Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2025–2026

36 708 Toeslagen

Nr. 109 **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 juli 2026

Ruim 6 miljoen huishoudens rekenen op Dienst Toeslagen voor hun kosten aan kinderen, waaronder kinderopvang, huur en zorg. In 2026 zal er circa 22 miljard euro uitgekeerd worden voor in totaal 8,3 miljoen toeslagen. Sinds mijn aantreden op 23 februari jl. als Staatssecretaris van Financiën heb ik ook de verantwoordelijkheid voor Dienst Toeslagen. Afgelopen maanden heb ik nader kennis kunnen maken met de medewerkers en de uitdagingen waarvoor de organisatie staat om maandelijks te zorgen dat de toeslagen op tijd worden uitbetaald. Recent heb ik uw Kamer via de Strategische Agenda de contouren geschetst van de toekomstige richting die het kabinet wil opgaan met toeslagen.[1] Daarnaast is op 2 juli 2026 de jaarlijkse Stand van de uitvoering aan uw Kamer gestuurd waarbij Dienst Toeslagen zelf de knelpunten en dilemma's beschrijft bij de uitvoering van het toeslagenstelsel. Hierbij is tevens de Visie 2030 van de uitvoeringsorganisatie Dienst Toeslagen toegevoegd.[2]

Binnen het huidige systeem van toeslagen zijn er enerzijds nog vele en hoge terugvorderingen van toeslagen en anderzijds kan ook het niet-gebruik van toeslagen niet volledig worden voorkomen. Daarom blijft een hervorming van het toeslagenstelsel noodzakelijk om deze problematiek op te lossen. Een grote hervorming van het hele systeem zal niet op korte termijn plaatsvinden. Omdat de Dienst Toeslagen ook tot die tijd burgers zoveel mogelijk wil ondersteunen, werkt de dienst, samen met haar partners, aan het verminderen van terugvorderingen, het tegengaan van niet-gebruik, het terugdringen van de complexiteit van het huidige stelsel en harmonisatie van begrippen. Met deze halfjaarlijkse stand van zakenbrief Dienst Toeslagen wordt uw Kamer geïnformeerd over een aantal actuele ontwikkelingen rondom de uitvoering van Dienst Toeslagen en wordt gerapporteerd over moties en toezeggingen aan uw Kamer. Tevens treft u in de bijlage de reactie op het rapport van de Inspectie

[1] Kamerstukken II, 2025/26, 32 140, nr. 309.
[2] Kamerstuk 36 708, nr. 106

kst-36708-109
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2026

Belastingdienst, Toeslagen en Douane (IBTD) over het aanvraagproces van toeslagen dat uw Kamer op 30 april 2026 is toegestuurd.[3]

Dienstverlening

De ontwikkeling van de dienstverlening van Dienst Toeslagen staat niet stil. Op verschillende onderdelen wordt gewerkt aan verbeteringen die bijdragen aan een toegankelijke en bij de burger passende dienstverlening. In dit overzicht nemen we u mee in de belangrijkste ontwikkelingen zoals onze brieven met beschikkingen, de website en digitale dienstverlening via het portal en hulpmiddelen ter ondersteuning van het aanvraagproces zoals de oefentool. Dienst Toeslagen blijft investeren in de doorontwikkeling van de dienstverlening. Hierbij wordt onder meer gebruik gemaakt van de uitkomsten van de Toeslagen Barometer. Met dit onderzoek wordt periodiek gemeten hoe het vertrouwen in en de beeldvorming over Dienst Toeslagen zich ontwikkelt. Deze worden gepubliceerd op overtoeslagen.nl.[4]

Ontwikkelingen digitale dienstverlening

In de afgelopen periode is de functionaliteit van de app verder uitgebreid.[5] Zo kunnen burgers met de app van Toeslagen niet alleen hun toeslagen bekijken en wijzigingen doorgeven, ze ontvangen ook regelmatig meldingen wanneer actie (controle of wijzigingen) mogelijk nodig is. Daarmee ondersteunt de app burgers bij het actueel houden van hun toeslagen en het voorkomen van terugvorderingen. Het gebruik van de app is het afgelopen jaar verder toegenomen. In 2025 is de grens van een miljoen actieve gebruikers bereikt. Inmiddels maken wekelijks ongeveer 100.000 burgers gebruik van de app. De app voorziet daarmee in een duidelijke behoefte van burgers om hun toeslagzaken eenvoudig digitaal te kunnen regelen.

Signaleringsactie niet-gebruik via de app

De app wordt daarnaast ingezet om het niet-gebruik terug te dringen. Burgers met huurtoeslag en geen lopende zorgtoeslag worden via de app gewezen op hun mogelijk recht op zorgtoeslag en doorgeleid naar het Burgerportaal (mijntoeslagen.nl) om een aanvraag in te dienen. Wekelijks worden hier ongeveer 2.500 burgers via de app op gewezen waarvan er 400 vervolgens inloggen op het Burgerportaal.

