

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW 's-Gravenhage  
POSTBUS 20201  
2500 EE 's-Gravenhage  
www.rijksoverheid.nl/fin

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

**Bijlagen**  
Eindrapport 'Doenlijk  
Invorderen'

Datum 24 oktober 2024  
Betreft Stand van zaken invorderingsstrategie Belastingdienst  
en Dienst Toeslagen

Geachte voorzitter,

In de Kamerbrief van 26 april 2024 hebben de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst en de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane toegezegd uw Kamer in oktober te informeren over de stand van zaken van de invorderingsstrategieën Belastingdienst en Dienst Toeslagen.<sup>1</sup> Met deze brief doen wij die toezegging gestand. We informeren u over vijf nieuwe verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie van de Belastingdienst, waarmee de beleidsvormende fase van de invorderingsstrategie van de Belastingdienst wordt afgerond. Ook informeren we u over vier beleidsmatig uitgewerkte verbetermaatregelen van de invorderingsstrategie van Dienst Toeslagen.

Tevens wordt u geïnformeerd over de wijze waarop de Belastingdienst een vervolg wil geven aan de oplossingsrichtingen uit het rapport 'Gezien en bereikbaar' over de *alternatieve wijze van bekendmaking belastingaanslagen* overeenkomstig de toezegging in de Kamerbrief van 10 juli 2024.<sup>2</sup>

### **Stand van zaken Invorderingsstrategie Belastingdienst**

De Belastingdienst heeft, na het versturen van de invorderingsstrategieën naar uw Kamer, vanaf begin 2023 onderzoek gedaan naar verbeteringen die een positieve werking hebben voor burgers op het gebied van betalingsregelingen en kwijtschelding. In april 2024 bent u geïnformeerd over vijf verbetermaatregelen die die naar de implementatiefase gaan op korte termijn kansrijk zijn. Met vijf nieuwe verbetermaatregelen geeft de Belastingdienst een extra impuls aan de uitgangspunten die genoemd zijn in de invorderingsstrategie van de Belastingdienst.

#### ***1. Introductie van een standaardbetalingsregeling voor belastingen***

In de Kamerbrief van 4 september 2023<sup>3</sup> is aangegeven dat gestreefd wordt naar het aanpassen van de regels voor het treffen van een betalingsregeling voor belastingsschulden. De Belastingdienst heeft deze toezegging onderzocht en uitgewerkt in een voor belastingsschulden nieuwe standaardbetalingsregeling. Met een standaardbetalingsregeling wordt bedoeld de mogelijkheid om de volledige belastingsschuld gespreid te betalen, ongeacht de financiële draagkracht van de burger (i.e. een betalingsregeling zoals Dienst Toeslagen deze al kent). Op deze

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 1380.

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2023/24, 31066, nr. 1417.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2022/23 31066, nr. 1279.

standaardbetalingsregeling zijn laagdrempelige voorwaarden van toepassing, waardoor burgers eerder in aanmerking komen voor een betalingsregeling. Burger kunnen hierdoor meer financiële ruimte krijgen.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

Ook wordt het mogelijk om in nader te bepalen gevallen, op verzoek van de burger, nieuwe belastingschulden te voegen aan een lopende betalingsregeling. Dit gaat (in de toekomst) gelden voor zowel de standaard- als de persoonlijke betalingsregeling. Tot slot worden belastingteruggaven tijdens de duur van de betalingsregeling niet langer automatisch verrekend met een belastingschuld, behoudens enkele uitzonderingen.

### *2.Schorsende werking bij bezwaar en beroep*

Met ingang van 1 januari 2027 wijzigt de rechtsbescherming bij geschillen over uitstel van betaling en kwijtschelding van belastingschulden. De mogelijkheid van administratief beroep wordt dan vervangen door een bezwaar- en beroepsgang bij de fiscale rechter. Dit maakt ook een aanpassing van het huidige beleid ten aanzien van de schorsende werking gedurende een procedure passend. De Belastingdienst kiest daarbij voor een coulante houding in de bezwaarfase en meer terughoudendheid, met ruimte voor maatwerk, in de beroepsfase. Deze maatregel doet recht aan het strategische uitgangspunt *een persoonsgerichte benadering*.

