

2026Z03090

Antwoorden op vragen van het lid Inge van Dijk (CDA) aan de staatssecretaris van Financiën over het artikel 'Toeslagouders opnieuw in de schulden door goedbedoelde betaalpauze' (ingezonden op 12 februari 2026)

Vraag 1

Klopt het dat de destijds ingestelde betaalpauze voor schulden van toeslagenouders in eerste instantie voor een jaar zou gelden, maar dat vervolgens de pauzeknop door is blijven lopen, zolang als de financiële beoordeling duurde?

Antwoord 1

Ik zal de diverse pauzes eerst beschrijven om verwarring over de reikwijdte en duur daarvan te voorkomen. De invorderingspauze, ook wel betaalpauze genoemd, is ingesteld naar aanleiding van politieke debatten over de toeslagenaffaire. Openstaande vorderingen bij Dienst Toeslagen en de Belastingdienst zijn toen, op verzoek van de Tweede Kamer, gepauzeerd gedurende het proces bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT).

Aanleiding was de wens van de Kamer om de gedupeerden meer rust te geven ten tijde van de integrale beoordeling door UHT. Het uitgangspunt was vanaf het begin dat de invorderingspauze van kracht is tot het moment dat ouders de integrale beoordeling door UHT hebben doorlopen. Dat is belangrijk omdat het oordeel of iemand gedupeerd is of niet, na de integrale beoordeling kan wijzigen. Er is in de communicatie niet aangegeven dat het gaat om een pauzering van een jaar. Er is in de brieven aan burgers aangegeven dat de pauze duurt zolang UHT met de herbeoordeling bezig is. De integrale beoordeling heeft voor sommige ouders helaas vertraging opgelopen. Ik vind het heel vervelend als mensen daardoor het inzicht in hun schulden zijn kwijtgeraakt, terwijl de pauze was bedoeld om hen te helpen. Om in te spelen op de vertraging van integrale beoordelingen, is bij aanmelders na 1 maart 2023 de invorderingspauze beperkt tot belasting- en toeslagschulden die dateren van 2020 of eerder.

Het gefaseerd opstarten van de invordering is in de loop van 2024 gestart. Dat niet eerder is gestart, houdt verband met de voorbereidende werkzaamheden. Zo zijn eerst pilots uitgevoerd met kleine doelgroepen om de aanpak te testen en bij te schaven. Binnen de planning van deze voorbereidende werkzaamheden is in een algemene maatregel van bestuur geregeld dat invorderingsrente niet in rekening wordt gebracht over de gepauzeerde vorderingen.

Als bij uw Kamer het beeld bestaat dat de invorderingspauze een jaar zou duren, komt dat mogelijk doordat het moratorium, ook wel afkoelingsperiode genoemd, een jaar duurt. In dat jaar mogen (derde) publieke en private schuldeisers geen actieve incassomaatregelen nemen voor schulden die zijn ontstaan vóór de ontvangst van de € 30.000 of de eerste uitbetaling na een integrale beoordeling. Het moratorium ziet op publieke en private schulden van gedupeerden.

De invorderingspauze, waar het lid Inge van Dijk aan refereert, ziet op belasting- en toeslagschulden van mogelijk gedupeerden (aanmelders bij UHT). Dit is een grotere groep van circa 100.000 personen. Sinds april 2024 wordt de invordering van resterende schulden opgestart bij degenen binnen deze groep, die enkele maanden daaraan voorafgaand de integrale beoordeling hebben gekregen of daarvan hebben afgezien.

Waar hieronder in de beantwoording de term ouders wordt gebruikt, omvat deze term zowel gedupeerden als niet-gedupeerden. Circa de helft van aanmelders bij UHT die pauze hebben gekregen, zijn niet-gedupeerden.

Vraag 2

Kunt u zich voorstellen dat door de herhaaldelijke grote vertragingen in de hersteloperatie in de afgelopen jaren, de schulden bij ouders steeds verder uit zicht zijn geraakt?

Antwoord 2

Ik kan me voorstellen dat ouders het overzicht kwijttraken op de totale belasting- en toeslagschulden, ondanks dat er veel is gedaan aan communicatie over de schulden. Toeslagen moeten voor mensen simpeler en begrijpelijker worden en mensen moeten zo min mogelijk worden geconfronteerd met (risico's op) terugvorderingen. Zolang het toeslagenstelsel niet grondig is aangepast, blijven er helaas

terugvorderingen ontstaan en kunnen schulden zich opstapelen. De stapel groeit in de loop der jaren als terugvorderingen en belastingaanslagen niet worden betaald.