Toeslagen Oefentool

Tijdens de Week van het Geld (eind maart 2026) lanceerde Dienst Toeslagen de Toeslagen Oefentool (www.toeslagenoefentool.nl). Met deze gratis online oefentool kunnen burgers op een laagdrempelige manier oefenen met het aanvragen van toeslagen en het doorgeven van wijzigingen. De tool is in samenwerking met jongeren, docenten en maatschappelijke partners ontwikkeld na signalen dat er behoefte is aan praktisch, herkenbaar en interactief oefenmateriaal. Hoewel de oefentool gericht is op jongeren, leent deze zich voor iedereen ongeacht leeftijd. Bovendien kunnen docenten de tool gebruiken bij lessen burgerschap of financiële vaardigheden.

---

[3] Kamerstukken II, 2025/26, 36 708, nr. 101.
[4] www.overtoeslagen.nl/over-ons-werk/barometer
[5] www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/app-toeslagen

Vernieuwde beschikking

Dienst Toeslagen voert gefaseerd de vernieuwde beschikking met een uitgebreid overzicht van grondslagen en lasten in. Hiermee krijgen burgers meer inzicht in de wijze waarop de toeslag is berekend. Vanaf juni 2026 zijn de eerste vernieuwde beschikkingen voor voorlopige toekenningen naar burgers verstuurd. Dit gebeurt zowel per post als digitaal via de Berichtenbox. In de volgende fase zullen ook de beschikkingen met de definitieve toekenning worden vernieuwd. In de bijlage treft u een voorbeeld van een vernieuwde voorlopige beschikking.

Keuzemogelijkheid voor digitale beschikkingen

Dienst Toeslagen werkt aan de mogelijkheden voor digitale communicatie. Burgers krijgen meer regie over hoe zij correspondentie van Dienst Toeslagen ontvangen: uitsluitend digitaal via de Berichtenbox van MijnOverheid of op papier én digitaal. Dienst Toeslagen wil deze keuzemogelijkheid in de eerste helft van 2027 aanbieden. Het gaat in eerste instantie om bepaalde beschikkingen vanuit Dienst Toeslagen die bijna tweederde van de post vanuit Dienst Toeslagen beslaan. Daarna wordt dit stapsgewijs uitgebreid naar overige correspondentie. Belangrijk is bovendien dat de post in de Berichtenbox zichtbaar wordt onder de eigen identiteit van Dienst Toeslagen, waar dat in de huidige situatie nog gebeurt onder naam van de Belastingdienst. Dienst Toeslagen sluit zo aan bij de verwachtingen van burgers rondom digitale dienstverlening en de uitgangspunten van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Daarnaast wordt met de invoering van de keuze digitaal, afhankelijk van het gebruik, structureel een besparing gerealiseerd op papiergebruik – en portokosten.

Voorzichtig voorschot

In de stand van zakenbrief van 2 juli 2025 is de ambitie geuit om tot een pilot met een voorzichtig voorschot te komen in 2026.[6] Een voorzichtig voorschot houdt in dat burgers de optie wordt geboden enkel 80% van het berekende voorschot te ontvangen om het risico op terugvorderingen te beperken. Uit de voorlopige uitwerking van de pilot blijkt het uitdagender om de optie binnen de huidige systemen op een begrijpelijke wijze uit te werken dan vooraf gedacht. Tevens spelen er andere wetgevingsverplichtingen en wensen binnen de dienstverlening. Op dit moment wordt dus onvoldoende kans en ruimte gezien om aan de ambitie tot een pilot opvolging te geven. Parallel aan uitwerking van de pilot heeft een tweede labexperiment plaatsgevonden naar een vergelijkbare interventie, waarbij het voorschot volledig instelbaar was tussen 0–100%. In de bijlage treft u het rapport Labexperiment instelbaar voorschot. Evenals in het eerste experiment bleek de optie populair, circa 68% van de participanten maakte gebruik van de mogelijkheid en het gekozen percentage lag met 75% gemiddeld genomen in de buurt van 80%. De relatieve effectiviteit in het terugdringen van terugvorderingen is niet eenduidig. Enerzijds kiest een substantieel deel voor een voorschot van minder dan 70%, waarmee het risico op terugvorderingen voor die groep kleiner is. Tegelijkertijd koos een substantieel deel van de groep voor een percentage rond de 90%, waardoor voor deze groep het instelbaar voorschot minder effectief is in het terugdringen van terugvorderingen. Zoals gezegd worden vanwege technische beperkingen en andere prioriteiten vooralsnog geen mogelijkheid gezien aan dit onderzoek opvolging te geven.

[6] Kamerstukken II, 2024/25, 36 708, nr. 28.

Terugvorderingen terugdringen: muteren kinderopvanggegevens

Dienst Toeslagen heeft de resultaten van de pilot muteren op kinderopvanglasten (aantal opvanguren x uurtarief) uit 2024 geanalyseerd op basis van de definitieve toekenning over dat jaar. Eerder is uw Kamer geïnformeerd over tussentijdse inzichten over 2024 en de plannen voor muteren in 2025.[7] De definitieve inzichten over 2024 zijn zeer positief. Voor een groep van ruim 100 burgers waarbij het resultaat van de actie kan worden geïsoleerd, komt de mutatie overeen met de uiteindelijke gegevens bij de definitieve toekenning van de toeslag. Dus zijn terugvorderingen succesvol verminderd of voorkomen. Ook wijzigingen die burgers zelf doen naar aanleiding van de mutatiebrief zorgen vaak voor het verminderen van terugvorderingen na afloop van het jaar.