### *3.Toerekenbaarheidstoets*

Bij een afwijzing van een verzoek om kwijtschelding geldt nu een 'fictieve' afwijzingsgrond van toerekenbaarheid. Er is sprake van toerekenbaarheid als deze fictie zich voordoet. Een verzoek om kwijtschelding wordt dan afgewezen. Deze fictieve afwijzingsgrond wordt vervangen door een 'vermoeden' van toerekenbaarheid. Dit betekent dat een verzoek om kwijtschelding vanwege toerekenbaarheid in de toekomst alleen wordt afgewezen als (en voor zover) de burger een persoonlijk verwijt kan worden gemaakt waardoor de belastingschuld niet kan worden voldaan. De omstandigheden waarin vermoed wordt dat sprake is van toerekenbaarheid (waarvoor nu nog de fictie geldt) worden bovendien aangepast. Er wordt daarnaast een 'verplicht' contactmoment ingevoerd als de Belastingdienst het voornemen heeft om een verzoek om kwijtschelding af te wijzen vanwege het vermoeden van toerekenbaarheid. Hierbij krijgt de burger voorts de mogelijkheid tegenbewijs te leveren als de Belastingdienst overweegt het verzoek af te wijzen. Inwerkingtreding zal gelijktijdig plaatsvinden met de inwerkingtreding van de maatregel *Inkaderen beleid 'geen verdere invorderingsmaatregelen'*.

### *4.Inkaderen beleid 'geen verdere invorderingsmaatregelen'*

Als een burger niet voor kwijtschelding in aanmerking komt, heeft de Belastingdienst de bevoegdheid om te beslissen dat er geen verdere invorderingsmaatregelen (hierna GVI) (meer) worden getroffen. Het al dan niet verlenen van een beschikking GVI is ter beoordeling van de behandelend invorderingsmedewerker die hierbij een vrije keuze heeft. In de Leidraad Invordering 2008 wordt ten aanzien van de te stellen voorwaarden aan een beschikking GVI duidelijker gemaakt dat er meer ruimte voor variatie bestaat, zodat er meer maatwerk geleverd kan worden. Ook wordt beter tot uitdrukking gebracht dat GVI alleen wordt toegekend als individuele omstandigheden daartoe aanleiding geven. Het GVI-beleid krijgt zo (nog) meer het karakter van een vangnet, zonder dat de bestaande ruimte om maatwerk te kunnen bieden wordt weggenomen.

Deze verbetermaatregel gaat hand in hand met een versoepeling van het kwijtscheldingsbeleid door aanpassing van de toerekenbaarheidstoets (zie hierboven). Door een minder stringent kwijtscheldingsbeleid hoeft minder vaak een beroep te worden gedaan op het GVI-beleid.

### *5.Betaalpauze*

Als vijfde verbetermaatregel gaat de Belastingdienst een betaalpauze invoeren

voor burgers die willen dat de invordering van hun belasting- en toeslagschulden tijdelijk wordt opgeschort. Met de Kamerbrief van 9 februari jl. is uw Kamer geïnformeerd dat de Belastingdienst en Dienst Toeslagen werken aan de vormgeving van de betaalpauze.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

Alle bovengenoemde verbetermaatregelen zijn, op basis van een eerste inschatting door de Belastingdienst, uitvoerbaar en worden na 1 januari 2025 gerealiseerd. In de implementatiefase worden de uitvoeringsaspecten nader uitgewerkt en wordt duidelijkheid gegeven over de inwerkingtredingsdatum.

#### *Overige maatregelen invorderingsstrategie Belastingdienst*

In het kader van de versnelling van de implementatie van de invorderingsstrategie is in de Kamerbrief van 26 april 2024 de ambitie uitgesproken om vijf verschillende maatregelen die voortvloeien uit de invorderingsstrategie op korte termijn te implementeren. Deze maatregelen worden uiterlijk eind van het jaar gerealiseerd.

Voor de maatregel die ziet op een vrijstelling voor particulieren van het niet-bovenmatige deel van een pensioenvoorziening is een wijziging van de URIW 1990 noodzakelijk. Deze wijziging van de URIW 1990 is op 30 augustus 2024 gepubliceerd waardoor deze vrijstelling geldt vanaf 31 augustus 2024. Dit betekent dat de eerder gecommuniceerde datum van 1 juli 2024 niet is gehaald. Nadat is gebleken dat de wijziging niet per 1 juli 2024 van kracht zou zijn, heeft de Belastingdienst verzoeken van particulieren om kwijtschelding – waarbij mogelijk sprake zou zijn van een oudedagsvoorziening die niet-bovenmatig is – aangehouden in afwachting van de wijziging van de URIW 1990.

