

Bijlage – Overzicht verbetermaatregelen invordering Dienst Toeslagen

Legenda	
	= Verbetermaatregel bevindt zich in fase waarin beleid wordt uitgewerkt
	= Verbetermaatregel bevindt zich in fase van voorbereiden implementatie
	= Verbetermaatregel is geïmplementeerd
	= Beleidsmatige uitwerking van verbetermaatregel moet nog starten

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Persoonsgerichte benadering					
Integrale klantbehandeling	13	Integrale klantbehandeling (VM 4)	Gebruik maken van alle bij Dienst Toeslagen en de Belastingdienst beschikbare relevante informatie over de burger. Zo kan Dienst Toeslagen op elk moment een goed beeld hebben van de burger en zijn actuele situatie, op basis waarvan passend geacteerd kan worden.	Er loopt een onderzoek naar de knelpunten in de uitvoering (burgerreis opstellen).	09/02/2024 ¹
Persoonsgerichte invordering	13	Eén betalingsregeling voor alle toeslagvorderingen (VM1, 15)	In plaats van vorderingsgerichte betalingsregelingen persoonsgerichte betalingsregelingen aanbieden. Dit betekent dat wanneer een burger een betalingsregeling heeft lopen en er nieuwe vorderingen ontstaan deze (automatisch/op initiatief van Toeslagen) gevoegd worden indien de burger niet heeft gehandeld wanneer de vervaldatum verstrijkt. Hieraan gerelateerd is de Betalingsregeling Rijk (CRI), waarbij burgers één betalingsregeling kunnen afsluiten voor hun vorderingen bij alle aangesloten CRI-partijen. Hiermee wordt beoogd dat burgers meer overzicht en grip hebben op openstaande vorderingen.	Implementatiefase is vertraagd wegens IV-afhankelijkheid. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden, omdat in het oude IV-landschap vorderingen niet automatisch gevoegd kunnen worden in een lopende betalingsregeling. Daarom is deze VM in de implementatiefase on hold geplaatst.	09/02/2024

¹ Kamerstukken II, 2023/24, 31066 nr. 1339.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
		Versnelde invordering bij lopende dwanginvordering (VM 2)	Als er een nieuwe vordering ontstaat, deze meenemen in het proces waar de burger is met andere vorderingen. In situaties dat bijvoorbeeld al beslag is gelegd, kan een nieuwe bijkomende vordering versneld worden ingevorderd.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Heldere communicatie en dienstverlening	14	Verbeteren informatie (VM 23 t/m 29)	Dienst Toeslagen wil de algemene en individuele informatie over de invordering verbeteren (o.a. vorderingenoverzicht ² , mijn toeslagen.nl) en wil inzicht bieden in handelingsperspectief/processtappen van eigen invordering.	Implementatiefase.	09/02/2024
				Inmiddels zijn 32 brieven tekstueel verbeterd en in gebruik genomen.	
Vroegsignalering en contact	15	Signaleren maatwerksituaties (VM 3)	Op basis van beschikbare gegevens en signalen burgers selecteren waarbij het vermoeden bestaat dat persoonlijk contact wenselijk is en waarbij het bieden van maatwerk kan helpen.	Implementatiefase.	09/02/2024
Algemene ambities betalingsregelingen					
Makkelijker betalen	19	Eenvoudige betaalmogelijkheden (VM 5)	Het aanbieden van iDeal/Automatische Incasso/QR-code zodat burgers ook daarmee kunnen betalen.	Implementatiefase is vertraagd wegens IV-afhankelijkheid. Er is momenteel geen tijdsindicatie beschikbaar wanneer verdere implementatie mogelijk is, daarom is deze VM in de implementatiefase on hold geplaatst.	09/02/2024

² Dit overzicht staat in het klantportaal. In communicatie naar burgers noemen we dit 'Overzicht ontvangen en betalen'