Het doel van de pauze was om meer rust te geven tijdens het herstelproces. Om te zorgen dat mensen toch op de hoogte blijven van nieuwe schulden hebben Dienst Toeslagen en de Belastingdienst brieven gestuurd zoals de definitieve toekenning of terugvordering (Toeslagen), alsmede belastingaanslagen. In deze beschikkingen is aangegeven dat mensen de bedragen moeten betalen en hoe ze dat kunnen doen. Tijdens de pauze wordt betaling alleen niet afgedwongen. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen hebben geen stappen gezet om deze bedragen actief te innen als ouders niet betalen. Ouders hebben dus na de beschikking geen herinnering, aanmaning of dwangbevel ontvangen waarin het verzoek om te betalen is herhaald. Dat zorgt ervoor dat ouders tijdens de hersteloperatie meer rust hebben gekregen. Het ontbreken van deze herhaaldelijke betaalverzoeken heeft de keerzijde dat ouders de schuld na ontvangst van de belastingaanslag of terugvordering eerder uit het oog kunnen verliezen. In het kader van extra dienstverlening ontvangen ouders twee schuldoverzichten op verschillende momenten in de aanloop naar de reguliere invordering van deze schulden. BelastingTelefoon-medewerkers zijn ingelicht over de mogelijkheid dat mensen, die bellen met vragen over hun schulden, zich niet bewust kunnen zijn van (het totaal van) alle belasting- en toeslagschulden, alsmede dat ouders emotioneel kunnen reageren. Mogelijk financieel kwetsbare ouders zijn en worden vooraf gebeld door het UHT-Serviceteam.¹

Vraag 3

Kunt u zich voorstellen dat mensen na een dergelijke lange radiostilte worden overvallen door een grote openstaande schuld, wat direct weer nieuwe stress oproept?

Antwoord 3

De keuze voor een betaalpauze betekent dat burgers met betaalproblemen op een later moment geconfronteerd worden met een (grote) openstaande schuld. Ik kan me voorstellen dat mensen stress ervaren door het betaalverzoek aan het einde van de pauze en inzicht in de totale som van schulden. Er is echter geen sprake van een volledige radiostilte of het overvallen van burgers met het feit dat er schulden zijn. De betrokken burgers zijn bij de aanmelding bij UHT geïnformeerd dat de pauzering tijdelijk zou zijn. De betrokkenen hebben (in sommige gevallen) tijdens de pauzering belastingaangifte gedaan. Belastingaanslagen en toeslagbeschikkingen zijn verstuurd.

Naast een gebrek aan inzicht in de schuldenpositie kan een gebrek aan inzicht in de oplossingen stress veroorzaken. Tegen het einde van de pauzering is ruim voor de uiterste betaaldatum gecommuniceerd over de schuld en is onder de aandacht gebracht dat een betalingsregeling kan worden aangevraagd (zie de brieven in het antwoord op vraag 7). Dit biedt de gelegenheid om op het betaalverzoek te anticiperen en betaalproblemen op te lossen. Medewerkers van de BelastingTelefoon zijn ingelicht om de persoonlijke betalingsregeling (nader) onder de aandacht te brengen bij burgers die betaalproblemen ervaren. De medewerkers proberen deze groep zo goed mogelijk te begeleiden bij het aanvragen van betalingsregelingen. Ook is de capaciteit vergroot bij het team dat de aanvragen voor betalingsregelingen verwerkt.

Vraag 4

Klopt het dat schulden zelfs nog verder zijn opgelopen en hoe kan dit gebeuren als geen rente werd berekend over de gepauzeerde schulden?

Antwoord 4

Ik kan helaas niet beoordelen of schulden verder zijn opgelopen ten opzichte van de start van de hersteloperatie. De openstaande bedragen zijn bij deze groep namelijk niet meer inzichtelijk. Het UHT-label is bewust verwijderd bij de overgang naar het reguliere invorderingsproces, zodat de ouders niet meer als aparte groep worden gevolgd.²

¹ De selectie wordt gemaakt op basis van indicaties zoals de hoogte van het huishoudinkomen, het aantal openstaande vorderingen en de totale omvang daarvan, bijvoorbeeld een totaalbedrag van meer dan €800. Ook wordt bij de overdracht van de overige ouders naar het reguliere invorderingsproces per batch beoordeeld of aanvullende dienstverlening (telefonisch contact) nodig is.