In het kader van Invorderingsstrategie Belastingdienst zijn meerdere verkenningen gedaan. Deze verkenningen hebben niet allemaal geleid tot concrete verbetermaatregelen. Uitzondering hierop is de maatregel *Huisbezoeken ter ondersteuning en voor het bieden van hulp*. U bent hierover geïnformeerd in de stand-van-zakenbrief invorderingsstrategieën Belastingdienst en Toeslagen van 9 februari 2024. Door middel van pilots of experimenten zal worden onderzocht of en op welke wijze hieraan invulling kan worden gegeven.

In 2020 is aan de Tweede Kamer toegezegd om aanslagen standaard te stuiten, zodat aanslagen niet meer zomaar konden verjaren.<sup>4</sup> Door het stuiten van een belastingaanslag kan een burger alsnog te maken krijgen met invordering van zijn belastingsschuld. In 2022 is in de Invorderingsstrategie Belastingdienst beschreven dat de Belastingdienst het stuiten van de verjaring van een belastingaanslag alleen wil doen als daar een goede reden voor is. De Belastingdienst heeft daarom een verkenning gedaan naar het niet meer standaard stuiten van belastingaanslagen. Uit de verkenning is gebleken dat een wijziging van het uitvoeringsproces, zodat er geen standaard stuitingsbrief wordt verstuurd, aanzienlijke uitvoeringsrisico's en -kosten met zich meebrengt, mede doordat een groot deel van de werkzaamheden dan handmatig moet worden uitgevoerd. De Belastingdienst gaat een nadere verkenning uitvoeren om te onderzoeken of en hoe geregeld kan worden dat er alleen een stuiting plaatsvindt wanneer daar een goede reden voor is.

In de invorderingsstrategie zijn ook zes maatregelen opgenomen die bijdragen aan de uitgangspunten die beogen probleemschulden te voorkomen en het bestaansminimum te waarborgen. Vanuit burgerperspectief is het niet wenselijk om op dit gebied maatregelen eigenstandig uit te werken. De Belastingdienst doet dit daarom samen met de CRI-partijen. Voor de beleidsmatige uitwerking van deze maatregelen worden daarom de uitkomsten van een interdepartementale verkenning *uniformeren norm bestaansminimum* van het samenwerkingsverband Clustering Rijksincasso (CRI) afgewacht. CRI is een samenwerkingsverband tussen de Belastingdienst, Dienst Toeslagen, CAK, SVB, CJIB, Rijksdienst voor

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018-2019, 31 066, nr. 607.

Ondernemend Nederland, DUO en UWV. Deze verkenning wordt naar verwachting in mei 2025 afgerond.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

#### *Implementatie en budgettaire consequenties*

In de stand-van-zakenbrieven, die aan uw Kamer worden verzonden voorafgaand aan de commissiedebatten Belastingdienst, wordt u geïnformeerd over de voortgang van de implementatie. De budgettaire - en uitvoeringsgevolgen worden per maatregel in de implementatiefase verder uitgewerkt. Daarna zal budgettaire besluitvorming plaatsvinden waarbij de uitvoeringskosten binnen de departementale begroting van de desbetreffende uitvoeringsorganisatie worden gedekt.

### **Verbetermaatregelen die door zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen worden uitgewerkt**

#### *Illiquide vermogen*

Met de Kamerbrief van 26 april 2024 is uw Kamer geïnformeerd dat zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen een (verlengde) betalingsregeling onder voorwaarden willen aanbieden. Deze verlengde betalingsregeling moet gaan gelden wanneer iemand vermogen heeft dat bezwaarlijk te gelde is te maken (illiquide vermogen). In die gevallen kan de looptijd van de betalingsregeling met maximaal vijf jaar boven op de normale looptijd worden verlengd. Aangezien de normale looptijd bij Dienst Toeslagen (vierentwintig maanden) een jaar langer is dan bij de Belastingdienst (twaalf maanden), is besloten dat de betalingsregeling van Dienst Toeslagen met maximaal vier jaar wordt verlengd, zodat de totale looptijd bij zowel de Belastingdienst als Dienst Toeslagen 6 jaar wordt. Wanneer een burger zowel vorderingen bij de Belastingdienst als Dienst Toeslagen heeft, zal worden aangesloten bij de Belastingdienst. Op deze manier heeft de burger te maken met een afgestemde aanpak voor zowel zijn Belasting- als Toeslagschulden.

