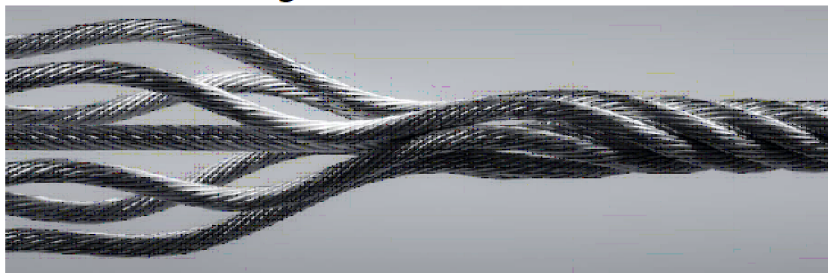




Belastingdienst

PROGRAMMA
Stroomlijnen Rood Blauw



Stroomlijnen Rood Blauw
– Burgerperspectief –

Conceptversie dd
16 november 2017



Aanleiding Stroomlijnen Rood Blauw

Vanuit de burger:

1. transparantie, onder meer door het verschaffen van een zo goed mogelijk inzicht in de lopende schuldpositie
2. ruimte voor maatwerk
3. aandacht voor het voorkomen van onnodige verhoging van de schuldenlast

Eén betalingsregeling voor belasting- en toeslagschuld

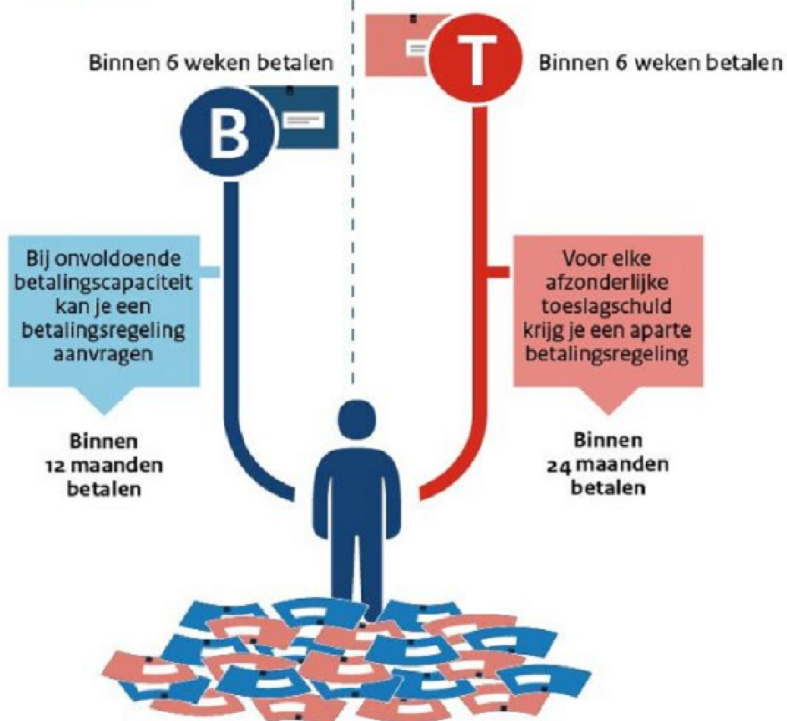
Belastingschuld

Een belastingschuld ontstaat als je een aanslag niet tijdig betaalt, bijvoorbeeld voor motorrijtuigenbelasting.

Toeslagschuld

Een toeslag krijg je altijd eerst als voorschot van de Belastingdienst. Het kan zijn dat je uiteindelijk recht op een lagere toeslag blijkt te hebben. Dan moet je terugbetalen aan de Belastingdienst. Doe je dat niet tijdig, dan heb je een toeslagschuld.

Huidige situatie



Nieuwe situatie

Eén regeling voor belasting- en toeslagschulden

De voorwaarden en termijnen voor het treffen van een betalingsregeling voor belasting- en toeslagschulden worden gelijkgetrokken. Er komt één betalingsregeling voor de totale schuld in plaats van afzonderlijke betalingsregelingen per schuld.

Standaard betalingsregeling 12 maanden



Voordelen belastingbetaler

- Overzicht over schulden
- Minder betalingsregelingen
- Minder brieven



Noties: (terug)betalen aan de overheid en reduceren schuldenproblematiek

Nationale Ombudsman jaarbrief 2014

“De Nationale ombudsman kijkt uit naar de van de staatssecretaris over stroomlijning van de invorderingsregelgeving en vereenvoudiging van het formeel verkeer van de Belastingdienst. Op veel van deze onderdelen valt nog winst te behalen.

De ombudsman komt bijvoorbeeld regelmatig situaties tegen dat een burger, met zowel een toeslag- als een belastingschuld, te maken krijgt met afzonderlijke betalingsregelingen onder verschillende voorwaarden.

Dit levert een omvangrijke berichtenstroom op, afkomstig van ogenschijnlijk twee verschillende instanties, die voor de burger onbegrijpelijk kan zijn.”

Rijksincassovisie

1. *Transparant: helderheid over de procedure*
2. *Afstemming rijksoverheid*
3. *Maatwerk waar nodig*
4. *Voorkomen (onnodige) schuldoploop*

de Nationale
ombudsman



Nieuws over Kabinetplan 2017

Het nieuwe kabinet wil het aantal huishoudens met problematische schulden terugdringen. Het stapelen van boetes en malafide incassobureaus worden aangepakt. Op dit moment heeft één op de tien huishoudens problematische schulden. Bovendien loopt een grote groep het risico om door hun schulden in de problemen te komen.

Het Boete op boete

Schuldeisers mogen voortaan niet meer boete op boete stapelen, daar komt een maximum op.