In 2026 blijft de Dienst Toeslagen daarom inzetten op het voorkomen van mogelijke terugvorderingen na afloop van het toeslagjaar door het aanpassen van lopende kinderopvangtoeslagen gedurende het jaar als betrouwbare gegevens van kinderopvangorganisaties daarvoor aanleiding geven. Met behulp van een aantal procesaanpassingen wordt het bereik van de actie verder uitgebreid. Zo wordt niet enkel gemuteerd op de opvanglasten, maar ook op gegevens over het einde van de opvang, opvangsoort of een verlopen Landelijk Register Kinderopvang (LRK)-nummer. Daarmee is de verwachting dat er dit jaar circa 5.500 tot 9.000 mutatiebrieven zullen worden verstuurd. Ook zijn verbeteringen in de brief doorgevoerd zodat de burger meer inzicht in de gegevens wordt geboden, mede naar aanleiding van de uitkomsten van een extern gedragsonderzoek uitgevoerd onder de doelgroep. Het eindrapport van het Gedragsonderzoek Muteren 2025 treft u als bijlage aan.

Ten behoeve van de leesbaarheid van de mutatiebrieven worden deze vanaf nu per kind verstuurd.[8] Hierdoor kan in een aantal gevallen voorkomen dat voor een kind wordt gecommuniceerd dat een mutatie omhoog plaatsvindt. Voor het gehele huishouden zal echter nog altijd enkel omlaag worden gemuteerd zodat het voorschot lager uitvalt en terugvorderingen worden voorkomen. In de communicatie aan burgers wordt altijd verteld dat de actie leidt tot een lager voorschot. De burger kan binnen drie weken de mutatie tegenhouden voordat het effect heeft op zijn toeslag. Ook na drie weken kan een burger altijd zelf zijn gegevens weer aanpassen, maar dan ontvangen burgers wel minstens één uitbetaling op basis van de gemuteerde gegevens.

Naast muteren op kinderopvanggegevens wordt er ook gemuteerd op basis van inkomen om (hoge) terugvorderingen te voorkomen. Uw Kamer wordt in de volgende stand van zakenbrief geïnformeerd over de resultaten op dat vlak.

Tussentijdse evaluatie dienstverlening en uitvoering Toeslagen – Hoe burgers toeslagen ervaren

Als input voor de Periodieke Rapportage Toeslagen is een tussentijdse evaluatie uitgevoerd naar de dienstverlening en uitvoering over de jaren 2021–2024. Deze treft u als bijlage aan. Centraal in het onderzoek staat de burgerbeleving van toeslagen en hoe dit zich heeft ontwikkeld over de afgelopen jaren. Het onderzoek geeft weer welke ontwikkelingen zijn doorgevoerd in de uitvoering en dienstverlening en welke maatregelen

[7] Brief van 24 april 2025 Terugdringen terugvorderingen: Vervolg muteren op opvanglasten (Kamerstukken II 2024/25, 36 708, nr. 14.).

[8] Om te voorkomen dat mensen buitenproportioneel veel brieven ontvangen, ontvangen burgers maximaal drie mutatiebrieven.

hebben bijgedragen aan voorspelbaarheid, eenvoud en vertrouwen vanuit het perspectief van burgers. Het onderzoeksconsortium Panteia, Universiteit Leiden (Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag) en de Behavior Change Group heeft op uitgebreide wijze trends en ontwikkelingen van het toeslagenstelsel in beeld gebracht, de verschillende doorgevoerde maatregelen, en inzichten verzameld over burgerperspectief. Het onderzoek combineert onder andere deskresearch, data-analyse, diepte-interviews met burgers, enquête en focusgroepen. Uit het onderzoek volgen ook adviezen waar binnen het huidige stelsel nog verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Een nadere beleidsreactie op de adviezen en onderzoeksresultaten van dit onderzoek wordt meegenomen in de beleidsreactie op de Periodieke Rapportage Toeslagen, welke naar verwachting eind 2026 aan uw Kamer wordt gestuurd.