² De pauzepopulatie is dynamisch doordat parallel sprake was van aanwas van aanmelders bij UHT en uitstroom bij UHT (opstart invordering loopt vanaf 2024). Vlak voor het moment waarop vorderingen van de uitgestroomde ouders naar het reguliere invorderingsproces worden overgedragen, zijn per groep (batch) de schulden inzichtelijk. Eenmaal in het reguliere invorderingsproces is het UHT-label verwijderd en zijn de actuele schulden van deze groep niet inzichtelijk.

Ik kan wel een verklaring geven voor mogelijke schuldenoploop. Als bij personen schulden zijn opgelopen, is dat het gevolg van het onbetaald laten van nieuwe belastingaanslagen en/of terugvorderingenbeschikkingen vanaf 2021. De kwijtschelding van schulden die het gevolg zijn van toeslagenaffaire beperkt zich namelijk tot en met 2020. In de daaropvolgende jaren kan de schuld dus oplopen, zeker bij degenen die maandelijks of jaarlijks belasting verschuldigd zijn. Deze situatie doet zich veelal voor bij mensen die inkomstenbelasting moeten bijbetalen. De redenen hiervoor kunnen zeer uiteenlopen. Daarnaast loopt de schuld op als meerdere tijdvakken omzetbelasting of loonheffing niet worden betaald. Ook de motorrijtuigenbelasting kent meerdere momenten per jaar waarop betaald moet worden.

Alle aanmelders bij UHT hebben de invorderingspauze gekregen, maar niet alle aanmelders zijn daadwerkelijk gedupeerd. Ik kan me voorstellen dat met name degenen, die zich voor 1 maart 2023 hebben aangemeld bij UHT, schulden in de periode 2023 tot en met 2025 hebben opgebouwd door niet te betalen tijdens de pauzering. Als diegenen op basis van de integrale beoordeling geen gedupeerde zijn, worden ook de oudere schulden niet kwijtgescholden. Er is dan sprake van een stapeling van schulden. Dienst Toeslagen en de Belastingdienst rekenen geen invorderingsrente over de schulden waarbij de invordering is gepauzeerd. Dit geldt bij deze schulden ook voor de periode na opheffing van de pauzering.

Vraag 5

Kunt u de signalen nagaan van ouders, die aangeven nooit communicatie te hebben ontvangen over de openstaande schulden, ook niet bij de jaarlijkse belastingaanslag/toeslagbeschikking?

Antwoord 5

Ik heb dit laten nagaan en kom tot de conclusie dat brieven zijn verstuurd. Het verzenden van toeslagbeschikkingen en het opleggen van belastingaanslagen (waarop de te betalen schuld is vermeld) is nooit gepauzeerd. Er zijn geen verstoringen gemeld met betrekking tot de postbezorging. Het versturen van brieven is alleen niet mogelijk geweest bij personen die zijn verhuisd en de adreswijziging niet hebben doorgegeven; zij hebben de 'Vertrokken onbekend waarheen'-status in de Basisregistratie Personen. Wanneer deze personen pauze hebben gekregen en in een latere fase weer een adres bekend wordt, worden vanaf dat moment brieven gestuurd.

Vraag 6

Bent u van mening dat de communicatie hierover richting ouders de afgelopen jaren echt helder is geweest en voldoende inzicht en handelingsperspectief heeft geboden?