Hoe dat er precies uit zal zien, is nog niet bekend. Ook wordt gekeken of bij incasso's het minimum-bedrag omlaag kan. Het maximumbedrag blijft wel hetzelfde.

Vernieuwing beslagvrije voet



Maatregelen

Stroomlijnen Rood-Blauw behelst 6 maatregelen:

1. Ontvanger wordt het bevoegde bestuursorgaan voor de invordering (incl. uitbetalen) van belastingen en toeslagen
2. Debiteurgerichte (ipv vorderinggerichte) betalingsregeling; standaard max 12 mnd en maatwerk max 24 mnd
3. Kwijtschelding van restschuld na afloop betalingsregeling
4. Rechtsbescherming via fiscale rechter; uniformering rechtsgang
5. Wijziging van het verrekeningsregime
6. Nu ook preferentie voor toeslagschulden

In samenhang met vereenvoudiging beslagvrije voet



Stroomlijnen bevat zoete en zure elementen

zoet

1. Transparantie

- Altijd actueel digitaal overzicht van de schuldbalans binnen de betalingsregeling
- Altijd actueel inzicht in het debiteur- ipv vorderingsgericht afbetalen
- Minder post



2. Ruimte voor maatwerk

Als de betaalruimte te beperkt is, wordt een maatwerkoplossing van max 24 maanden overeengekomen, voor rood en nu ook voor blauw

3. Aandacht voor het voorkomen van onnodige verhoging van de schuldenlast.

- Er wordt rekening gehouden met beslagvrije voet en betaalcapaciteit van de burger, zowel bij de betalingsregeling als bij gedwongen verrekening
- Kwijtschelding wordt bij afsluiten maatwerk betalingsregeling in perspectief gesteld
- Verrekenen als vangnet voor niet-reageerders

zuur

1. Eigen initiatief vereist bij totstandkoming betalingsregeling, geen automatische regeling met acceptgiro voor toeslagschuld

2. Verhoging minimum termijnbedrag van €20 per vordering naar €50 voor SRB regeling. Verkorting max standaardtermijn van 24 naar 12 maanden. De vordering wordt sneller dan voorheen terugbetaald, rekening houdend met betaalruimte.



3. Ander verrekeningsbeleid

Het over en weer verrekenen tussen rood en blauw wordt mogelijk. Bij uitblijven betaling betekent dit voor de burger meer kans op automatische verrekening. Als de betaalcapaciteit het toelaat, wordt een hoger bedrag verrekend en lost de burger zijn schuld sneller af. Burgers kunnen hier moeite mee hebben, zeker bij een eenmalige teruggave

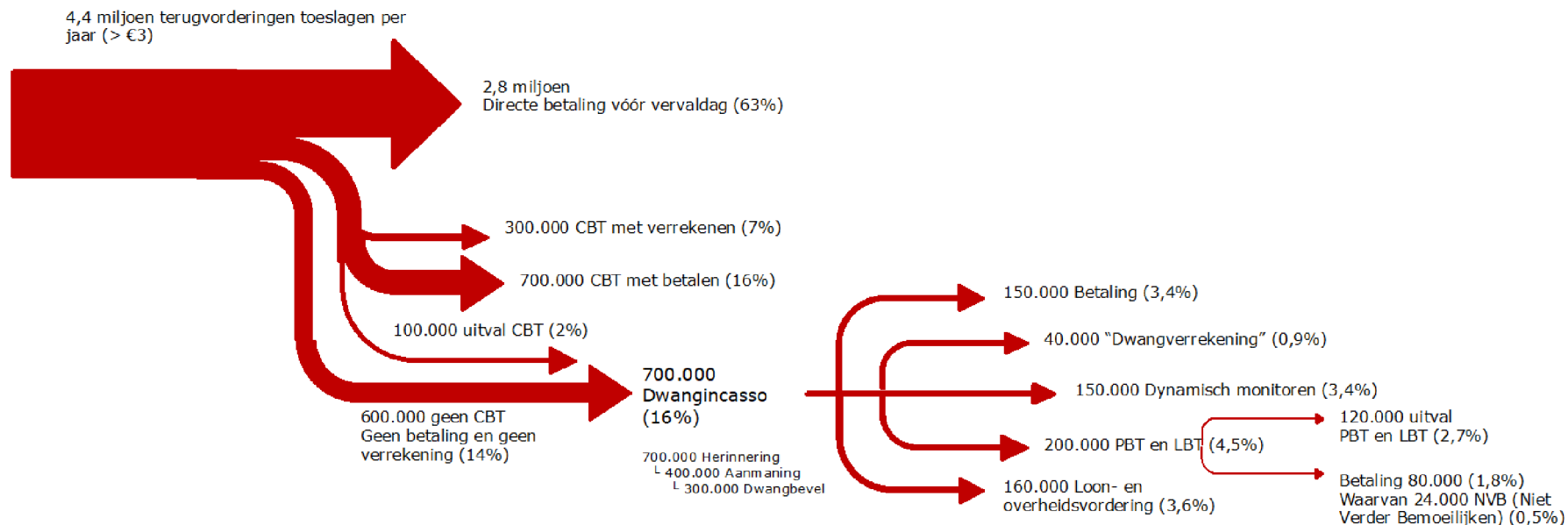


Lessons learned uit 1BRN en EBV

- Zoek intern/extern verbinding op over consequenties wet- en regelgeving
- Ga uit van de impact op de diversiteit van burgers en de klantsituatie
- Bied gebruiksvriendelijk, intuïtief, logisch proces
- Bied nut en noodzaak voor realiseren gewenst gedrag
- Gedragsverandering vergt tijd en inzet
- 'De burger' bestaat niet. Burgers denken niet altijd rationeel
- Houd rekening met de kanaalvoorkeur van burgers, niet iedereen kan en wil digitaal
- Leg voorgesteld proces en wijzigingen voor aan burgers en stakeholders; wij overzien niet alle consequenties en hun werkproces
- Bied dekkend vangnet voor burgers die niet mee kunnen en/of vastlopen
- Zelfs als een beperkt aantal burgers niet mee komen en/of vastlopen, veroorzaakt dit maatschappelijke reuring en gedoe



