



20-5'25

**TER BESLISSING**

Aan

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

SG-Cluster

20/5

Persoonsgegevens

# nota

Beleidsreactie op het rapport van de IBTD over het invorderingsproces van Dienst Toeslagen

**Datum**

14 mei 2025

**Notanummer**

2025-0000141131

**Bijlagen**

1. Beleidsreactie op het rapport van de IBTD over het invorderingsproces van DTSL
2. IBTD-Rapport 'Van ambitie naar praktijk'

**Aanleiding**

Op 14 april jl. is het rapport van de Inspecteur-Generaal (IG) van de Inspectie, belastingen, toeslagen en douane (IBTD), getiteld "*Van ambitie naar praktijk*", aangeboden aan de Tweede Kamer. In dit rapport beschrijft de IBTD hoe het invorderingsproces bij Dienst Toeslagen (DTSL) functioneert en in hoeverre dit aansluit bij het burgerperspectief. De IBTD doet daarbij een aantal aanbevelingen.

**Beslispunten**

- Bent u - stasHT en stasFBD - akkoord met de beleidsreactie (zie bijlage 1)? Bij akkoord kunt u - stasHT en stasFBD - de Kamerbrief ondertekenen.
- Wilt u - stasHT en stasFBD - de beleidsreactie nog vóór het commissiedebat Toeslagen versturen? Het commissiedebat staat gepland op donderdag 22 mei, de uiterlijke datum voor verzending van de beleidsreactie is 26 mei.
- Bent u akkoord met het openbaar maken van de voorliggende nota conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's?

✓  
✓  
✓  
aanhoud

**Kernpunten**

- De IBTD constateert in haar rapport "*Van ambitie naar praktijk*" (zie bijlage 2) knelpunten in het invorderingsproces bij Toeslagen, waaronder het risico dat burgers onder het bestaansminimum zakken en op de oplopende doorlooptijden bij aanvragen voor persoonlijke betalingsregelingen. Ook constateert de IBTD dat DTSL bij de realisatie van verbeterinitiatieven binnen het invorderingsproces aanloopt tegen verouderde IV-systemen, capaciteitstekorten en de afhankelijkheid van de IV (-prioritering) van de Belastingdienst. De IBTD roept op om inzicht te geven in de wijze waarop prioriteiten in het IV-proces worden gesteld en capaciteit wordt verdeeld tussen Toeslagen en de Belastingdienst, met oog voor de impact op de burger.
- Omdat het invorderingsproces tot stand komt in nauwe samenwerking tussen Toeslagen en de Belastingdienst, en de IBTD zich in haar rapport tot u beiden richt, wordt deze beleidsreactie ook aan u beiden ter akkoord voorgelegd.
- De beleidsreactie onderstreept dat het waarborgen van het bestaansminimum één van de centrale uitgangspunten is binnen de invorderingsstrategie van Toeslagen. De bevindingen van de IBTD worden meegenomen in lopende verbetertrajecten binnen het invorderingsproces.
- In de beleidsreactie wordt nader ingegaan op:
  - 1) het bestaansminimum als randvoorwaarde binnen het invorderingsproces;
  - 2) de maatregelen om de behandeltermijn voor persoonlijke betalingsregelingen terug te brengen;

- 3) de wijze van prioritering binnen het IV-portfolio en de impact hiervan op het invorderingstraject;
- 4) de voortgang van verbetermaatregelen, waaronder:
  - het informeren van de Kamer over de voortgang van de invorderingsstrategie;
  - de wijze waarop knelpunten, zoals IV-beperkingen en capaciteitstekorten, strategisch worden opgepakt;
  - de doorvertaling van de interactiestrategie naar het invorderingsproces, waarbij Toeslagen de invordering verbetert door onder meer proactief contact met burgers, maatwerkoplossingen en het betrekken van ervaringsdeskundigen.

#### **Toelichting**

- Het IBTD-rapport beschrijft hoe het invorderingsproces van Toeslagen in de praktijk werkt en beoordeelt in hoeverre dit aansluit bij het burgerperspectief.
- De IBTD uit zorgen over het gebruik van 90% van de bijstandsnorm als standaard bij het bepalen van de betalingscapaciteit.
- Daarnaast wijst de IBTD op lange doorlooptijden bij aanvragen voor persoonlijke betalingsregelingen en vraagt zij om inzicht in IV-prioritering en de voortgang van de invorderingsstrategie.
- De beleidsreactie erkent het belang van het goed waarborgen dat burgers bij het betalen van een terugvordering niet onder het bestaansminimum zakken. Dienst Toeslagen participeert daarom in een interdepartementaal onderzoek naar de wenselijkheid van een uniforme berekenwijze voor het bestaansminimum. De resultaten van dit onderzoek worden in de tweede helft van dit jaar verwacht. Vervolgens zal de interdepartementale werkgroep bezien welke gevolgen de uitkomsten eventueel hebben voor de berekening van het bestaansminimum.
- Er worden maatregelen getroffen om burgers proactiever te ondersteunen in het proces rondom de persoonlijke betalingsregeling, onder meer via persoonlijk contact op kritieke momenten in het proces en de mogelijkheid tot een invorderingspauze.
- De behandeltermijn van aanvragen voor persoonlijke betalingsregelingen wordt actief teruggebracht met inzet van extra capaciteit en snellere procedures voor burgers met lage inkomens.
- De IV-capaciteit voor het invorderingsproces is beperkt: hersteloperaties krijgen momenteel prioriteit. Structurele verbeteringen zijn pas op termijn haalbaar, mede door verouderde IT-systemen.
- De ambities uit de interactiestrategie raken aan het invorderingsproces omdat deze een bijdrage leveren aan het zoveel mogelijk voorkomen van (hoge) terugvorderingen. DTSL zet in op een mensgerichte benadering, begrijpelijke communicatie en samenwerking met maatschappelijke organisaties.
- De Kamer wordt periodiek via stand-van-zakenbrieven geïnformeerd over de voortgang van de invorderingsstrategie. Vanaf deze zomer zal Dienst Toeslagen zelfstandig rapporteren over de voortgang van de voorgenomen verbetermaatregelen via de eigen stand-van-zakenbrief.

#### *Communicatie*

Niet van toepassing.

#### *Politiek/bestuurlijke context*

Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**  
Niet van toepassing.