Antwoord 6

Ik ben van mening dat de communicatie richting ouders de afgelopen jaren voldoende inzicht en handelingsperspectief heeft geboden, maar ik ben me er ook van bewust dat de communicatie de afgelopen jaren niet heeft aangespoord tot actie en daardoor onvoldoende effect kan hebben gehad. Het verzenden van betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen maakt de urgentie helder en helpt om mensen in actie te laten komen, maar onderdeel van de pauze was juist om deze frequente betaalverzoeken niet te sturen. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen realiseren zich dat de opstart van invordering zorgvuldig moet plaatsvinden en mensen verrast kunnen worden. De conceptbrieven over de opstart van de invordering (zie vraag 7) zijn voorgelegd aan het ouderpanel dat heeft ingestemd met de inhoud en vormgeving van de brieven. Mogelijk financieel kwetsbare ouders zijn en worden gebeld door het UHT-Serviceteam. Huisbezoeken vinden plaats in specifieke gevallen. Met burgers en stakeholders is ook gecommuniceerd via de UHT-website en er zijn webinars georganiseerd. Er is op www.toeslagen.nl/einde-pauze een webpagina voor deze groep gemaakt. De communicatie-aanpak wordt continu tegen het licht gehouden naar aanleiding van signalen. Zo is bij medewerkers van de BelastingTelefoon en het UHT-serviceteam uitgevraagd hoe de gesprekken met deze doelgroep verlopen. Daaruit blijkt dat er bij sommige ouders verwarring is over het proces van terugbetalen (o.a. door het verschil tussen de 12 maanden durende betalingsregeling van de Belastingdienst, de standaardbetalingsregeling van 24 maanden van Dienst Toeslagen en de persoonlijke betalingsregeling van Dienst Toeslagen). Er zijn geen signalen dat er iets misgaat in het aanvragen van betalingsregelingen, maar het is complex voor sommige ouders en ik begrijp dat. Medewerkers van de BelastingTelefoon proberen hen hier zo goed mogelijk bij te begeleiden.

Vraag 7

Kunt u als bijlage bij uw beantwoording voorbeelden meesturen van de brieven, die hierover gedurende de afgelopen jaren zijn uitgegaan?

Antwoord 7

Bijgaand treft u de volgende vijf voorbeeldbrieven:

1. De brief (bijlage 2) waarin is gecommuniceerd naar degenen, die zich vóór 1 maart 2023 hebben aangemeld bij UHT, dat zij belasting- of toeslagschulden tijdelijk niet hoeven te betalen zolang UHT met de herbeoordeling bezig is.
2. De geactualiseerde brief (bijlage 3) waarmee aanmelders na 1 maart 2023 pauzering kregen van invordering van schulden die dateren van 2020 of eerder. Die brief is erop gericht om de invordering te pauzeren bij bestaande belasting- en toeslagschulden die onder de reikwijdte kunnen vallen van kwijtschelding van de Wet Hersteloperatie Toeslagen.
3. De aankondigingsbrief (bijlage 4) voor ouders bij wie het primaire herstelproces bij UHT is afgerond. De brief bevat een overzicht van alle vorderingen, alsmede de mededeling dat de invordering binnenkort wordt opgestart en over vier weken in een vervolgbrief zal worden verzocht om te betalen.
4. De brief (bijlage 5) die het einde van de pauze inluiddt. Hierin staat een uiterste betaaldatum die burgers nog circa drie weken de tijd geeft om te betalen. Ook is genoemd dat een betalingsregeling kan worden aangevraagd als het niet lukt om in één keer te betalen.
5. De brief (bijlage 6) met het aanbod voor een standaardbetalingsregeling voor toeslagschulden. Hierin wordt ook gewezen op de mogelijkheid om een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen.

Verder zijn er diverse brieven verstuurd die zijn toegespitst op specifieke situaties zoals de situatie waarin voor het einde van de pauze al betaalafspraken zijn gemaakt. Dan zit er in de brief een op maat gemaakte boodschap, bijvoorbeeld: 'u kunt blijven betalen volgens die afspraken'. Ook zijn brieven toegesneden op specifieke doelgroepen zoals bewindvoerders/schuldhulpverleners/curatoren. Deze brieven zijn niet bijgevoegd.

De datum van verzenden van de bovengenoemde brieven hangt af van het moment waarop burgers zich aanmelden bij UHT en uitstromen uit het herstelproces.

Daarnaast zijn tijdens de pauzering beschikkingen vanuit Dienst Toeslagen en de Belastingdienst verstuurd. Deze zijn niet bijgevoegd. Beschikkingen die betrekking hebben op Inkomstenbelasting of toeslagen zijn ook digitaal inzichtelijk voor burgers.

Vraag 8

Waarom zijn pas in 2024 en 2025 brieven gestuurd met een schuldenoverzicht, terwijl dit bijvoorbeeld bij de coronaschuldenregeling jaarlijks wordt gedaan, zodat mensen zicht kunnen houden op de openstaande schuld?