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
				Het volledige bedrag met iDeal betalen is reeds geïmplementeerd	
Meer mogelijkheden in aflossingstermijn en looptijd	19	Flexibiliteit doorlooptijd (VM 8, VM 9)	De burger de mogelijkheid geven te verzoeken om onder voorwaarden betalingsregelingen een langere doorlooptijd te geven. Het is op dit moment voor de burger al mogelijk om een betalingsregeling in een kortere periode dan 24 maanden te voldoen.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten. Eerste inschatting is dat deze maatregel pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd kan worden.	-
Geen standaard betalingsregeling en een aangepaste persoonlijke betalingsregeling bij fraude	20	Betalingsregeling bij fraude (VM 10, VM 11, VM 12)	Bij fraude geen recht op de standaard betalingsregeling en geen recht op buiten invordering laten. Hierbij kan worden betaald in termijnen o.g.v. afloscapaciteit.	Beleidsmatige uitwerking loopt.	26/04/2024 ³
Standaard betalingsregeling					
Persoonsgerichte betalingsregeling (één betalingsregeling voor de gehele toeslagschuld)	21	Eén betalingsregeling voor alle toeslagvorderingen (VM1, 15)	In plaats van vorderingsgerichte betalingsregelingen persoonsgerichte betalingsregelingen aanbieden. Dit betekent dat wanneer een burger een betalingsregeling heeft lopen en er nieuwe vorderingen ontstaan deze gevoegd worden. Hieraan gerelateerd is de Betalingsregeling Rijk (CRI).	Implementatiefase is vertraagd wegens IV-afhankelijkheid. Bij de standaard betalingsregeling is het op dit moment niet mogelijk om automatisch vorderingen te voegen. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden en is daarom in de implementatiefase on hold geplaatst.	09/02/2024
Persoonlijke betalingsregeling					

³ Kamerstukken II, 2023/24, 31 066 nr. 1380.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Betere toegankelijkheid van de persoonlijke betalingsregeling	22	Verbeteren informatie (VM 23 t/m 29)	Met betere communicatie en dienstverlening de burger in de terugvorderingsbeschikking en op de website nadrukkelijker wijzen op de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling.	Implementatiefase.	09/02/2024
Betalingscapaciteit vaststellen op basis van meer objectieve en beschikbare informatie	23	Borgen bestaansminimum (VM 13, VM 16)	Berekeningswijze van de betalingscapaciteit evalueren en vaststellen op basis van meer objectieve en beschikbare informatie.	VM is overgeplaatst onder de structuur van CRI (interdepartementale werkgroep bestaansminimum). Momenteel loopt er een onderzoek naar een uniforme norm voor de berekenwijze van het bestaansminimum.	09/02/2024
Gedurende de looptijd voortdurend betalingscapaciteit berekenen	23	Betalingscapaciteit controleren (VM 14)	Tijdens een persoonlijke betalingsregeling voortdurend betalingscapaciteit controleren om zo de aflossingstermijn te kunnen verhogen of verlagen.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Onderzoek berekening betalingscapaciteit om uitkomst beter te laten aansluiten bij de reële financiële situatie van de burger	24	Borgen bestaansminimum (VM 13, VM 16)	Berekeningswijze van de betalingscapaciteit evalueren en vaststellen op basis van meer objectieve en beschikbare informatie	VM is overgeplaatst onder de structuur van CRI (interdepartementale werkgroep bestaansminimum). Momenteel loopt er een onderzoek naar een uniforme norm voor de berekenwijze van het bestaansminimum.	09/02/2024
Vermogen wordt meegenomen in de persoonlijke betalingsregeling	24	Extra betalingsregeling bij vermogen (VM 17)	Liquide te maken vermogen of de waarde van het vermogen gebruiken om af te betalen in plaats van geen recht op een persoonlijke betalingsregeling.	Implementatiefase. Streefdatum voor implementatie: 01/01/2026.	09/02/2024 en 24/10/2024 ⁴