Convenanttegoeden en nieuwe convenant kinderopvangtoeslag

Voor ouders is het mogelijk om de maandelijkse kinderopvangtoeslag op de rekening van de kinderopvangorganisatie (KOO) te laten storten. Ouders dienen hier zelf expliciet voor te kiezen en de KOO's dienen hiervoor een convenant met de Dienst Toeslagen af te sluiten. In de stand van zakenbrief van 18 december 2025 is uw Kamer geïnformeerd over de zogenaamde convenanttegoeden van KOO's en de nieuwe overeenkomsten die Dienst Toeslagen met KOO's afsluit.[9] De convenanttegoeden zijn, in het kort, de in het verleden teveel uitbetaalde kinderopvangtoeslag die door KOO's nog aan de ouders moeten worden teruggegeven. Eén van de voorwaarden voor het afsluiten van de nieuwe overeenkomsten is dat de KOO's de nog resterende convenanttegoeden die zich bij hen bevonden uitbetaald hebben aan de ouders, of dat zij Dienst Toeslagen verzoeken hen hierbij te helpen. Inmiddels zijn alle circa 250 betrokken KOO's benaderd met de vraag of zij nog convenanttegoeden hebben. De KOO's die aangaven convenanttegoeden te hebben zijn nu bezig de gelden door te storten naar de ouders of de administratie compleet te maken zodat Dienst Toeslagen hen hierbij kan helpen. Naar verwachting zullen dit jaar alle convenanttegoeden die KOO's niet zelf aan de ouders kunnen overmaken naar Dienst Toeslagen zijn overgemaakt. Inmiddels zijn door Dienst Toeslagen de tegoeden doorgestort aan 753 ouders die deze KOO's niet zelf konden bereiken.

Zodra per KOO de convenanttegoeden zijn weggewerkt kan de nieuwe overeenkomst gesloten worden, en zijn er scherpere eisen, en toezicht, om eventuele nieuwe convenanttegoeden zoveel mogelijk in het lopende jaar door te kunnen storten naar de ouders.

Dienst Toeslagen heeft het gros van de aanmeldingen, van de KOO's die nog een convenant hadden, voor de nieuwe overeenkomsten beoordeeld aan de eisen met betrekking tot de financiële gezondheid en de maandelijkse gegevenslevering. Op dit moment worden de laatste beoordelingen afgerond, en wordt er begonnen om de nieuwe aanmeldingen te beoordelen. In de volgende stand van zakenbrief wordt u geïnformeerd over de nieuwe overeenkomsten en in hoeverre alle convenanttegoeden die de KOO's zelf niet konden vinden via Dienst Toeslagen zijn overgemaakt aan de ouders.

Handhaving toeslagen

Dienst Toeslagen plaatst handhaving nadrukkelijk in een bredere blik op het gehele klantbehandelingsproces. Handhaving begint met het

[9] Kamerstukken II, 2025/26, 36 708, nr. 61.

ontzorgen van burgers door goed datagebruik, goede voorlichting en dienstverlening waarmee het voor burgers makkelijker is om zaken in één keer goed te regelen, zodat correctie achteraf minder noodzakelijk is. De hiervoor genoemde maatregelen op dienstverleningsvlak, bijvoorbeeld het muteren van kinderopvanggegevens, dragen dan ook bij aan handhaving. Onderstaand treft u de voortgang op een specifieke handhavingsmaatregel, de controle op de arbeidseis.

Controle arbeidseis kinderopvangtoeslag

Bij de behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet kinderopvang om aanspraak op kinderopvangtoeslag mogelijk te maken voor Oekraïense ontheemden en andere partners buiten de EU, is door de toenmalig Staatssecretaris Toeslagen en Douane toegezegd om jaarlijks terug te komen op de handhaving van de arbeidseis in de kinderopvangtoeslag.[10] Dit treft u onderstaand aan. Indien er ontwikkelingen op dit terrein zijn zult u hierover worden geïnformeerd via de halfjaarlijkse stand van zakenbrieven.

De arbeidseis houdt in dat er alleen recht bestaat op kinderopvangtoeslag als er betaald werk verricht wordt of als er sprake is van een doelgroepstatus.[11] Zoals ook aangegeven bij de antwoorden op vragen van het lid Grinwis, wordt er zowel in de voorlopige toekenningfase, als definitieve toekenningsfase gecontroleerd op de arbeidseis.[12] Hoofdzakelijk vindt controle op de arbeidseis achteraf plaats bij het definitief toekennen. In sommige gevallen wordt ook in de voorlopige toekenningsfase gecontroleerd, wanneer een aanvraag uitvalt voor handmatige behandeling. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer gegevens onvolledig zijn ingevuld bij de aanvraag. Tijdens het aanvraagproces is nog geen sprake van het aanleveren van bewijslast door de burger, omdat dit gezien de aantallen zoveel mogelijk geautomatiseerd gebeurt op basis van contra-informatie. Wel is het zo dat bij de aanvraag de burger moet aangeven of deze en de toeslagpartner werken of dat zij een doelgroepstatus hebben. Als de burger hier negatief op antwoordt, kan deze de aanvraag niet voltooien en volgt ook geen toekenning van de toeslag. Dienst Toeslagen ontvangt gedurende en na afloop van het jaar gegevens van verschillende instanties, zoals het inkomen via de Belastingdienst en gegevens over de doelgroepstatus vanuit DUO, UWV en namens gemeenten via Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN). Op basis van deze gegevens wordt zoveel mogelijk geautomatiseerd vastgesteld of een aanvrager voldoet aan de arbeidseis.