Verdeling terugvorderingen toeslagen

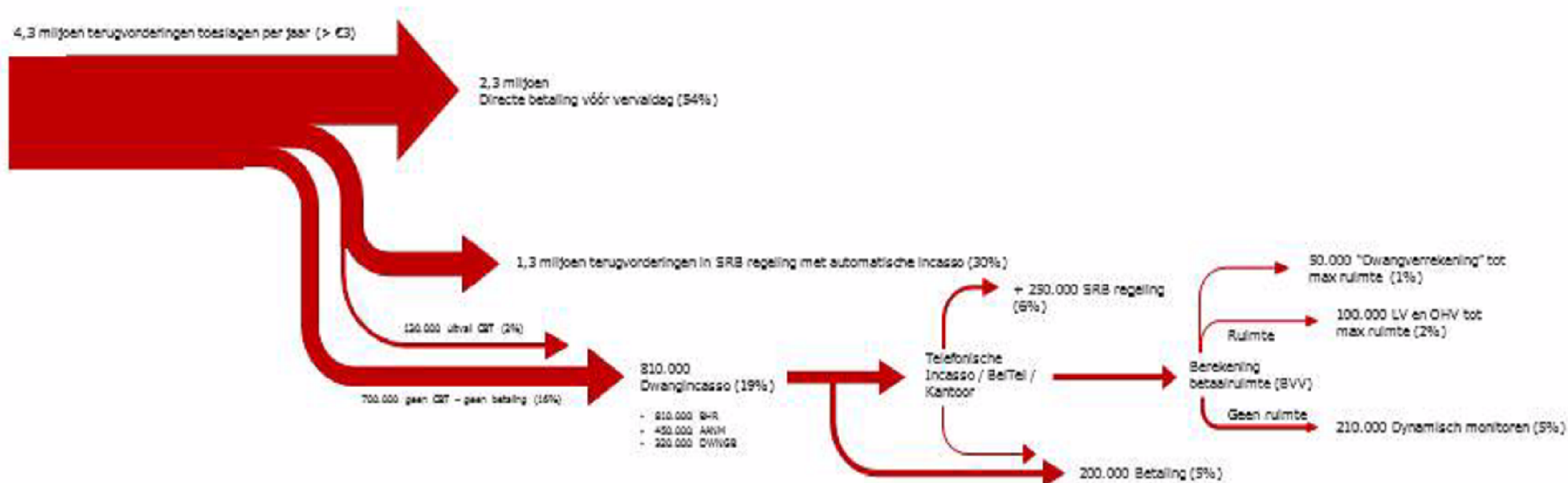


Aantal betrokken BSN's = tussen de 70% en 80% van aantal terugvorderingen
Bij dwangincasso kan de burger om een betalingsregeling (PBT en LBT) verzoeken.
Bij dwangverrekening, loonvordering (LV) en overheidsvordering (OHV) kan achteraf om de toepassing van de BVV worden gevraagd (aantal?)
Dynamisch monitoren is lastig in te schatten (vergaarbak dwangincasso)

Gebaseerd op cijfers kalenderjaar 2016 (afgerond)
Percentages links zijn afgerond en tellen daarom niet op tot 100%



Inschatting verdeling terugvorderingen toeslagen SRB



Aantal betrokken BSN's = tussen de 70% en 80% van aantal terugvorderingen

Uitgegaan wordt van 10% niet-digivaardigen, onredzamen, etc.

Er zal een aanzuigende werking op de betalingsregeling zijn, mede door uitgebreide communicatie van oa ons. Hierdoor daalt het aantal directe terugbetalingen, geschat op 300.000.

Gebaseerd op cijfers kalenderjaar 2016 (afgerond)

Percentages links zijn afgerond en tellen daarom niet op tot 100%



Doelgroepen die aandacht behoeven

1. Kwetsbare burgers

- met beperkte zelfredzaamheid en doenvermogen
- mijders; 'schoorsteenmantelleggers'
- die digitaal niet uit de voeten kunnen
- die zich laten ondersteunen door maatschappelijke organisaties / schuldhulp

2. Bijzondere groepen, die aan de SRB systematiek schuren

- schuldenaren in het buitenland
- waar wij niet geautomatiseerd de beslagvrije voet kunnen berekenen
- sterk wisselend inkomen
- Randgroep; Ondernemers (ex-, parttime-, partners van, deel-)