⁴ Kamerstukken II, 2024/25, 31066 nr. 1433.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Nieuwe standaard- of persoonlijke betalingsregeling bij nieuwe toeslagschuld	25	Eén betalingsregeling voor alle toeslagvorderingen (VM1, 15)	In plaats van vorderingsgerichte betalingsregelingen persoonsgerichte betalingsregelingen aanbieden. Dit betekent dat wanneer een burger een betalingsregeling heeft lopen en er nieuwe vorderingen ontstaan deze gevoegd worden. Hieraan gerelateerd is de Betalingsregeling Rijk (CRI).	Implementatiefase is vertraagd wegens IV-afhankelijkheid. Bij de standaard betalingsregeling is het op dit moment niet mogelijk om automatisch vorderingen te voegen. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden en is daarom in de implementatiefase on hold geplaatst.	09/02/2024
Verrekening tijdens looptijd persoonlijke betalingsregeling	25	Aflostermijn opnieuw berekenen bij eenmalige inkomsten	Wanneer een burger een persoonlijke betalingsregeling heeft en eenmalige inkomsten niet zijnde uit arbeid ontvangt (zoals schenkingen, erfenissen en geldprijzen), dient hij deze te gebruiken om af te betalen.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Minimale aflossing bij persoonlijke betalingsregeling	26	Mogelijkheid dwanginvordering bij minimale aflossing (VM 20)	Bij een persoonlijke betalingsregeling, wanneer er een minimumpercentage van de toeslagschuld wordt afgelost komt de burger niet in aanmerking voor een persoonlijke betalingsregeling, maar is er de mogelijkheid van dwanginvordering.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Buiten invordering laten en kwijschelding					
Meer voorwaarden bij buiten invordering laten	29	Meer voorwaarden bij buiten invordering laten (VM 21, VM 22)	Gedurende drie jaar na einde looptijd persoonlijke betalingsregeling verrekenen met eventuele teruggaven en eenmalige tegemoetkomingen en eenmalige inkomsten niet zijnde uit arbeid (schenkingen, erfenissen en geldprijzen).	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Dynamisch monitoren bij geen betalingscapaciteit	29	Inzet deurwaarder en dwanginvordering (VM 34 t/m 37)	Voorafgaand aan dwanginvorderingsmaatregelen een zo compleet mogelijk beeld van de persoonlijke en financiële situatie van de burger hebben. Vervolgens de belastingdeurwaarder inzetten direct nadat het dwangbevel is uitgevaardigd. Ook wanneer er alleen sprake is van toeslagschuld.	Beleidsmatige uitwerking loopt.	
Verjaring en stuiting					
Een duidelijk eindpunt van het invorderingsproces	31	Niet stuiten, tenzij ... (VM 43)	Met het stuiten voorkomt Dienst Toeslagen verjaring. Daarom wil Dienst Toeslagen alleen in specifieke gevallen de verjaring van een terugvordering stuiten.	Implementatiefase vertraagd wegens IV-afhankelijkheid. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden. Momenteel wordt onderzocht of de ambitie uit de invorderingsstrategie via een alternatieve route behaald kan worden zonder IV-wijzigingen.	09/02/2024
De burger informeren over de verjaarde toeslagschuld	32	Informeren over verjaring en einde invorderingsmaatregel (VM 30)	Burgers informeren over wanneer een vordering is verjaard en dat het voor hen het einde is van de invorderingsmaatregelen.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten. Afhankelijk van implementatie van "niet stuiten, tenzij...".	-
Stimuleringsmaatregelen					
Betere informatie over invorderingsrente	34	Verbeteren informatie (VM 23 t/m 29)	Verbeteren van de informatie over de invorderingsrente die in rekening wordt gebracht bij betalingsregelingen, wanneer wordt deze in rekening gebracht en de berekening van de invorderingsrente.	Implementatiefase vertraagd, omdat andere verbetermaatregelen hogere prioriteit hebben, dit is mede wegens capaciteitstekorten.	09/02/2024

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
				Inmiddels zijn de teksten op de betalingsherinnering en aanmaning aangepast om burgers beter te informeren over de invorderingsrente.	
Pauseringsmogelijkheid	35	Invorderingspauze (VM 38)	Pauseringsmogelijkheid op verzoek na persoonlijk contact met Dienst Toeslagen waarbij wordt gekeken of de pausing gezien de situatie van de burger passend is. Waarbij afspraken worden gemaakt over de stappen die de burger tijdens de pausing neemt om zijn schuldensituatie op te lossen.	Implementatiefase.	09/02/2024 en 24/10/2024
Bij dwanginvordering alsnog een betalingsregeling	35	Betalingsregeling na start dwanginvordering (spijtoptantenregeling) (VM 39)	Bij elke dwanginvorderingsmaatregel de burger de mogelijkheid bieden om alsnog uit zichzelf te betalen.	Implementatiefase. Streefdatum voor implementatie: 01/01/2026.	09/02/2024 en 24/10/2024
Verrekening					
Verrekening met elk voorschot, ongeacht de toeslagsoort	38	Verrekenen met elk voorschot (VM 31)	Niet meer verrekenen met alleen toeslagen van dezelfde soort, maar ongeacht de toeslagsoort waarop een vordering is ontstaan.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Betere informatie over verrekening	39	Verbeteren informatie (VM 23 t/m 29)	Dienst Toeslagen wil de communicatie over het starten van de verrekening verbeteren en wil informatie verstrekken over en inzicht geven in de lopende verrekening(en) om de burger op die wijze te informeren over (het verloop van) zijn toeslagschuld en wat er is gebeurd met zijn voorschot of teruggave.	Implementatiefase.	24/10/2024