Aanvragers van kinderopvangtoeslag met een buitenlandcomponent doorlopen hetzelfde proces en moeten aan dezelfde voorwaarden voldoen zoals vermeld in de Wet kinderopvang. Wel zijn rechtmatige toekenningen van de kinderopvangtoeslag bij aanvragen met een buitenlandcomponent lastiger vast te stellen. Dit komt omdat minder vaak geautomatiseerd kan worden vastgesteld of er wordt voldaan aan de arbeidseis. Wel is het zo dat bij partners buiten de EU het inkomen door de belastinginspecteur wordt vastgesteld en aan Dienst Toeslagen verstrekt. Deze gegevens worden bij de definitieve toekenning langs de aanvragen gelegd. Op basis van deze gegevens kan voor het overgrote deel van de kinderopvangtoeslagpopulatie vastgesteld worden dat aannemelijk is dat aan de arbeidseis wordt voldaan.

---

[10] Kamerstukken II, 2022/23, 36 241, nr. 3,

[11] Van een doelgroepstatus kan sprake zijn bij een re-integratietraject, opleiding of inburgeringscursus.

[12] Aanhangsel Handelingen 2025/2026, nr. 1468.

Uit de aanvragen waarbij geen contra-informatie over de arbeidseis voorhanden is, wordt een selectie gemaakt voor een handmatige behandeling. Hierbij speelt de buitenlandcomponent op zichzelf geen rol, aangezien het hier gaat om contra-informatie die ziet op de arbeidseis. De groep waarvan niet met voldoende zekerheid op basis van de beschikbare gegevens door Dienst Toeslagen kan worden vastgesteld dat aan de arbeidseis wordt voldaan, wordt dus handmatig gecontroleerd op de arbeidseis. Het is logischerwijs niet realistisch om alle aanvragen binnen de kinderopvangtoeslagpopulatie op doelmatige wijze van een volledige controle te voorzien. Er vindt dus een selectie plaats welke aanvragen onderworpen worden aan nadere controle, waarbij er geen onderscheid gemaakt wordt tussen partners die in Nederland, buiten Nederland of buiten de EU verblijven.

Bij het versturen van de invoeringstoets inzake de eerdergenoemde wetswijziging, is ook aandacht besteed aan de handhaving van de arbeidseis betreffende Oekraïense ontheemden en daarnaast ouders met een partner buiten Europese Unie, de Europese Economische Ruimte of Zwitserland.[13] Dit naar aanleiding van een toezegging in de desbetreffende wet om een invoeringstoets uit te voeren. De conclusie van de invoeringstoets ten aanzien van handhaving van de arbeidseis was dat er geen signalen naar voren zijn gekomen die erop wijzen dat dit tot bijzondere uitvoeringsproblemen hebben geleid.

Stand van zaken invordering Dienst Toeslagen

Invordering bij Dienst Toeslagen is continu in ontwikkeling. Hieronder treft u onder andere de opstart van de invordering bij aanmelders bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) die de Integrale Beoordeling (IB) hebben doorlopen of daarvan hebben afgezien. Daarnaast wordt zowel de voortgang op de implementatie van de invorderingsstrategie als de uitdagingen met betrekking tot de invordering beschreven. Ook worden overige verbeterinitiatieven binnen het invorderingsproces toegelicht, waaronder Rijksbrede trajecten.

Pauze in verband met hersteloperatie

In 2026 vervolgen we het opheffen van de pauzering van het invorderingsproces bij ouders nadat het proces van Integrale beoordeling (IB) door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) is afgerond. Deze opstart van invordering verloopt sinds 2024 in batches en raakt in totaal circa 100.000 personen, die zich hadden aangemeld bij UHT. Bij circa 71.000 ouders/ toeslagpartners is de pauzering inmiddels opgeheven. Daarmee start de invordering van toeslag- en/of belastingschulden die na het UHT-proces niet zijn kwijtgescholden. Dit zijn bijvoorbeeld schulden die het gevolg zijn van nieuwe belastingaanslagen of terugvorderingsbeschikkingen vanaf 2021. De kwijtschelding van schulden die het gevolg zijn van de toeslagenaffaire beperkt zich namelijk tot en met 2020.

Invorderingsstrategie Dienst Toeslagen

Met de vorige stand van zakenbrief van Dienst Toeslagen van 18 december 2025 is uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van de invorderingsstrategie en overige verbeterinitiatieven binnen het invorderingsproces van Dienst Toeslagen. In de bijlage «Overzicht verbetermaatregelen invordering» zijn alle verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie opgenomen met een overzicht van de status. Onderstaand treft u de huidige stand van zaken.

[13] Kamerstukken II, 2024/25, 36 241, nr. 18,

Sinds de vorige stand van zakenbrief van Dienst Toeslagen zijn meerdere verbetermaatregelen geïmplementeerd. Per 1 juli 2026 is het mogelijk om een verlengde betalingsregeling voor het voldoen van een schuld bij Dienst Toeslagen aan te bieden bij de aanwezigheid van vermogen waarvan het onredelijk bezwarend is dit liquide te maken (veelal de overwaarde van een eigen woning). Voorheen kon de aanwezigheid van vermogen ertoe leiden dat een burger niet in aanmerking kwam voor een persoonlijke betalingsregeling, omdat vermogen (zoals overwaarde op een woning) eerst moest worden ingezet om aan een betalingsverplichting te voldoen. Dat wordt met deze verbetermaatregel voorkomen.