Bij de toekenning van deze (verlengde) regeling verschilt de uitwerking van de Belastingdienst met die van de Dienst Toeslagen. De Belastingdienst bepaalt zelf of vermogensbestanddelen onredelijk bezwarend te gelde te maken zijn om de belastingsschuld te betalen en hanteert hierbij de regel dat luxegoederen niet in aanmerking komen. Bij Dienst Toeslagen geeft de burger aan of vermogensbestanddelen moeilijk en/of met noemenswaardig waardeverlies te gelde te maken zijn of het te gelde maken voor hem onredelijk bezwarend is en hij daardoor (materiële of immateriële) schade zal lijden. Bij beide uitwerkingen blijft het uitgangspunt dat de schuld wordt afgelost ter waarde van deze illiquide vermogensbestanddelen en wordt liquide vermogen in principe altijd ingezet ter aflossing van de schuld.

#### *Betaalpauze*

Met de Kamerbrief van 9 februari 2024 is uw Kamer geïnformeerd dat de Belastingdienst en Dienst Toeslagen werken aan de verdere vormgeving van een betaalpauze. Deze is bedoeld voor burgers die willen dat de invordering van hun belasting- en toeslagschulden tijdelijk wordt opgeschort. In de brief is aangegeven dat de Belastingdienst al Kort Telefonisch Uitstel (KTU) kent en op termijn de bestaande mogelijkheid van KTU voor burgers wil aanpassen en verruimen om in meer gevallen een pauzering van de invorderingsmaatregelen te bieden. Ook is aangegeven dat Dienst Toeslagen de mogelijkheid nog niet kent en onder strikte voorwaarden, na persoonlijk contact, de burger een invorderingspauze wil gaan bieden. Hierbij denkt Dienst Toeslagen vooral aan burgers die door hun persoonlijke situatie (bijvoorbeeld vanwege een impactvolle levensgebeurtenis), tijd nodig hebben om hun financiële situatie op orde te brengen. Aangezien dit persoonlijke contact bij zowel het aanvragen van de pauze als aan het einde van de pauze veel capaciteit vraagt, zal in eerste instantie en op korte termijn -zonder persoonlijk contact aan het eind van de pauze - een pauze van vier maanden voor de invordering van toeslagschulden mogelijk worden gemaakt. Deze maatregel

zal worden geëvalueerd. Via een pilot zal worden onderzocht of en in hoeverre het nuttig is om intensiever persoonlijk contact en meer maatwerk in de pauzeduur toe te passen. Dit persoonlijk contact is op termijn de wens van Toeslagen, zodat vooraf afspraken kunnen worden gemaakt over de stappen die de burger tijdens de pauze neemt en hierover (telefonisch) contact te hebben aan het eind van de pauze om te bezien of deze stappen zijn gezet of dat er meer maatwerk noodzakelijk is. Bij de doorontwikkeling wil Dienst Toeslagen ook dat in het proces wordt ingeregeld dat er een betalingsafpraak wordt gemaakt wanneer de burger daartoe in staat is zodat het aanvragen van een betalingsregeling niet wordt uitgesteld tenzij dit onvermijdelijk is (bijvoorbeeld vanwege een impactvolle levensgebeurtenis).

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

#### *CRI – Betalingsregeling Rijk en het Vorderingenoverzicht Rijk*

De uitwerking van de invorderingsstrategieën heeft een link met het samenwerkingsverband Clustering Rijksincasso (CRI). Met dit samenwerkingsverband wordt onder andere gewerkt aan de Betalingsregeling Rijk en het Vorderingenoverzicht Rijk. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen verkennen de deelname aan deze initiatieven en houden hier rekening mee bij de uitwerking en implementatie van de invorderingsstrategieën. De voortzetting van deze ontwikkelingen van CRI is ook genoemd in de kabinetsvisie over het terugdringen van problematische schulden.<sup>5</sup>