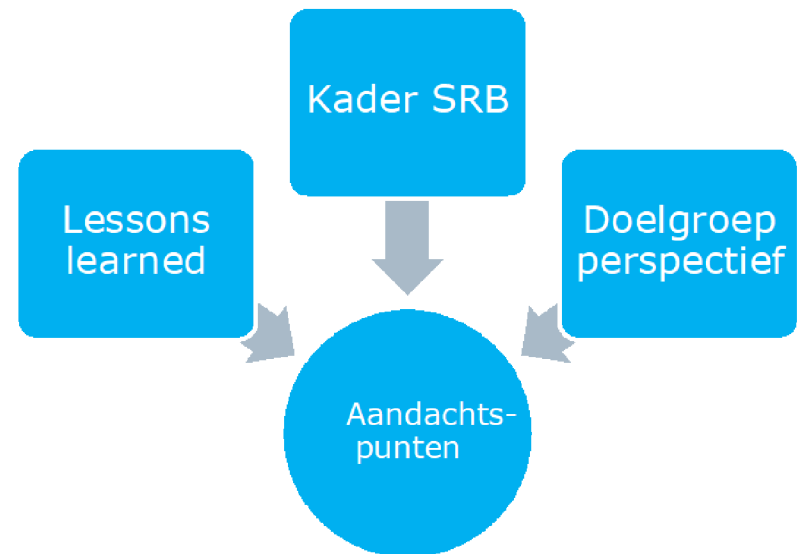
En hun behoefte 'maximaal ontzorgen' door oa:

- goed in proces landen en doorlopen
- Ondersteuning, nudge
- Voorkomen onnodige verhoging



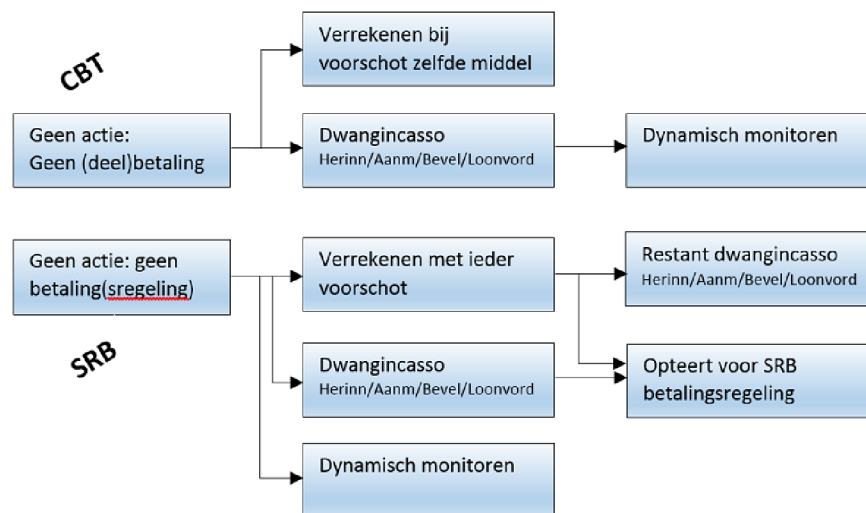
Aandachtspunten

1. Gevraagde handeling voor betalingsregeling
2. Verrekeningsregime
3. (Niet-)digitale klantreis





Handeling voor de aanvang blijft achter



Maatregelen bij CBT

- Kan merken dat wij vordering verrekenen met voorschot zelfde toeslag (actie burger niet nodig) of
- Bij uitblijven verrekening en (deel)betaling; dwang-incasso
- Kan zelf verzoeken om LBT/PBT regeling
- Kan zelf verzoeken om rekening te houden met beslagvrije voet

Maatregelen bij SRB

- Kan verrekening met voorschotten rood en blauw opmerken, rekening houdend met BVV
- Daarbij ruimere verrekeningsmogelijkheden; bedrag en middelen
- Ontvangt herinnering/aanmaning/dwangbevel/loonbeslag vanuit dwangincasso bij vermogen / betaalruimte.
- Betaling ineens of verzoekt zelf voor SRB
- Bij ontbreken betaalruimte vanuit BVV merkt hij niets door opname in Dynamisch monitoren

- <check op aanvullende SRB maatregelen als outbound bellen, 1^{ste} herinneringsbrief a la CBT, alsnog instromen in SRB>



Aanvullende maatregelen

<check op/aanvullen met aanvullende SRB maatregelen (oa vanuit communicatie, interactie, proces) als bijv.

- Contact telefonische incasso voor niet reageerders
- Herinnerings- cq attenderingsbericht
- alsnog kunnen instromen in SRB (zelfde/andere voorwaarden)
- Nieuwe vordering automatisch toevoegen aan al lopende betalingsregeling
- Frequent actualiseren BVV
- Intensivering inzet derden
- Faciliteren stakeholders tbv hun werkzaamheden

Etc>

<raakvlak interactie strategie>

<niet vergeten: de Maakbaarheid / haalbaarheid / financiering!!>



Verrekeningsbeleid

Huidig vs. SRB

Zorg ⇔ Zorg
Huur ⇔ Huur
KOT ⇔ KOT
...

{ Zorg
Huur
KOT
Voorl. terug
...

Min €20,-
Max 24 mnd

Max betaal-
ruimte
Max 24 mnd

Verrekening
niet toereikend

Verrekening
niet toereikend

Verrekening
niet mogelijk

Verrekening
niet mogelijk

Effect voor burger

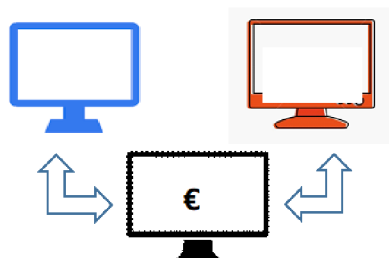
- Merkt vaker verrekeningsmogelijkheid
- Blijft dan uit dwangincasso als betaalruimte kleiner is dan voorschot
- Burger kan zich gedwongen voelen
- Hoger verrekeningsbedrag vanuit zo snel mogelijke verrekening ipv uitsmeren over x-aantal maanden
- Meenemen beslagvrije voet in bepalen betaalruimte
- Burger komt voor restant bij SRB direct in de dwangincasso
- Geen betaalruimte: bij SRB niet verder bemoeilijken met dynamisch monitoren ipv nu dwangincasso
- Wel betaalruimte of vermogen: bij CBT en SRB dwangincasso, kan zelf verzoeken voor betaalregeling, LBT/PBT resp. SRB