Ook is het vanaf 9 juni 2026 mogelijk om op digitale wijze (via de website van Dienst Toeslagen) een standaard betalingsregeling af te sluiten voor het voldoen van een schuld bij Dienst Toeslagen. Hierdoor kunnen burgers op eenvoudige wijze digitaal een standaard betalingsregeling van 24 maanden vragen. Dit geldt ook als de betaaltermijn van zes weken is verlopen.

Bovendien streeft Dienst Toeslagen ernaar om in het invorderingsproces situaties te signaleren waarbij het vermoeden bestaat dat persoonlijk contact wenselijk is en het bieden van maatwerk kan helpen. Er is een proces ingericht waarbij burgers door de Belastingdienst, die de invordering voor Dienst Toeslagen uitvoert, kunnen worden doorverwezen naar Persoonlijke begeleiders van Dienst Toeslagen. Bijvoorbeeld wanneer het regelen van toeslagzaken (tijdelijk) moeilijk doenlijk is en generieke dienstverlening, zoals BelastingTelefoon en balies, te weinig toereikend is, of wanneer er sprake is van (kans op) een opeenstapeling van terugvorderingen.

Dienst Toeslagen is continu bezig met het verbeteren van het invorderings- en dienstverleningsproces. Om het burgerperspectief hier nog meer in te betrekken, is er een burgerreis ontwikkeld vanaf het moment dat de burger een terugvorderingsbrief/-beschikking ontvangt. In de bijlage treft u het rapport Burgerreis invordering van theRevolution. De inzichten worden betrokken bij de uitwerking van de beoogde verbetermaatregelen in de invordering en raken aan het proces van aanvragen en wijzigen van toeslagen. Bijvoorbeeld op het gebied van verbeteren van communicatie, integrale klantbehandeling, maatwerk, ondersteuning en waar mogelijk minder beroep op zelfredzaamheid.

Ook wordt het rekenen van rente en kosten bij invordering tegen het licht gehouden. De Behavior Change Group en het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag hebben op verzoek van Dienst Toeslagen onderzoek gedaan naar de (gedrags)effecten van invorderingsrente, aanmanings- en dwangbevelkosten voor de doelgroep van Dienst Toeslagen. U vindt het rapport Invorderingsmaatregelen bij Dienst Toeslagen als bijlage bij deze brief. Het onderzoek concludeert dat er geen empirisch bewijs is dat het rekenen van kosten of rente leidt tot sneller of volledig betalen van toeslagschulden. Ook toont het onderzoek aan dat er aanzienlijke neveneffecten zijn bij het in rekening brengen van deze kosten: het beperkt het doenvermogen van de burger, versterkt de vicieuze cirkel waarin betalingsproblemen zich opstapelen (schuldenfuik), zorgt voor klachten en bezwaren en leidt tot toegenomen wantrouwen onder burgers. De onderzoeksbevindingen worden meegewogen in de verdere uitwerking van verbetermaatregelen. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de passendheid van het rekenen van invorderingsrente bij overschrijding van de uiterste betaaldatum van een terugvordering. Verder wordt gekeken naar de mogelijkheden tot wijziging van de systematiek die in de Kostenwet invordering rijksbelastingen wordt

gehanteerd bij de berekening van de kosten voor betekening van een dwangbevel.

Uitdagingen met betrekking tot invordering

In de stand van zakenbrief van de Belastingdienst is toegelicht dat de Belastingdienst te maken heeft met meer werkaanbod dan capaciteit.[14] Dit leidt tot oplopende werkvoorraden en het niet volledig kunnen uitvoeren van alle werkzaamheden. Er zijn werkvoorraden bij het afdoen van bezwaren en verzoeken betalingsregeling voor Dienst Toeslagen. Er wordt nauwelijks toegekomen aan invorderingsacties na het betekenen van het dwangbevel bij toeslagschulden. Er zijn diverse maatregelen genomen om de beschikbare capaciteit zo efficiënt mogelijk in te zetten en waar mogelijk tekorten terug te dringen.[15] De voorraden bezwaren en verzoeken betalingsregeling voor Dienst Toeslagen worden inmiddels ingelopen door onder andere het (tijdelijk) versneld afdoen van deze verzoeken.[16] Naar structurele oplossingen wordt nog gezocht. Een maatregel waarvan bijvoorbeeld verwacht wordt dat deze tot een structurele daling van het aantal bezwaren zal leiden is de hiervoor vermelde mogelijke aanpassing van de systematiek van de Kostenwet invordering rijksbelasting.

De huidige uitwerking van beleidswijzigingen en diverse verbetermaatregelen uit de invorderingsstrategie vraagt ook om IV-aanpassingen. De Belastingdienst werkt gefaseerd aan de modernisering van de sterk verouderde ICT-systemen van de inning. Het inningsproces voor Dienst Toeslagen wordt – gezien de omvang en complexiteit van haar vorderingen – na de dienstonderdelen van de Belastingdienst geïmplementeerd in de systemen die de massale invordering ondersteunen. De systemen die de persoonlijke betalingsregeling ondersteunen worden met prioriteit vervangen. Diverse verbetermaatregelen kunnen pas in het gemoderniseerde ICT-landschap van de Belastingdienst geïmplementeerd worden. Daarom is de verdere beleidsmatige uitwerking of implementatie «on hold» gezet. Zie hiervoor de bijlage Overzicht verbetermaatregelen invordering Dienst Toeslagen.

