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
= Verbetermaatregel zal wegens voortschrijdend inzicht niet verder uitgewerkt worden

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	**Pag. IS**	**Valt onder verbetermaatregel**	**Toelichting**	**Stand van zaken uitwerking**
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 is een onderzoek naar de knelpunten in de uitvoering afgerond (burgerreis).
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.
		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. Bijvoorbeeld, in situaties waar al beslag is gelegd, kan een nieuwe bijkomende vordering versneld worden ingevorderd.	Artikel 31a Awir en 79.17 Leidraad Invordering 2008 bieden een grondslag voor versnelde invordering.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
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[1], mijntoeslagen.nl) en wil inzicht bieden in handelingsperspectief/processtappen van eigen invordering.	Implementatiefase. Op de website worden burgers aan de hand van boomstructuur met enkele vragen geleid naar de betalingsregeling die bij hen past. Burgers kunnen ook digitaal een standaard betalingsregeling afsluiten via de website van Dienst Toeslagen.
				Inmiddels zijn 32 brieven tekstueel verbeterd en in gebruik genomen. Daarnaast is er een nieuwe landingspagina op toeslagen.nl gepubliceerd waar burgers informatie kunnen vinden over het terugbetalen van toeslagen. Ook is er een infographic over verrekenen gepubliceerd.
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.	De implementatie van deze verbetermaatregel is een continu proces, waarbij telkens nieuwe situaties kunnen worden toegevoegd.
				Een deel van deze verbetermaatregel is inmiddels geaccepteerd. Er is een proces ingericht waarbij burgers door CAP Inning worden doorverwezen naar persoonlijke begeleiding bij: burgers waarbij sprake is van een opeenstapeling van terugvorderingen en burgers waarbij sprake is van weinig doenvermogen.

[1] 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
Makkelijker betalen	19	Eenvoudige betaalmogelijkheden (VM 5)	Het aanbieden van iDeal/Automatische Incasso/QR-code zodat burgers ook daarmee kunnen betalen.	Het volledige bedrag met iDeal betalen is reeds geïmplementeerd
				Implementatiefase van andere betaalmogelijkheden 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.
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. Het starten van de uitwerking van deze maatregel is geprioriteerd.
Een aangepaste betalingsregeling bij fraude	20	Betalingsregeling bij fraude (VM 10, VM 11, VM 12)	Een betalingsregeling waarbij de gehele schuld in termijnen zo snel mogelijk wordt betaald.	Beleidsmatige uitwerking loopt.
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 automatisch 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. Het is wel mogelijk om vorderingen op verzoek te voegen. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden en is daarom in de implementatiefase on hold geplaatst.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
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. Op de website worden burgers aan de hand van boomstructuur met enkele vragen geleid naar de betalingsregeling die bij hen past, Ze worden daarbij gewezen op de persoonlijke betalingsregeling. Content wordt aangepast op de website, daarbij worden burgers gewezen op de mogelijkheid van een persoonlijke betalingsregeling bij illiquide vermogen.
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). Het onderzoek naar de uniforme norm voor de berekenwijze van het bestaansminimum bevindt zich in de afrondende fase
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. Het starten van de uitwerking van deze maatregel is geprioriteerd.
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). Het onderzoek naar de uniforme norm voor de berekenwijze van het bestaansminimum bevindt zich in de afrondende fase
Vermogen wordt meegenomen in de persoonlijke betalingsregeling	24	Extra betalingsregeling bij vermogen (VM 17)	Mogelijkheid tot het bieden van een verlengde betalingsregeling voor het voldoen van een schuld bij Toeslagen bij de aanwezigheid van vermogen waarvan het onredelijk bezwarend is dit liquide te maken (veelal de overwaarde van een eigen woning).	Deze verbetermaatregel wordt per 01/07/2026 geïmplementeerd.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
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. Het is wel mogelijk om vorderingen op verzoek te voegen. Deze VM kan pas na modernisering van het huidige IV-landschap geïmplementeerd worden en is daarom in de implementatiefase on hold geplaatst.
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. Het starten van de uitwerking van deze maatregel is geprioriteerd.
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.	Deze VM zal niet verder worden uitgewerkt. DTSL ziet dit als een vergaande maatregel, waarbij weinig profijt wordt verwacht.
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. Wegens samenloop met andere initiatieven die de uitwerking van deze VM mogelijk al ondervangen, zal de uitwerking pas na afronding van die initiatieven worden bezien.
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.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
Een duidelijk eindpunt van het invorderingsproces	31	Niet stuiten, tenzij … (VM 43)	Met het stuiten voorkomt Dienst Toeslagen verjaring. Dienst Toeslagen wil burgers een duidelijk eindpunt bieden in het invorderingsproces in plaats van eindeloos monitoren. 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.
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. Het starten van de uitwerking van deze verbetermaatregel is geprioriteerd.
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.	Inmiddels zijn de teksten op de betalingsherinnering en aanmaning aangepast om burgers beter te informeren over de invorderingsrente. Implementatiefase vertraagd, omdat andere verbetermaatregelen hogere prioriteit hebben, dit is mede wegens capaciteitstekorten.
Pauzeringsmogelijkheid	35	Invorderingspauze (VM 38)	Pauzeringsmogelijkheid op verzoek na persoonlijk contact met Dienst Toeslagen waarbij wordt gekeken of de pauzering gezien de situatie van de burger passend is. Waarbij afspraken worden gemaakt over de stappen die de burger tijdens de pauzering neemt om zijn schuldensituatie op te lossen.	Implementatiefase.
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.	Deze verbetermaatregel is per 1/1/2026 in werking getreden.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
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.
Maandelijkse verrekening	39	Maandelijkse verrekening (VM 32)	Maandelijks met het toeslagvoorschot verrekenen in plaats van op jaarbasis.	Beleidsmatige uitwerking moet nog starten.
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. Wegens samenloop met andere initiatieven die de uitwerking van deze verbetermaatregel mogelijk al ondervangen, zal de uitwerking pas na afronding van die initiatieven worden bezien.
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
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.
Proportionele kosten	43	Proportionele kosten (VM 40)	Onderzoeken wat proportionele en uitlegbare kosten zijn in de dwanginvordering.	Beleidsmatige uitwerking afronden.
Toeslagschuld preferent	44	Preferentie (VM 41)	Toeslagen worden preferent.	Deze verbetermaatregel zal niet verder worden uitgewerkt. De maatregel is niet in lijn met de ontwikkelingen in het kader van IBO schulden.
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. In de voorschotbeschikking zullen grondslagen en de wijziging daarin getoond worden zodat burgers eenvoudig en overzichtelijk kunnen zien waar een wijziging in voorschotbedrag - en evt terugvordering - uit ontstaan is.
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.
N.v.t.	-	Verrekenen zonder kosten (VM 6)	Als dwanginvorderingsmaatregel automatisch kunnen verrekenen met een te krijgen toeslag met inachtneming van het bestaansminimum.	Geïmplementeerd.

Ambitie invorderingsstrategie (IS)	Pag. IS	Valt onder verbetermaatregel	Toelichting	Stand van zaken uitwerking
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.