Optimale klantreis



- De klantreis moet gebruiksvriendelijk, intuïtief en logisch zijn
 - Route naar portal of BelTel, treffen van betalingsregeling, monitoren en aanpassen
 - Ingebed in huidige klantreizen voor regelen belasting- en toeslagenzaken
- Zowel via portal als BelTel, naast ook balie en formulier
- Als burger zijn zaken zelf regelt, of uitbesteedt aan derden



Ontvangt
betaal-
verzoek



Belt de
BelTel



Bespreekt
regeling



Verzoekt
aanpassing
BVV



Stuurt
bewijs
stukken in



Burger
ontvangt
voorstel



Stuurt
papieren
incasso in



Termijn
betaling
start





Verschil CBT en SRB 1/2

Bij aangaan betalingsregeling	CBT	SRB	Effect burger
Instroommoment	Voor uiterste betaaldatum. Later PBT/LBT onder voorwaarden mogelijk	Voor uiterste betaaldatum. Later instromen in SRB mogelijk	= +
Start betalingsregeling	Eerste betaling of verrekenbaar tegoed	Aanvragen via portal/BelTel/kantoor of schriftelijk verzoek met automatische incasso	-
Looptijd	Max. 24 mnd (30% CBT terugvorderingen kent bedrag kleiner dan € 240 en betaalt dus binnen 12 mnd)	Max 12 maanden als betaalcapaciteit aanwezig, anders max 24 maanden	-
Minimaal bedrag	€ 20 per vordering Bij regeling op maat geen minimum bedrag	€ 50 per debiteur Bij regeling op maat geen minimum bedrag	- =
Minimaal bedrag bij meerdere vorderingen	€ 40 bij 2, €60 bij 3 terugvorderingen, naast evt blauwe vorderingen Bij regeling op maat geen minimum bedrag	€ 50 bij de standaardregeling. Bij regeling op maat geen minimum bedrag	+/ =
Rekening houden met beslagvrije voet / betalingscapaciteit	Zelf verzoeken achteraf Via formulier: 3 weken, anders 6 weken	Vooraf automatisch rekening mee gehouden Verzoek herberekening mogelijk	+
Middelen waar rekening wordt gehouden met beslagvrije voet	Huur, Zorg, KGB (wellicht binnenkort ook KOT – jurisprudentie)	Idem. Dus ZT, HT, KGB (KOT?), maar ook verrekening VT.	=
Berichten / correspondentie	Initieel betaalverzoek, maandelijks acceptgiro	Initieel betaalverzoek	+
Eerste deelbetaling	Zelf overmaken of verrekening voorschot zelfde toeslag	Via automatische incasso	+
Vervolgbetaling	Zelf via acceptgiro of verrekening voorschot zelfde toeslag	Automatische incasso	+
Vervolgbetaling niet mogelijk	Herinnering vanuit gestarte dwangincasso	2 ^{de} en 3 ^{de} incassopoging vanuit automatische incasso Daarna start dwangincasso (eerst telefonische incasso)	+
Betaling niet ontvangen	- Dwangincasso - Verrekenen met rode en blauwe bedragen.	- Dwangincasso - Dynamisch monitoren - Verrekenen	= + = 00955



Verskil CBT en SRB 2/2

Geen regeling getroffen of uit regeling gegaan	CBT	SRB	Effect burger
Rekening houden met beslagvrije voet	Zelf verzoeken. Via formulier: binnen 3 weken bericht Anders ingediend: binnen 6 weken bericht	Vooraf automatisch rekening mee gehouden Verzoek herberekening mogelijk	+
Betaling blijft achter			
Bij vermogen	Dwangincasso	Dwangincasso	=
Geen vermogen, geen betaalruimte	Dwangincasso	Dynamisch monitoren	+
Geen vermogen, betaalruimte < vordering	Dwangincasso	Verrekenen met voorschot tot max betaalruimte	+
Geen vermogen, betaalruimte > vordering	Dwangincasso	Verrekenen van voorschot en voor rest dwangincasso	+
Verrekenen	Bij dwangincasso kunnen alle soorten toeslagen met andere toeslagen verrekend worden. Ook IH kan met een terugvordering worden verrekend. Geen verrekening rood naar blauw.	Rood en blauw over en weer	+