Bij de stand van de uitvoering is uw Kamer op 2 juli 2026 de Visie 2030 van de uitvoeringsorganisatie Dienst Toeslagen toegestuurd. Hierin staat onder andere een wendbare, digitale en autonome dienstverlening en de beweging van het fiscale naar het sociale domein centraal. Dienst Toeslagen heeft daarbij de ambitie om stapsgewijs het massaal-geautomatiseerde proces zelf te registreren of organiseren, waaronder de interactie met burgers. Gezien de lopende verbeteringen én de geconstateerde uitdagingen in de invordering van toeslagen, onderzoekt Dienst Toeslagen welke stappen er gezet moeten worden om deze visie ook voor het terugbetalen en invorderen van toeslagen te realiseren.

Overige maatregelen invordering

Dienst Toeslagen participeert in rijksbrede trajecten die gericht zijn op verbeteringen op het gebied van invordering. Zo neemt Dienst Toeslagen deel aan verschillende projecten die onder Clustering Rijksincasso vallen, zoals de interdepartementale werkgroep voor een uniforme norm voor het bestaansminimum. Ook wordt er gewerkt aan de aansluiting op «MijnBetaaloverzicht» en de Betalingsregeling Rijk.

---

[14] Tweede Kamer, 2025/26, 31 066, nr. 1532.
[15] Tweede Kamer, 2024/25, 31 066, nr. 1463 en Tweede Kamer, 2025/26, 31 066, nr. 1518.
[16] Zie ook de beleidsreactie op het rapport van de IBTD over het invorderingsproces van Dienst Toeslagen van 4 juni 2025 (Tweede Kamer, 2024/25, 36 708, nr. 17).

Daarnaast zet Dienst Toeslagen gericht in op het ondersteunen van mensen met geldzorgen. Sinds juni 2025 werkt Dienst Toeslagen samen met tien gemeenten en de Belastingdienst aan een experiment vroegsignalering. Doel is om mensen met betalingsproblemen eerder in beeld krijgen en te helpen. De eerste bevindingen laten zien dat hiermee een nieuwe doelgroep in beeld komt en dat meer dan de helft van de benaderde huishoudens ook daadwerkelijk wordt bereikt. Het experiment heeft een looptijd tot 1 juni 2027.

Tot slot is de samenwerking met Geldfit verlengd. Via deze samenwerking wordt ingezet op het voorkomen van problematische schulden, onder meer door burgers te ondersteunen met online tools en hen, waar nodig, gericht toe te leiden naar passende hulp, vaak in samenwerking met gemeenten.

Damages Dienst Toeslagen

Uw Kamer wordt via de stand van zakenbrieven geïnformeerd over de damages die zijn opgetreden bij de verstrekking van toeslagen. Bij het herstellen van damages worden een aantal uitgangspunten gehanteerd, waaronder:
– aanpassingen die nodig zijn om de damage te herstellen in het voordeel van burgers worden in beginsel altijd gedaan;
– indien als gevolg van de damage de burger bij de voorlopige toekenning (VT) een te hoge toeslag toegekend heeft gekregen vindt in beginsel een correctie plaats;
– indien een definitieve toekenning (DT) reeds is opgelegd wordt per damage bekeken hoe hiermee om te gaan. Wanneer het voor de burger evident was dat de beschikking onjuist was vastgesteld of wanneer sprake is van fraude wordt teruggevorderd, anders niet.

Afgelopen periode hebben er zich bij de uitvoering van toeslagen drie damages in de reguliere processen voorgedaan.

Onjuiste beschikkingen huurtoeslag 2025 verstuurd

Bij circa 44.000 burgers is de huurtoeslag over 2025 onterecht aangepast. De servicekosten zijn niet meegenomen (lees: verwijderd) in de berekening doordat circa 20 verhuurders onjuiste gegevens hebben aangeleverd. Zonder ingrijpen zou dit betekenen dat deze 44.000 burgers gemiddeld € 200,– aan huurtoeslag over 2025 moesten terugbetalen. De verwerking van de terugvordering is tijdig gecorrigeerd waardoor er geen financiële benadeling voor burgers is geweest. Wel ontvingen betreffende burgers rond 5 maart 2026 een onjuiste voorschotbeschikking, waarin staat dat zij te veel huurtoeslag over 2025 hebben ontvangen. De fout is inmiddels gecorrigeerd. Naast een foutieve beschikking ontvingen zij, na 5 maart 2026 óók een nieuwe, correcte beschikking, waarin de servicekosten weer zijn meegenomen in de berekening van de huurtoeslag over 2025.

