpen. Op lange termijn zet Dienst Toeslagen zich in voor systeemtechnische ontwikkelingen die tot doel hebben om één systeem te creëren waarmee een totaal klantbeeld van de burger kan worden verkregen.

VM23 en VM25 verbeteren individuele en algemene informatie

- U heeft aangegeven meer informatie te willen over de lopende trajecten met betrekking tot het verbeteren van de brieven.
- Sinds 2021 loopt het project om alle burgerbrieven te herzien. Inmiddels zijn de volgende brieven verbeterd en herschreven:
    - 11 van de 25 brieven die gaan over betalingsregelingen
    - 13 van de 26 brieven die gaan over persoonlijke betalingsregelingen
    - We hebben de ambitie om de voorschotbeschikkingen, definitieve beschikkingen en ook de dwangbevelen zo veel mogelijk te herzien en te verbeteren.
- Bij al deze brieven is gekeken naar de opmaak van de brief, welke informatie is meegenomen en ook de begrijpelijkheid van de brief. Bij panels is gebleken dat mensen deze brieven beter leesbaar en begrijpelijker vonden.
- Sinds 2022 is het Overzicht Betalen en Ontvangen beschikbaar. Dit portaal biedt burgers in één overzicht gegevens over invorderingen en betalingen. Alle correspondentie, verzoeken en betaalopdrachten zullen in de komende jaren gefaseerd op één plek te vinden zijn voor burgers. Ook alle openstaande bedragen, inmiddels betaalde bedragen en invorderingsrente zullen in het portaal zichtbaar zijn voor burgers, daarmee wordt ook het handelingsperspectief voor burgers concreet.
- Bij het verbeteren van de communicatie wordt duidelijk gemaakt wanneer burgers wel of niet in aanmerking komen voor een persoonlijke betalingsregeling.

Invorderingsrente

- In de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen is opgenomen dat Dienst Toeslagen aan de burger wil communiceren dat er invorderingsrente wordt gerekend bij het aanbod van een betalingsregeling en per betaling van de schuld duidelijk specificeert welk bedrag aan rente is betaald, hoe de invorderingsrente is berekend, welk bedrag van de betaling resteert voor de afbetaling van de toeslagschuld, welke terugvordering(en) met dit bedrag word(en) betaald en hoeveel er nog op de terugvorderingen moet worden betaald.
- In navolging op de uitwerking van de Belastingdienst wil ook Dienst Toeslagen deze maatregelen uitvoeren binnen de ontwikkeling van het geldzakenportaal en de werkgroep "Rijksbrede betalingsregeling". Hierover is een passage opgenomen in de concept Kamerbrief (zie bijlage 3).

Evaluatie berekeningswijze van de betalingscapaciteit

- In de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen is opgenomen dat de berekeningswijze van de betalingscapaciteit wordt geëvalueerd waar nodig herzien, zodat de uitkomsten daarvan beter aansluiten bij de reële financiële situatie van burgers. Deze actie neemt Dienst Toeslagen mee in interdepartementaal verband. In de Rijksincassovisie brief (bijlage 5) is gecommuniceerd dat CRI-partijen onderzoeken wat wenselijk en haalbaar is ten aanzien van een eenduidige norm voor het vaststellen van het bestaansminimum. Hierover is een passage opgenomen in de concept Kamerbrief (zie bijlage 3).

Politiek/bestuurlijke context

- Op 15 februari vindt het commissiedebat Belastingdienst plaats. In het debatdossier is de invorderingsstrategie opgenomen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.