Antwoord 8

Ondernemers die in de coronaregeling zitten, krijgen ieder kwartaal een schuldenoverzicht met de resterende schuld. Ook voorafgaand aan de coronaregeling zijn schuldenoverzichten verstuurd. Bij de UHT-invorderingspauze is niet voor dezelfde werkwijze gekozen om (mogelijk) gedupeerde ouders rust te bieden. Ouders kunnen door de brieven stress ervaren en de brieven als een aansporing zien om te betalen, wat op gespannen voet staat met de intentie achter de pauze. Conform het reguliere proces zijn tijdens de pauze wel beschikkingen verstuurd en zijn schuldoverzichten alleen op verzoek van de burger gestuurd. Via het overzicht betalen en ontvangen zijn schulden te zien in de online omgeving. Er zijn wel proactief schuldenoverzichten verstuurd voorafgaand aan de start van de invordering.

Vraag 9

Is het volgens u, terugkijkend, eigenlijk verantwoord geweest om van ouders die jarenlang zoveel financiële stress hebben gehad, te verwachten dat zij hoge schulden in het oog zouden houden, zonder aanvullende begeleiding?

Antwoord 9

Het is niet realistisch om te verwachten dat alle gedupeerden en niet-gedupeerden die een pauze hebben gekregen zonder enige vorm van begeleiding voldoende inzicht hebben in hun schuldpositie en daarnaar kunnen handelen. Er is daarom sprake van een zekere mate van begeleiding om in te spelen op het risico dat ouders tijdens het UHT-proces betaalproblemen voor zich uitschuiven:

- In april 2024 is binnen het UHT-proces ingevoerd dat persoonlijke zaakbehandelaars en het Serviceteam ouders adviseren om te betalen, ook als de behandeling door UHT nog niet is afgerond.
- Mogelijk financieel kwetsbare ouders zijn gebeld door het UHT-Serviceteam. Huisbezoeken vinden plaats in specifieke gevallen.
- In het contact met burgers wordt gewezen op de optie om betalingsregelingen aan te vragen, hulp te vragen via de BelastingTelefoon en via de gemeente of bij andere hulppunten in de buurt van de burger (vindbaar via geldfit.nl/belastingdienst). Dit kan niet altijd voorkomen dat schulden opstapelen, bijvoorbeeld ingeval van multiproblematiek.
- De Belastingdienst, die de invordering voor Dienst Toeslagen uitvoert, heeft nauw contact met het team Persoonlijke begeleiding van Dienst Toeslagen. De Belastingdienst kan aan dit team signalen doorgeven als er maatwerk nodig is ten aanzien van toeslagschulden.

Het is voor de Belastingdienst en Dienst Toeslagen moeilijk in te schatten in hoeverre burgers behoefte hebben aan aanvullende begeleiding en of zij de schulden uit het oog zijn verloren. De schulden hebben een dynamisch karakter door betalingen en verrekeningen. De actuele openstaande bedragen voor deze groep ouders zijn voor de Belastingdienst en Dienst Toeslagen niet inzichtelijk, omdat het UHT-label in de invorderingssystemen bewust is verwijderd bij de overgang naar het reguliere invorderingsproces, zodat de ouders niet meer als aparte groep worden gevolgd. Bij circa 64.000 van de 100.000 aanmelders is het UHT-proces afgerond en is de invordering inmiddels opgestart.

Vraag 10

Klopt het dat ouders de openstaande schulden, die waren ontstaan als gevolg van de toeslagenaffaire, na afronding van de financiële beoordeling en compensatie terug zouden moeten kunnen betalen en is daar volgens u nog steeds sprake van?

Antwoord 10

Het klopt niet dat ouders schulden moeten betalen die het gevolg zijn van de toeslagenaffaire. Bij de integrale beoordeling kijkt UHT of een ouder gedupeerd is. Toeslag- en belastingschulden die zijn ontstaan voor 1 januari 2021 worden bij erkend gedupeerden kwijtgescholden, behalve als deze voortkomen uit aantoonbare fraude, misbruik of strafbaar gedrag. De invordering wordt enkele maanden na afronding van de integrale beoordeling (of nadat de burger daarvan heeft afgezien) opgestart ten aanzien van belasting- en toeslagschulden die ondanks de UHT-procedure niet zijn kwijtgescholden. Dit betreft onder meer nieuwe schulden die tijdens de pauze zijn ontstaan. Het aanmelden bij UHT ontslaat burgers niet van de verplichting om uiteindelijk deze resterende schulden te betalen als er voldoende betaalcapaciteit is.

Vraag 11

Kunt u de oorzaken aangeven waarom ouders de schulden nu in veel gevallen niet kunnen terugbetalen?