Betalingsregelingen niet goed verwerkt

Door een fout in de werkinstructie zijn betalingsregelingen niet goed verwerkt. In totaal zijn 595 betalingsregelingen niet goed verwerkt. Als gevolg van het niet goed opvoeren zijn er onterecht betalingsherinneringen, aanmaningen en dwangbevelen verstuurd. Waarbij ook ongeveer € 35.000 aan onterechte aanmanings- en dwangbevelkosten in rekening zijn gebracht. Na het constateren van de fout zijn 130 betalingsregelingen tijdig hersteld waardoor burgers geen hinder hebben ondervonden. De overige betalingsregelingen zijn in afstemming met burgers alsnog

gestart of de vordering is reeds volledig voldaan. Alle onterechte kosten zijn hersteld. De fout is inmiddels gecorrigeerd en er zijn maatregelen getroffen om vergelijkbare fouten te voorkomen.

Invorderingen niet opgestart na uitval voor verrekening

Sinds maart 2023 zijn er onvolledigheden in het proces van verrekening van openstaande toeslagschulden met lopende toeslag uitbetalingen. Hierdoor zijn deze invorderingen langere tijd niet opgepakt en heeft de burger geen opvolging gehad van de invordering. In totaal zijn ongeveer 3.850 vorderingen voor 3.200 burgers niet tijdig opgestart. Het gaat hierbij om invorderingen van in totaal circa € 3.1 mln. Alle burgers die hiermee te maken hebben gehad ontvingen een brief met nadere toelichting over de ontstane situatie. De invordering is weer opgestart voor de betreffende burgers waarbij er geen invorderingsrente is gerekend indien de vordering sinds 2024 of eerder niet is opgevolgd. In totaal gaat dit om een bedrag van circa € 160.000 aan invorderingsrente.

Uitzonderingenrapportage

Uw Kamer ontvangt als bijlage bij deze brief de uitzonderingenrapportage over de begroting van 2026. Hierin worden de resultaten van januari tot en met mei 2026 toegelicht voor zover die niet zijn gerealiseerd, dan wel achterlopen ten opzichte van de planning. In de uitzonderingenrapportage vindt u een compleet overzicht over de voortgang van de realisatie van alle indicatoren zoals opgenomen in de begroting en het Jaarplan van Dienst Toeslagen 2026. Deze uitzonderingenrapportage gaat niet over de uitvoering van de hersteloperatie. Daarover wordt uw Kamer regulier geïnformeerd via de Voortgangsrapportages hersteloperatie toeslagen.

Aanpassing indicatoren

In de begroting en daarmee ook de uitzonderingenrapportage wordt momenteel verantwoording afgelegd over 13 indicatoren. Als onderdeel van een overzichtelijker en beter stuurbaardere begroting zal dit teruggebracht worden. In de begroting voor 2027, die uw Kamer in september 2026 ontvangt, zult u hier nader over geïnformeerd worden.

Overig

Vernietiging personele- en financiële gegevens

Voor Dienst Toeslagen geldt momenteel nog een moratorium op de vernietiging van documenten en systemen. Hierbij is ook richting uw Kamer toegezegd allereerst uw Kamer te informeren voordat dit moratorium wordt opgeheven.[17] Helaas is er geconstateerd dat er personele- en financiële gegevens van Dienst Toeslagen uit het SAP-systeem, als onderdeel van een opschoning bij de Belastingdienst, zijn vernietigd. Dit gaat in tegen het moratorium dat nog geldt en daarom wordt u nu hierover geïnformeerd. Uit een inventarisatie is niet gebleken dat hiermee cruciale informatie vernietigd is die nog nuttig zou kunnen zijn voor bij bijvoorbeeld onderzoeken naar zaken uit het verleden. Het betreft bijvoorbeeld documenten over het verlenen, afwijzen, wijzigen of intrekken van verlof van medewerkers en financiële gegevens over inkoop van goederen en diensten, waaronder ook opleidingen. In de volgende stand van zakenbrief Dienst Toeslagen zal uw Kamer geïnformeerd

[17] Zie o.m. Aanhangsel Handelingen 2020/21, nr. 206.

worden over de stappen die noodzakelijk zijn om het moratorium op de vernietiging van documenten en systemen bij Dienst Toeslagen op te heffen.

Moties zelfstandigen

Er zijn meerdere moties aangenomen over de zelfstandigen die werkzaam zijn of waren bij de hersteloperatie en de toezeggingen die Dienst Toeslagen richting de brokers gedaan heeft.[18] Uw Kamer is over deze moties geïnformeerd in de brieven van 15 en 21 april 2026.[19] Dienst Toeslagen zal haar toezegging nakomen om naheffingen werknemers-premies en boetes van januari tot en met maart 2025 te betalen. De Dienst Toeslagen zal daarnaast de zelfstandigen en hun brokers helpen met de afhandeling van eventuele naheffingen loonheffing. Uw Kamer zal hierover nader geïnformeerd worden als de Belastingdienst de eerste naheffingen heeft opgelegd aan de brokers en de brokers de Dienst Toeslagen dat heeft laten weten.

De Staatssecretaris van Financiën,
E. Eerenberg

[18] Het gaat hierbij om de motie van de leden Ergin en Jimmy Dijk (Kamerstuk 36 708, nr. 84), de motie van het lid Van Eijk (Kamerstuk 36 708, nr. 99) en de motie van de leden Patijn en Westerveld (Kamerstuk 36 783, nr. 11).
[19] Kamerstukken II, 2025/26, 36 708, nrs. 82 en 100.