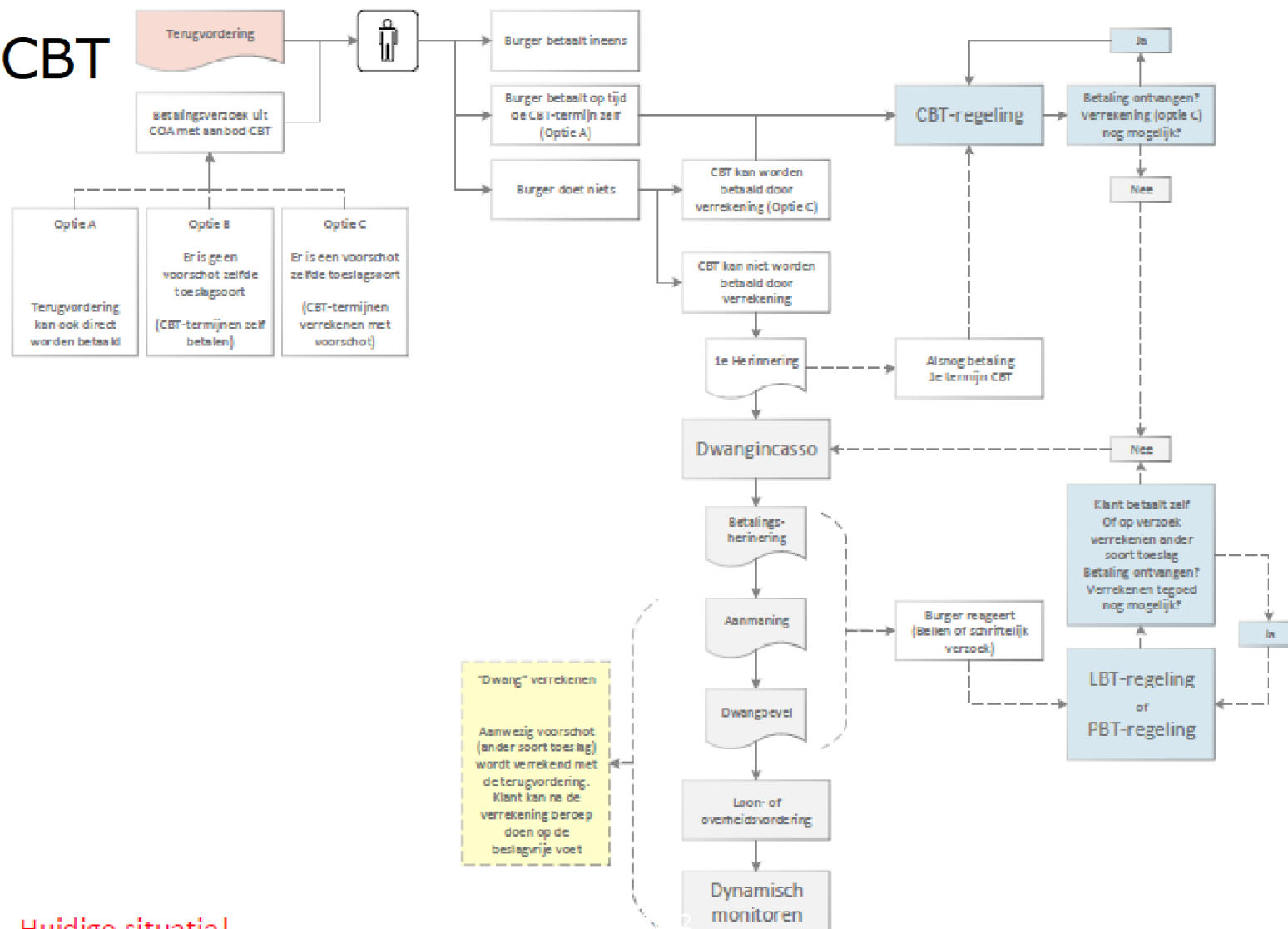


Pijn- / zorgpunten voor burgers

- Gevraagde handeling voor start regeling is uitgebreider en complexer, kan wringen met redzaamheid burger
- Niet-handelende burger die bij CBT in verrekening opgenomen wordt, kan bij SRB strengere verrekening of dwangincasso ervaren
- Niet bewust van verrekening binnen SRB met definitieve teruggaven en tegemoetkomingen
- Gewijzigd verrekeningsbeleid; als betaalcapaciteit het toelaat, wordt een hoger bedrag verrekend (en lost de burger zijn schuld sneller af)
- Samenloop SRB en CBT regime kan voor verwarring zorgen