### **Stand van zaken Invorderingsstrategie Dienst Toeslagen**

#### *Inzicht in persoonlijke toeslagschuld en proces*

Door meer inzicht en overzicht te geven, zijn burgers meer in controle over hun eigen financiën en voelen ze daarvoor meer autonomie en verantwoordelijkheid. Dienst Toeslagen wil dat bereiken door de burgers meer inzicht te geven in hun toeslagschuld; inzicht in hoe de terugvorderingen zijn ontstaan, hoeveel er welke terugvordering is betaald en wanneer de betalingen hebben plaatsgevonden. Ook wil Dienst Toeslagen dat de burger duidelijk wordt geïnformeerd over hoe en waarmee zijn toeslagschuld is verrekend, tot wanneer een schuld wordt verrekend en dat de verrekening desgewenst kan stoppen door (alsnog) de schuld in één keer te betalen of een betalingsregeling af te sluiten (spijtoptantenregeling). Daarnaast wil Dienst Toeslagen dat burgers in de voorschotfase meer en duidelijker inzicht wordt gegeven over hun voorschot en de effecten van de doorgegeven wijzigingen daarop.

#### *Spijtoptantenregeling*

Met de Kamerbrief van 9 februari 2024 is uw Kamer geïnformeerd over het voornemen om burgers met toeslagschulden die in de dwanginvorderingsfase verkeren alsnog onder voorwaarden -éénmalig- de mogelijkheid te bieden om een betalingsregeling te treffen. Deze spijtoptantenregeling is nader uitgewerkt. Omdat het veel van deze burgers en de uitvoering vraagt om informatie te verstrekken en te verwerken, is ervoor gekozen hiervoor geen extra voorwaarden (zoals het aantonen van de betalingsverplichting te kunnen voldoen) meer te stellen. Hierdoor wordt het gemakkelijker om gebruik te maken van deze regeling. Wanneer de burger toch stopt met het betalen van zijn betalingsregeling, zal hij teruggaan naar het proces waar hij was voor het afsluiten van de betalingsregeling. Ook de voorwaarde dat een spijtoptantenregeling éénmalig kan worden aangevraagd, zal worden losgelaten. In plaats daarvan zal Dienst Toeslagen de mogelijkheid krijgen om een aanvraag voor een spijtoptantenregeling af te wijzen, als bij een tweede of latere aanvraag voor dezelfde terugvordering(en) signalen bestaan dat de invordering daarvan met die aanvraag wordt gefrustreerd. Dit is besloten in verband met de samenhang met de uitwerking van de maatregel die de mogelijkheid biedt om één persoonsgerichte betalingsregeling te treffen. Het (na de vervaldatum) voegen van nieuwe terugvorderingen met een lopende betalingsregeling, leidt tot een nieuwe betalingsregeling. Dit betekent dat, bij het hanteren van de voorwaarde

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2024/25, 24515 nr. 770.

van eenmaligheid, de nieuwe terugvorderingen niet meer kunnen worden opgenomen in de lopende betalingsregeling uit hoofde van spijtoptantenregeling. Daarnaast wil Dienst Toeslagen ook de mogelijkheid bieden voor een betalingsregeling in situaties waarbij de wettelijke betalingstermijn is verlopen, maar de dwanginvorderingsfase nog niet is aangevangen.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

#### *Overige verbetermaatregelen die worden uitgewerkt*

Momenteel werkt Dienst Toeslagen aan de beleidsmatige uitwerking van de verbetermaatregelen omtrent schorsende werking, een betalingsregeling bij fraude, proportionele kosten, alleen dwanginvordering bij definitieve verschuldigheid en de inzet van de deurwaarder.

#### *Stand van zaken implementatiefase*

De vier bovengenoemde verbetermaatregelen van Dienst Toeslagen zullen in de implementatiefase op budgettaire en uitvoeringstechnische randvoorwaarden worden uitgewerkt en tevens zal worden gezien of er nog tegen onvoorziene juridische belemmeringen wordt aangelopen. Verschillende verbetermaatregelen uit de strategie van Dienst Toeslagen zijn reeds in de implementatiefase. Dit gaat om het inregelen van één betalingsregeling voor alle terugvorderingen, het signaleren van maatwerksituaties, het verbeteren van de informatie waaronder de informatie over invorderingsrente, het bieden van eenvoudigere betaalmogelijkheden en het niet meer standaard stuiten van de verjaringstermijn. De verbetermaatregel over het verrekenen zonder kosten uit de strategie is reeds ingevoerd.<sup>6</sup> Met deze maatregel kunnen toeslagvorderingen worden verrekend met een te krijgen toeslag met inachtneming van het bestaansminimum. Momenteel wordt dit proces geëvalueerd.