Antwoord 11

De aanname dat de ouders de schulden in veel gevallen niet kunnen (terug)betalen, gaat uit van de veronderstelling dat hun betaalcapaciteit ontoereikend is. Die veronderstelling kan ik niet bevestigen. De actuele openstaande bedragen zijn voor de groep aanmelders bij UHT niet inzichtelijk, omdat het UHT-label bewust is verwijderd bij de overgang naar het reguliere invorderingsproces zodat zij niet meer als aparte groep worden gevolgd. Er kan dus niet voor deze groep worden gemonitord hoeveel inmiddels is betaald of via verrekening is geïnd. Wel is duidelijk dat - voorafgaand aan de herstart van de invordering - circa 70% van de openstaande bedragen bestaan uit vorderingen die ouder zijn dan twee jaar. De belastingschulden zijn op dat moment over het algemeen hoger dan de toeslagschulden. Voor een opsomming van de mogelijke oorzaken voor het niet kunnen betalen van de schulden verwijs ik naar het antwoord op vraag 4. In aanvulling daarop lijkt bij sommige ouders multiproblematiek een rol te spelen, zo blijkt uit contact met de VNG.

Vraag 12

Klopt het dat de regels voor een betalingsregeling of kwijtschelding van een schuld vaak streng zijn?

Antwoord 12

De regels voor het krijgen van een betalingsregeling bij Dienst Toeslagen zijn niet streng. Mensen die de toeslagschuld niet ineens kunnen betalen, kunnen standaard in 24 maandelijkse termijnen betalen.

Als dat niet lukt, kan een betalingsregeling naar draagkracht worden aangevraagd, waarbij na 24 maanden de resterende schuld niet wordt ingevorderd behoudens verrekening met eenmalig uit te betalen bedragen gedurende drie jaar. Na maximaal 5 jaar is dan de invordering gestopt. Kwijtschelding is wettelijk niet mogelijk bij toeslagschulden die resteren na de integrale beoordeling door UHT.

Voor belastingschulden kan de belastingschuldige contact opnemen voor een betalingsregeling van in beginsel maximaal 12 maanden. Hierbij houdt de Belastingdienst rekening met de betalingscapaciteit van de aanvrager. In bijzondere omstandigheden kan de Belastingdienst voor belastingschulden een langere betalingsregeling dan 12 maanden toestaan. Als burgers hun belastingschuld niet volledig binnen 12 maanden kunnen betalen, toetst de Belastingdienst ambtshalve of kwijtschelding aan de orde kan zijn. Bij de toets wordt o.a. gekeken naar het type belastingschuld, de persoonlijke situatie (waaronder het inkomen en bezittingen zoals een auto en woning), alsmede de eventuele schulden die belastingschuldige bij derden heeft als de aflossing daarvan tot ongewenste effecten leidt. De Belastingdienst kent sinds 1 juli 2025 ook een verlengde betalingsregeling bij illiquide vermogen. Als het onredelijk bezwarend is om vermogensbestanddelen liquide te maken (zoals bij de eigen woning), kunnen particulieren onder voorwaarden een regeling voor 72 maanden krijgen. Het is ook mogelijk om (onder voorwaarden) kort (telefonisch) uitstel te vragen voor een maximale duur van vier maanden.

Vraag 13

Wat zou volgens u in dit geval passend zijn met betrekking tot betalingsregelingen of kwijtscheldingen met in uw achterhoofd dat men ouders een nieuwe start wilde laten maken?

Antwoord 13

In het invorderingsproces wil ik oog hebben voor de mens. Zoals bij het antwoord op vraag 12 beschreven, wordt in het reguliere invorderingsproces rekening gehouden met burgers die te weinig betaalcapaciteit hebben: het is passend dat mensen, die betaalproblemen ervaren met toeslagschulden, een standaardbetalingsregeling van 24 maanden krijgen en – als dat niet toereikend is – hun betaalcapaciteit laten toetsen om een persoonlijke betalingsregeling bij Dienst Toeslagen te krijgen. Het is niet mogelijk om proactief een persoonlijke betalingsregeling te verstrekken omdat de burger eerst gegevens over zijn financiële situatie moet aanleveren via een digitaal formulier. De burger kan ook de Belastingtelefoon bellen om het formulier per post te krijgen. Aan de hand daarvan wordt de financiële situatie beoordeeld.