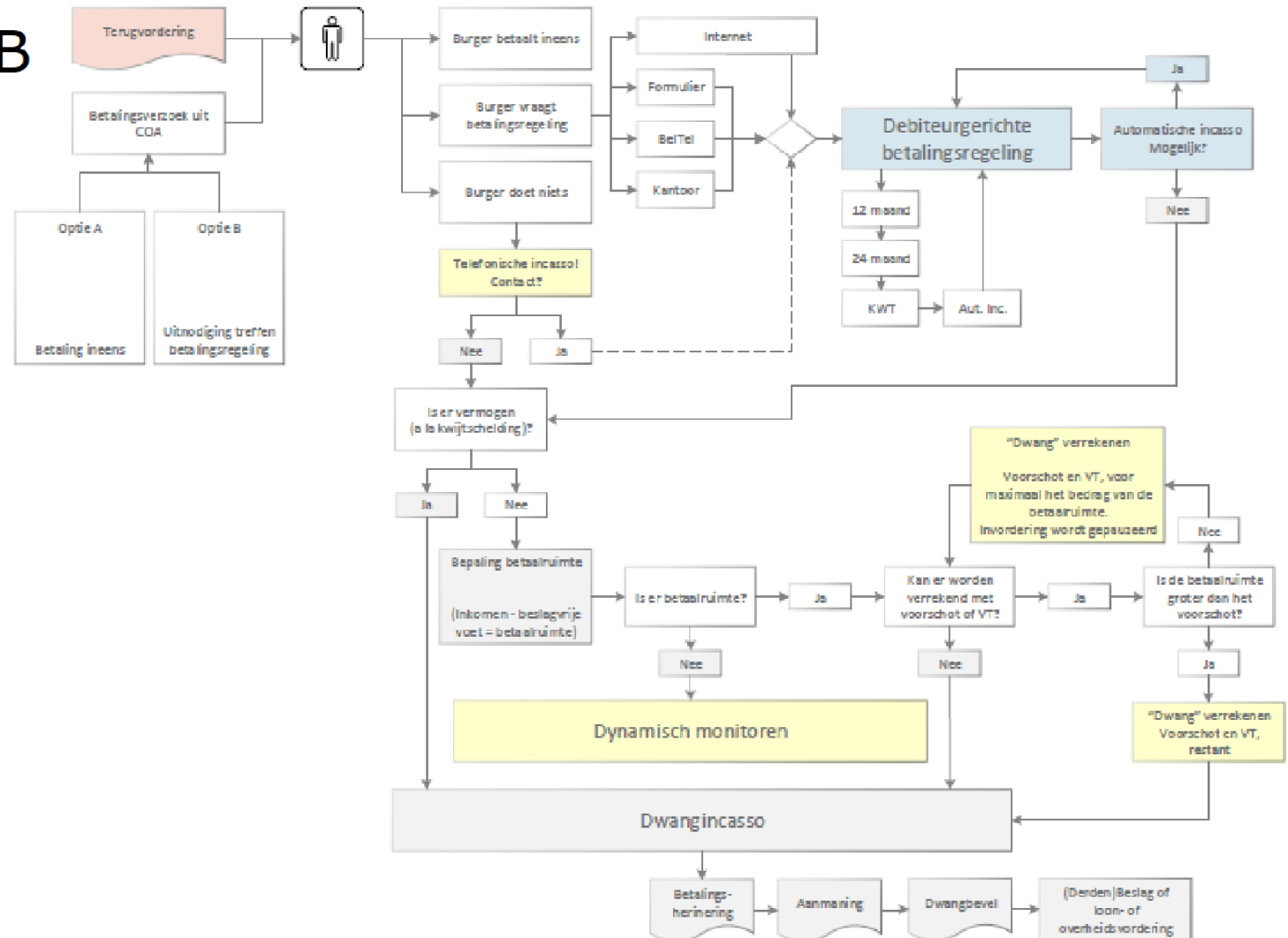


Situatie CBT





Situatie SRB



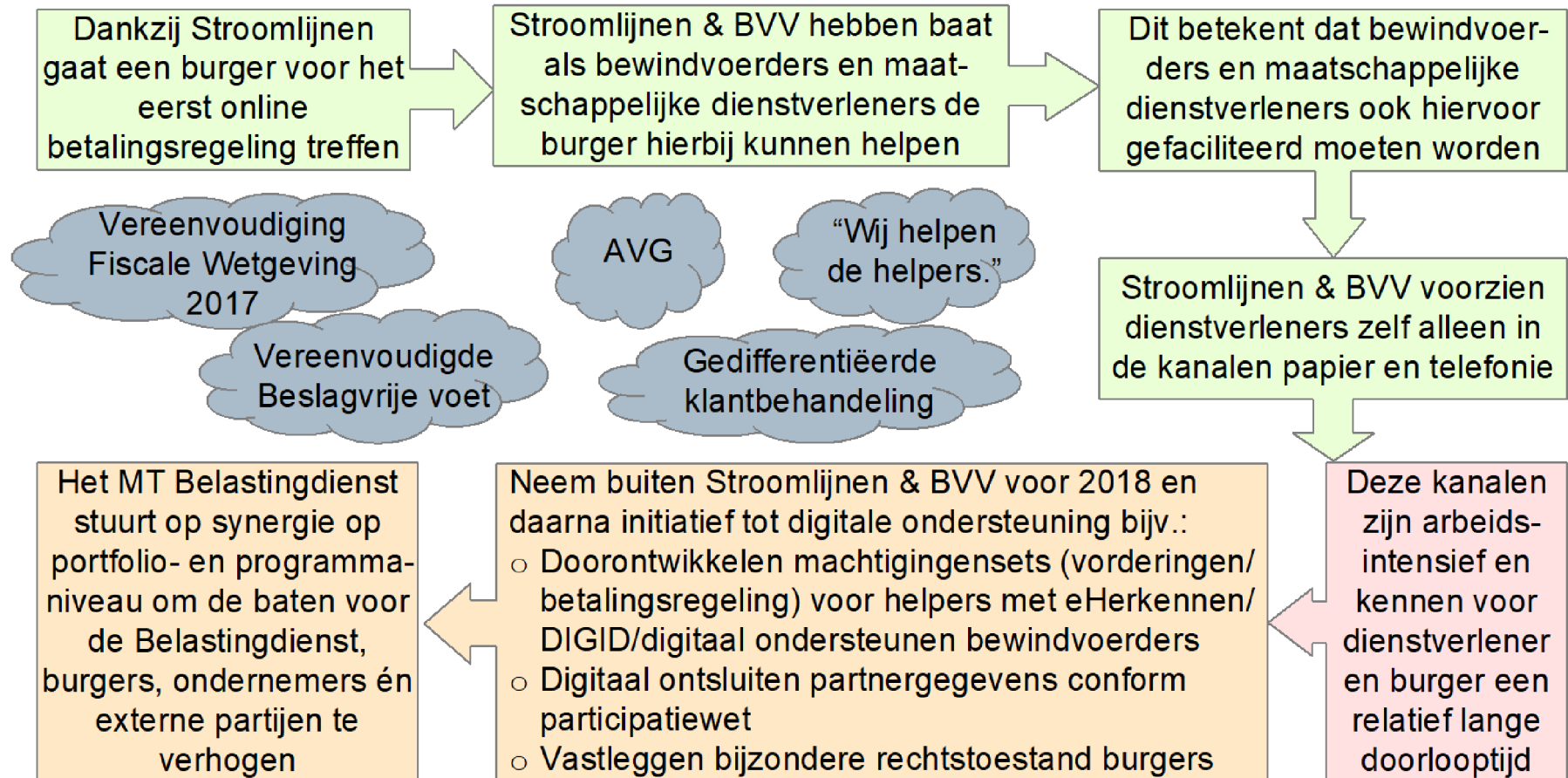


Hierna Backup slides

Voor achter de hand of om alsnog echt achterwege te laten ;)