In de implementatiefase voor de verbetermaatregel omtrent verbeterde informatie en communicatie, heeft Dienst Toeslagen een gedragsonderzoek laten uitvoeren naar verdere verbeteringen in de communicatie richting burgers rondom het invorderingsproces. De eindrapportage 'Doenlijk(er) Invorderen' bevat aanbevelingen voor verbeteringen in de communicatie en vervolgonderzoek naar verwante onderdelen van het proces. Onder andere zijn ideaaltypes van een aantal brieven uit het invorderingsproces opgesteld en getoetst vanuit gedrags- en burgerperspectief. Deze ideale voorbeeldbrieven zijn nog niet direct implementeerbaar, maar geven een beeld van de ambities die Dienst Toeslagen heeft voor de burgerbrieven.

Bij alle verbetermaatregelen in de implementatiefase geldt dat de implementatie van de verbetermaatregelen een lange doorlooptijd kent door capaciteitstekorten en een overvolle IV-agenda. Daarom is er momenteel geen zicht op wanneer de verbetermaatregelen vanuit de strategie op het IV-portfolio kunnen komen te staan en geïmplementeerd kunnen worden.

### **Oplossingsrichtingen rapport 'Gezien en bereikbaar' over de alternatieve wijze van bekendmaking belastingaanslagen**

In de kabinetsreactie op het rapport 'Ongekend Onrecht' van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag is aangekondigd dat de Invorderingswet 1990 (IW 1990) wordt herijkt om ervoor te zorgen dat er voldoende ruimte is om rekening te houden met omstandigheden van burgers.<sup>7</sup> Op 31 oktober 2022 heeft mijn voorganger uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de herijking van de IW 1990.<sup>8</sup> Hierbij is aangegeven dat uit onderzoek volgt dat de wet in principe voldoende ruimte biedt om rekening te houden met de omstandigheden van burgers. Enkel het artikel dat ziet op de

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2022/23, 31066 nr. 1270.

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35510, nr. 4, p. 11.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 32022/23, 35510 nr. 106.

bekendmaking van belastingaanslagen kan ervoor zorgen dat er in de praktijk mogelijk ongewenste situaties ontstaan. Hierbij is aangegeven dat er nader onderzoek zal worden gedaan naar een alternatieve wijze van bekendmaking van belastingaanslagen. Het onderzoek is afgerond en op 10 juli 2024 is het rapport 'Gezien en bereikbaar' (hierna: het rapport) aan uw Kamer aangeboden<sup>9</sup>. Voorts is toegezegd u nader te zullen informeren over de vervolgcacties die in gang zijn gezet naar aanleiding van de genoemde oplossingsrichtingen uit het rapport.

Uit het rapport volgt dat er verschillende doelgroepen te onderscheiden zijn die niet altijd goed bereikbaar zijn, waarbij ook de achterliggende problematiek bij deze doelgroepen verschillend is. De overheid dient zich – met name voor kwetsbare groepen – in te spannen zodat zij zich kunnen vergewissen van hun rechten en verplichtingen. Gezien de variëteit in doelgroepen en de achterliggende problematiek bij deze doelgroepen is er niet één generieke oplossing. In het rapport worden verschillende oplossingsrichtingen aangedragen die eraan kunnen bijdragen dat burgers die nu slecht of niet worden bereikt, wél bereikt worden. Hieronder wordt ingegaan op een aantal van deze oplossingsrichtingen en wordt toegelicht op welke wijze de Belastingdienst hier een vervolg aan wil gaan geven.

#### *Onbestelbaar retour*

Op 21 december 2023 heeft mijn voorganger uw Kamer in de Stand van de uitvoering 2023 – onder meer - geïnformeerd over de onbestelbaar retour gekomen post.<sup>10</sup> Jaarlijks verzendt de Belastingdienst ruim 140 miljoen poststukken aan burgers, bedrijven en intermediairs. Van de verzonden poststukken komen er jaarlijks ongeveer 800.000 terug. Er zijn meerdere redenen voor het terugkomen van poststukken. De voornaamste reden is dat de poststukken als onbestelbaar retour worden bestempeld. Een onbestelbaar retour gekomen poststuk kan verzonden zijn door verschillende onderdelen van de Belastingdienst. Er kan bijvoorbeeld een fout in het gebruikte adres zitten of een fout worden gemaakt bij het printen van de brief. Het komt echter ook voor dat het poststuk wél juist is geadresseerd, maar de ontvanger het stuk simpelweg niet in ontvangst heeft willen nemen.

