



TER BESLISSING

Aan de minister 10/4

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane

Inspectie belastingen,
toeslagen en douane

Persoonsgegevens

nota

Bevindingen IBTD-onderzoek naar invorderingsproces
Dienst Toeslagen

Datum

9 april 2025

Notanummer

2025-0000101314

Bijlagen

1. 2025 IBTD onderzoek
2. Wederhoortabel

Aanleiding

Ons onderzoek naar het invorderingsproces van de Dienst Toeslagen (hierna: Toeslagen) is afgerond. Het doel van dit onderzoek was om als inspectie een goed beeld te krijgen van dit proces en daarbij de ervaringen van burgers op te halen. Onze analyse heeft geleid tot waardevolle inzichten waaruit blijkt dat bepaalde onderdelen in het proces extra aandacht behoeven. In de bijgevoegde rapportage worden deze aandachtspunten toegelicht.

Beslispunten

- Graag verzoek ik de minister om de bijgevoegde stukken onverkort en terstond te zenden naar beide Kamers der Staten-Generaal. We zullen het rapport uiterlijk op dinsdag 15 april online publiceren.
- Ik verzoek u in de aanbiedingsbrief op te nemen dat ik gaarne bereid ben een technische briefing over het rapport te verzorgen.
- De beide staatssecretarissen verzoek ik om beide Kamers der Staten-Generaal binnen zes weken een beleidsreactie op het rapport aan te bieden.¹

Kernpunten

- We vinden het positief om te zien dat Toeslagen zelf werk maakt van het ophalen en inbedden van het burgerperspectief. Na bestudering van diverse rapporten waarin Toeslagen beschrijft hoe zij hier aandacht aan besteedt, hebben we besloten hier zelf niet nogmaals apart onderzoek naar te verrichten. We zien dat Toeslagen hiermee ruim voldoende handelingsperspectief heeft om het invorderingsproces beter af te stemmen op de verwachtingen en behoeften van burgers.
- Onze analyse heeft echter ook geleid tot waardevolle inzichten waaruit blijkt dat bepaalde onderdelen extra aandacht behoeven. De knelpunten die hieraan ten grondslag liggen, zijn kort samengevat:
 - De persoonlijke betalingsregeling lijkt onvoldoende rekening te houden met de werkelijke kosten die mensen maken en de stijging daarvan door inflatie, zoals duurdere boodschappen. Hierdoor komen mensen financieel in de knel.

¹ Beide verzoeken zijn conform de bepalingen over rapporten van de inspectie in de Regeling taakuitoefening en bevoegdheden IBTD (art. 6, leden 4 en 5)

10/4

- Een toename in het aantal aanvragen van persoonlijke betalingsregelingen waardoor de uitvoering meer onder druk komt te staan.
- Een compleet beeld van het invorderingsproces ontbreekt bij veel medewerkers.
- De informatievoorzieningssystemen zijn verouderd.
- De implementatie van voorgenomen verbeteringen heeft een lange doorlooptijd.

We stellen de staatssecretarissen enkele vragen in onze rapportage over de aanpak van deze knelpunten, namelijk:

- We horen graag of de staatssecretaris Herstel en Toeslagen het signaal dat de berekening van de betalingscapaciteit bij een persoonlijke betalingsregeling niet meer aansluit bij de werkelijke financiële situatie van burgers, ook als een zorgwekkend probleem onderkent. Indien dat het geval is, verzoeken wij de staatssecretaris om zo nodig in overleg te treden met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en te onderzoeken welke oplossingsrichtingen mogelijk zijn.
- We verzoeken de staatssecretaris Herstel en Toeslagen om te reageren op de vraag hoe kan worden omgegaan met de groeiende druk op de uitvoering, zodat mensen die een persoonlijke betalingsregeling aanvragen binnen de beslistermijn van acht weken een beoordeling ontvangen.
- We vragen de staatssecretaris Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane en de staatssecretaris Herstel en Toeslagen om gezamenlijk de prioriteitstelling inzichtelijk te maken. Hoe en langs welke categorieën worden in het IV-portfolioproces prioriteiten bepaald en hoe wordt daarbij capaciteit verdeeld tussen de Belastingdienst en Toeslagen? En hoe wordt hierbij rekening gehouden met de impact voor de burger?
- We verzoeken de staatssecretaris Herstel en Toeslagen dringend om meer inzicht te geven in de voortgang van de voorgenomen verbeteringen voor het invorderingsproces op korte, midden- en lange termijn.

Toelichting

Communicatie

Nadat de minister de rapportage heeft aangeboden aan beide Kamers der Staten-Generaal, uiterlijk op dinsdag 15 april, publiceert de inspectie haar bevindingen online en wordt het inhoudelijke gesprek met Toeslagen gevoerd over de opbrengst van het onderzoek.

Politiek/bestuurlijke context

Op 16 april vindt in de Tweede Kamer een commissiedebat Toeslagen plaats waarvoor onder meer de invorderingsstrategie van de Dienst Toeslagen geagendeerd is.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



TERSTOND
TER BESLISSING

Aan

de minister. *gez.*

TER INFORMATIE

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane

SG-Cluster

Persoonsgegevens

Datum

9 april 2025

Notanummer

2025-0000102374

Bijlagen

1. Aanbiedingsbrief Rappc
2. Aanbiedingsbrief Rappc

nota

Aanbiedingsbrieven Rapport IBTD Dienst Toeslagen

Aanleiding

De Inspectie Belastingen Toeslagen en Douane (IBTD) heeft het onderzoek naar het invorderingsproces van de Dienst Toeslagen afgerond. De IBTD heeft u verzocht bijgevoegde stukken in nota IBTD 101314 onverkort en terstond te zenden naar beide Kamers der Staten-Generaal. Middels deze nota ontvangt u voor beide Kamers de bijbehorende aanbiedingsbrief.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met het verzenden van de aanbiedingsbrieven naar beide Kamers der Staten-Generaal?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

Kernpunten

- De IBTD heeft onderzocht hoe het invorderingsproces van DTSL is ingericht en doet in het rapport aanbevelingen om het invorderingsproces te verbeteren.
- De IBTD zal het onderzoek uiterlijk 15 april – en dus voorafgaand aan het Commissiedebat Toeslagen van 16 april – online publiceren.

Toelichting

Niet van toepassing.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

10/4