Het aanvragen van een betalingsregeling verloopt ook bij de Belastingdienst via een formulier. Hulp daarbij is beschikbaar via de BelastingTelefoon of er kan een afspraak worden gemaakt op een belastingkantoor bij de balie. Er wordt bij de behandeling van het verzoek om een betalingsregeling bij particulieren ambtshalve getoetst of kwijtschelding passend is. In beginsel komt een particulier die te goeder trouw heeft gehandeld in aanmerking voor kwijtschelding voor belastingschulden nadat hij 12 maanden zijn betalingscapaciteit heeft aangewend. Doordat schulden inmiddels over de jaren opgestapeld kunnen zijn, kan door de pauze de situatie zijn ontstaan dat minder betaald hoeft te worden dan wanneer de burger direct na het ontvangen van het aanslagbiljet had gevraagd om een betalingsregeling of kwijtschelding.

Ondernemers die (ook) bijzonder uitstel van betaling i.v.m. de coronacrisis hebben gevraagd, krijgen 60 maanden de tijd om hun belastingschuld terug te betalen. Over de opties om een betalingsregeling of kwijtschelding aan te vragen is gecommuniceerd naar de betrokkenen.

De volgende alternatieve oplossingen zijn overwogen:

- er is overwogen om langer lopende betalingsregelingen te verstrekken. Echter, het introduceren van een langer lopende betalingsregeling is voor particulieren met betaalproblemen minder gunstig omdat bij de bestaande (relatief kortlopende) betalingsregelingen de invordering stopt nadat de betaalcapaciteit een bepaalde periode is aangewend. Een langere regeling zal in veel gevallen mensen met schulden niet helpen, omdat zij daardoor langer in de schulden zitten en ook kunnen schulden nog verder oplopen, bijvoorbeeld door de jaarlijkse inkomstenbelasting.
- Daarnaast is overwogen om proactief de schulden die vanaf 2021 (tijdens de pauze) zijn ontstaan kwijt te schelden. De proactieve kwijtschelding van deze schulden zou betekenen dat er rechtsongelijkheid kan ontstaan ten opzichte van mensen die tijdens of na de pauze wel betaald hebben. Dit acht ik onwenselijk. In de overwegingen is meegenomen dat beschikkingen zijn

verstuurd tijdens de pauze en dat betaling mogelijk was. Er is geen rechtsgrond voor kwijtschelding van deze schulden, die niet onder de Wet hersteloperatie toeslagen vallen.

Vraag 14

Wat moeten ouders doen als zij nog geen reactie hebben op een verzoek tot een betalingsregeling of kwijtschelding, terwijl betalingsherinneringen binnen blijven komen en verlopen?

Antwoord 14

Wanneer een schriftelijk of digitaal verzoek wordt ingediend voor een betalingsregeling, een betalingsregeling op maat of een verzoek om kwijtschelding, wordt dit verzoek geregistreerd door Dienst Toeslagen en/of de Belastingdienst. Vanaf het moment van ontvangst handelt de ontvanger overeenkomstig het beleid dat wordt gevoerd als het verzoek is toegewezen, totdat het verzoek inhoudelijk is beoordeeld.³ Er worden dan geen betalingsherinneringen verstuurd. Nieuwe schulden die ontstaan moeten wel tijdig worden betaald en dat is een voorwaarde voor het verkrijgen en behouden van de betalingsregeling van de Belastingdienst.

Vraag 15

Kunt u aanvullende communicatie uit laten gaan wat ouders in deze situatie kunnen doen en bij wie ze terecht kunnen voor hulp, om zoveel mogelijk ouders te bereiken die mogelijk eerdere communicatie hebben gemist?

Antwoord 15

De communicatie-aanpak wordt continu tegen het licht gehouden. Aan de hand van signalen zijn aanvullende maatregelen getroffen:

- in de online omgeving over UHT zijn pagina's en nieuwsberichten geplaatst over dit onderwerp. Er is een webpagina voor deze groep gemaakt (www.toeslagen.nl/einde-pauze).
- Via de BelastingTelefoon kunnen mensen een (standaard) betalingsregeling voor Toeslagen aanvragen, of de medewerker verwijst hen naar het formulier voor maatwerk als een standaardregeling niet toereikend is. Deze medewerker probeert ouders zo goed mogelijk te begeleiden bij het aanvragen van diverse betalingsregelingen.
- De capaciteit is verhoogd bij het team dat de betalingsregelingen verwerkt.
- Tijdens de pauze zijn betalingsherinneringen achterwege gebleven. Bij het einde van de pauze wordt dit gecompenseerd door twee brieven met een schuldenoverzicht te sturen aan de ouders die de beoordeling door UHT achter de rug hebben of daarvan hebben afgezien. Het heeft naar verwachting niet of nauwelijks toegevoegde waarde om nogmaals een brief te sturen naar deze groep die is overgedragen naar het reguliere invorderingsproces waardoor een deel van de mensen inmiddels betaald hebben of aan het betalen zijn.
- Burgers en hulpverleners kunnen kopieën van eerder gestuurde correspondentie opvragen via de BelastingTelefoon of een schuldoverzicht aanvragen. In de eerder gestuurde brieven over het einde van de pauze staat ook waar burgers terecht kunnen voor hulp (zie het antwoord op vraag 7). Daarnaast kunnen zij in het Overzicht Betalen en Ontvangen het actuele overzicht van openstaande schulden bekijken. Zij kunnen op MijnToeslagen en MijnBelastingdienst controleren of toeslagen en teruggaven correct zijn verwerkt.
- Voorafgaand aan de opstart van invordering worden mogelijk financieel kwetsbare ouders gebeld (zie voetnoot 1). Ook wordt bij de overdracht van de overige ouders naar het reguliere invorderingsproces per batch beoordeeld of telefonisch contact nodig is.
- Dienst Toeslagen informeert maatschappelijke intermediairs zodat mensen dichtbij in hun buurt hulp kunnen krijgen. De samenwerking met intermediairs is onderdeel van het relatiebeheer en het kennisnetwerk van Dienst Toeslagen. Aanvullend zijn webinars georganiseerd.

Vraag 16

Bent u ook bereid om te kijken naar verdere ondersteuning en begeleiding voor deze ouders, zodat zij ook echt een nieuwe start kunnen maken en zij de gevolgen van de toeslagenaffaire ook blijvend achter zich kunnen laten?

³ Het verzenden van de brief waarin staat dat ouders binnen twee weken contact moeten opnemen of het verzenden van betalingsherinneringen kan kruisen met de verzoeken die burgers bij Dienst Toeslagen of de Belastingdienst doen. Dit wordt geprobeerd zoveel mogelijk te voorkomen, maar als ouders toch brieven krijgen over het terugbetalen van hun belasting- of toeslagnschulden, terwijl ze een verzoek om uitstel van betaling of kwijtschelding hebben gedaan, kunnen ze via de BelastingTelefoon vragen wat er gebeurd is.

Antwoord 16

Ik vind het heel vervelend als mensen niet de hulp zouden krijgen die nodig is. Ik ben bereid om te kijken of de ondersteuning beter kan. Dienst Toeslagen biedt al de inzet van het Stella-team het team voor persoonlijke begeleiding, hulp aan de balie en getrainde medewerkers aan de telefoon.

Als ouders ondanks de communicatie en hulplijnen problemen ondervinden bij het betalen of aanvragen van een betalingsregeling, ligt de oplossing mogelijk bij hulpverlenende instanties. Met name als er multiproblematiek speelt, is dit het geval. Het bieden van ondersteuning aan de populatie, die problematische schulden heeft, kan de Belastingdienst en Dienst Toeslagen niet alleen. Dienst Toeslagen heeft sinds 9 februari 2026 een samenwerkingsovereenkomst met Geldfit. Dat is een hulpinstelling voor burgers en ondernemers met schulden. Ik zal verder kijken met de VNG of het mogelijk is om de ouders met problematische schulden (meer) maatwerk te verlenen. Dienst Toeslagen onderhoudt contact met de VNG om signalen daarover uit te wisselen. In een paar grote gemeentes (Amsterdam en Rotterdam) is sprake van een grotere toestroom richting schuldhulpverlening. Naar aanleiding van een verzoek van de gemeente Amsterdam in samenwerking met de VNG hebben medewerkers van het Stella-team Toeslagen, het Stella-team Belastingdienst, Relatiebeheer Belastingdienst, het team Persoonlijke Begeleiding Toeslagen en het Landelijk Incasso Centrum van de Belastingdienst de zorgen en behoeften van ouders geïnventariseerd en hen waar mogelijk verder op weg geholpen. Naast het contact met de VNG is er contact met Stichting Lotgenoten en de oudercommissie om signalen op te halen en vragen te beantwoorden. Zoals in antwoord 15 aangegeven, betreft Dienst Toeslagen ook intermediairs om burgers dichtbij in hun buurt te ondersteunen.