De Belastingdienst heeft de verplichting om voldoende inspanningen te leveren om ervoor te zorgen dat burgers op de hoogte zijn van hun rechten en verplichtingen. Hiervoor wordt nu het proces 'onbestelbaar retour' ingericht.

Zoals in de Stand van de uitvoering 2023 is aangegeven wordt er ook gewerkt aan het digitaliseren en vastleggen van de retour gekomen post. Hierdoor kan het terugkomen van poststukken beter worden geanalyseerd. Uit deze analyse kan vervolgens lering worden getrokken. Ook kunnen er eventuele wijzigingen voortvloeien in de gegevens van burgers die bij de Belastingdienst bekend zijn.

#### *Postadres*

Bij de Belastingdienst bestaat al de mogelijkheid voor burgers en bedrijven om post op een postadres te ontvangen. De post van de Belastingdienst wordt dan op een ander adres dan het woon- of vestigingsadres ontvangen. Deze mogelijkheid is relatief onbekend. Een postadres dient per post aangevraagd te worden door de burger. De Belastingdienst is gestart met het omzetten van het papieren formulier naar een digitaal formulier. Ook wordt bekeken of het formulier, door middel van een machtiging, via DigiD of E-herkenning, ingevuld kan worden door intermediairs.

Het gebruik van een postadres bij de Belastingdienst is uitsluitend mogelijk wanneer de burger of het bedrijf in Nederland woonachtig of gevestigd is. Er wordt daarom gezien of de voorwaarde, dat een burger of onderneming alleen een postadres kan aanvragen als deze in Nederland woonachtig of gevestigd is,

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2023/24, 31066, nr. 1417.

<sup>10</sup> *Stand van de uitvoering 2023*, p. 31, bijlage bij Kamerstukken II 2023/24, 31066, nr. 1327.

kan vervallen, zodat burgers en bedrijven die gevestigd zijn in het buitenland ook een postadres kunnen opgeven bij de Belastingdienst.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2024-0000500462

#### *Communicatie*

Het overgrote deel van de burgers is per post (goed) bereikbaar en kan per brief op de hoogte worden gebracht van zijn rechten en verplichtingen. Gezien het belang van de Belastingdienst om burgers (goed) te bereiken, wordt gezien of burgers hierover via een communicatiecampagne of eventueel door hulpverleners kunnen worden geïnformeerd over de beschikbare opties om goed bereikbaar te zijn.

Ook is er aandacht voor het vergroten van de bewustwording van medewerkers van de Belastingdienst kan worden verbeterd zodat zij de burger kunnen wijzen op – indien noodzakelijk – de beschikbare alternatieven zoals het opgeven van een postadres. Ook worden belastingdienstmedewerkers aangespoord actie te ondernemen wanneer zij vermoeden dat een burger geen kennis heeft kunnen nemen van zijn rechten, verplichtingen of belastingaanslagen als gevolg van de (on)bereikbaarheid. Zo kan de Belastingdienstmedewerker de burger actief wijzen op bijvoorbeeld de mogelijkheid van een postadres.

De Belastingdienst werkt daarnaast aan het realiseren van elektronisch berichtenverkeer waarbij burgers kunnen opgeven of ze de correspondentie ook digitaal willen ontvangen. Tevens is de Belastingdienst bezig om alle correspondentie digitaal inzichtelijk te maken via het Overzicht betalen en ontvangen op de website van de Belastingdienst.

#### *Conclusie*

Uit het onderzoek *Alternatieve wijze van bekendmaking belastingaanslagen* is gebleken dat rekening houden met de omstandigheden van burgers bij de bekendmaking en invordering van belastingaanslagen een complexe aangelegenheid is. Hoewel er (nog) geen kant-en-klare oplossingen zijn gevonden, heeft het onderzoek wel geleid tot nieuwe inzichten en oplossingsrichtingen om burgers te bereiken. De Belastingdienst beziet op welke

wijze deze geïmplementeerd kunnen worden. Daarnaast heeft de Belastingdienst ook verbeteringen van de eigen processen en werkwijze in gang gezet die moeten bijdragen aan het beter bereiken van burgers.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën -  
Fiscaliteit en Belastingdienst,

de staatssecretaris van Financiën -  
Toeslagen en Douane,

Folkert L. Idsinga

N. Achahbar