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Maandelijks verrekening	39	Maandelijks verrekening (VM 32)	Maandelijks met het toeslagvoorschot verrekenen in plaats van op jaarbasis.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten. Eerste inschatting is dat deze VM pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd kan worden.	-
Ambtshalve verrekening met beslagvrije voet plus kosten van kinderopvang	40	Ambtshalve verrekening met beslagvrije voet bij KOT plus kosten van kinderopvang (VM 33)	Bij verrekening van een toeslagschuld met een voorschot op de kinderopvangtoeslag ambtshalve rekening houden met de beslagvrije voet, vermeerderd met het bedrag van de lopende kosten van de kinderopvang van de burger.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Dwanginvorderingsmaatregelen					
Effectieve, efficiënte en proportionele dwanginvorderingsmaatregelen	41	Inzet deurwaarder en dwanginvordering (VM 34 t/m 37)	Voorafgaand aan dwanginvorderingsmaatregelen een zo compleet mogelijk beeld van de persoonlijke en financiële situatie van de burger hebben. Vervolgens de belastingdeurwaarder inzetten direct nadat het dwangbevel is uitgevaardigd. Ook wanneer er alleen sprake is van toeslagschuld.	Beleidsmatige uitwerking loopt.	-
Actieve inzet van de belastingdeurwaarder voor alleen toeslagschuld	42	Inzet deurwaarder en dwanginvordering (VM 34 t/m 37)	Voorafgaand aan dwanginvorderingsmaatregelen een zo compleet mogelijk beeld van de persoonlijke en financiële situatie van de burger hebben. Vervolgens de belastingdeurwaarder inzetten direct nadat het dwangbevel is uitgevaardigd. Ook wanneer er alleen sprake is van toeslagschuld.	Beleidsmatige uitwerking loopt.	-

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
Oog- en oorfunctie belastingdeurwaarder	42	Inzet deurwaarder en dwanginvordering (VM 34 t/m 37)	Voorafgaand aan dwanginvorderingsmaatregelen een zo compleet mogelijk beeld van de persoonlijke en financiële situatie van de burger hebben. Vervolgens de belastingdeurwaarder inzetten direct nadat het dwangbevel is uitgevaardigd. Ook wanneer er alleen sprake is van toeslagschuld.	Beleidsmatige uitwerking loopt.	-
Invorderingskosten					
Proportionele kosten	43	Proportionele kosten (VM 40)	Onderzoeken wat proportionele en uitlegbare kosten zijn in de dwanginvordering.	Beleidsmatige uitwerking afronden.	26/04/2024
Preferentie					
Toeslagschuld preferent	44	Preferentie (VM 41)	Toeslagen worden preferent.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.	-
Terugvorderingen in hetzelfde toeslagjaar					
Betere informatie over terugvorderingen in hetzelfde toeslagjaar	45	Verbeteren informatie (VM 23 t/m 29)	Dienst Toeslagen wil dat burgers meer inzicht krijgen in hun toeslagschuld; hoe de terugvorderingen zijn ontstaan en hoeveel er wanneer op welke terugvordering is betaald. Ook wil Toeslagen burgers in de voorschotfase meer en duidelijker inzicht geven in hun voorschot en de effecten van de doorgegeven wijzigingen daarop.	Implementatiefase.	09/02/2024
Alleen dwanginvordering indien materiële verschuldigdheid definitief is	45	Alleen dwanginvordering bij definitieve toeslag/materieel verschuldigde toeslag (VM 42)	Geen ingrijpende invorderingsmaatregelen nemen voor tijdens het lopende toeslagjaar ontstane terugvorderingen, tenzij deze het gevolg zijn van fraude.	Beleidsmatige uitwerking vertraagd wegens capaciteitstekort. Eerste inschatting is dat deze maatregel pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd kan worden, vandaar lager geprioriteerd.	09/02/2024
Overige VM buiten invorderingsstrategie					

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking	TK geïnformeerd
N.v.t.	-	Verrekenen zonder kosten (VM 6)	Als dwanginvorderingsmaatregel automatisch kunnen verrekenen met een te krijgen toeslag met inachtneming van het bestaansminimum.	Geïmplementeerd.	06/07/2023 ⁵
N.v.t.	-	Schorsende werking bij bezwaar en beroep bij uitstel en kwijtschelding (VM 44)	Dienst Toeslagen verleent in verschillende processen uitstel van betaling maar hier is geen wettelijke basis voor. Het is wenselijk om uitvoeringspraktijk in overeenstemming te brengen met wet- en regelgeving. Dat zal wat aanpassingen met zich mee brengen.	Beleidsmatige uitwerking vertraagd wegens capaciteitstekort.	-

⁵ Kamerstukken II 2022/23, 31066 nr. 1270.