Effecten, risico's en maatregelen Stroomlijnen & BVV voor externe partijen





1. Gevraagde handeling voor betalingsregeling

	Huidige CBT regeling	SRB regeling
Eerste actie voor treffen regeling	- Hij betaalt 1^{ste} betaaltermijn om CBT te starten - Als hij deze handeling niet doet: zie 'burger start regeling niet'	- Gaat naar voorkeurskanaal om betalingsregeling te treffen. Selecteert termijnbedrag en aantal termijnen, geeft automatische incasso (AI) af via portal of via papieren proces. - Als hij deze handeling niet doet: zie 'burger start regeling niet'
Betaling termijnen	- Moet bij elke termijn alert zijn om tijdig te betalen via acceptgiro of internetbankieren	- Geen actieve handeling nodig vanwege automatische incasso
Termijnbetaling stopt	- Valt uit de regeling, zie hieronder,0	- Wij doen 2^{de} incasso poging na 1 week, indien dit niet lukt of hij betaalt niet zelf, 3^{de} poging gelijk met volgende termijn. - Indien 3^{de} poging niet lukt, valt hij uit regeling, zie hieronder
Valt uit regeling (bij uitblijven betaling)	- Ontvangt herinnering/aanmaning/dwangbevel vanuit dwangincasso. Maakt bedrag in 1x over, of: - verzoekt zelf om LBT/PBT-betalingsregeling met verrekenen optie en volgt deze, anders: - merkt loon- of overheidsvordering bij uitblijven betaling - Tenslotte dynamisch monitoren	- Kan verrekening met voorschotten Rood en Blauw opmerken. - Of ontvangt herinnering/aanmaning/dwangbevel vanuit dwangincasso. Betaling ineens of opteert voor SRB. - Bij ontbreken betaalruimte merkt hij niets door opname in Dynamisch monitoren
Burger start regeling niet	- Kan merken dat wij vordering verrekenen met voorschot zelfde toeslag (actie niet nodig) of - hij moet betalingsherinnering betalen waarmee CBT regeling aanvangt. - Bij uitblijven verrekening en (deel)betaling; dwang-incasso of verzoeken om LBT/PBT regeling	- Optie 1: burger wordt gebeld vanuit tel. Incasso - Kan verrekening met voorschotten rood en blauw opmerken. - Ontvangt herinnering/aanmaning/dwangbevel vanuit dwangincasso. Betaling ineens of opteert voor SRB. - Bij ontbreken betaalruimte merkt hij niets door opname in Dynamisch monitoren



CBT Voorbeeldbrief

Betreft
Terugbetalen Toeslag

Geachte heer/mevrouw,

U hebt het verzoek gekregen, of ontvangt binnenkort het verzoek om toeslag terug te betalen. Dat verzoek heeft het nummer [REDACTED]. Het bedrag dat u moet terugbetalen is € 62,00. Graag informeer ik u over de mogelijkheden om dit bedrag aan ons te betalen.

Betaling ineens

Wilt u het bedrag in één keer betalen, dan kunt u gebruik maken van de acceptgiro bij het verzoek. Zorg er dan wel voor dat het bedrag vóór 10 juni 2011 op de rekening van de Belastingdienst staat.

Verrekenen met uw voorschot

U ontvangt op dit moment van ons een voorschot Zorgtoeslag 2011. Als u het terug te betalen bedrag niet kunt betalen, dan verrekenen wij het bedrag automatisch met uw voorschot. U hoeft daarvoor niets te doen.

Let op: Kiest u ervoor het bedrag te laten verrekenen met uw voorschot? Dan kan de verrekening niet gestopt worden door het bedrag alsnog te betalen.

Betaling in termijnen

Kunt u het bedrag niet in één keer betalen en wilt u het bedrag niet laten verrekenen met uw voorschot? Dan kunt u het bedrag ook terugbetalen in 04 termijnen. U betaalt dan 03 maanden € 20,00 en de laatste maand € 2,00. Als u in termijnen wilt betalen dan moet € 20,00 vóór 10 juni 2011 op de rekening van de Belastingdienst staan. Daarvoor kunt u de acceptgiro bij het verzoek gebruiken. De volgende termijnen moet u telkens vóór de 10-de van de maand overmaken. U ontvangt daarvoor na elke betaling een acceptgiro. Als u in termijnen wilt betalen dan moet u wel invorderingsrente betalen.

Persoonlijke betalingsregeling

Kunt u ook het bedrag per maand niet betalen? Neem dan voor een persoonlijke betalingsregeling contact op met de BelastingTelefoon of kijk op www.toeslagen.nl.



Resultaten definitief toekennen toeslagjaar 2015

	Huurtoeslag	Kinderopvang toeslag	Kindgebonden budget	Zorgtoeslag
Nabetalingen van te weinig ontvangen toeslagen	675.000	179.000	220.000	721.000
	48%	45%	26%	15%
waarvan:				
- € 0 - € 100	30%	15%	9%	5%
- € 100 - € 500	11%	20%	12%	7%
- € 500 - € 1000	4%	7%	4%	3%
- > € 1000	2%	4%	1%	1%
Nihil	370.000	66.000	362.000	3.130.000
	26%	17%	43%	65%
Terugvorderingen van teveel uitbetaalde toeslagen	366.000	149.000	270.000	971.000
	26%	38%	32%	20%
waarvan:				
- € 0 - € 100	7%	12%	9%	5%
- € 100 - € 500	8%	16%	15%	9%
- € 500 - € 1000	4%	6%	5%	5%
- > € 1000	7%	4%	3%	1%

Bron: 19^{de} halfjaarrapportage, cijfers t/m dec. 2016



Beeldvormingsrisico's

- Belang goede beeldvorming
 - 'kwijschelding vanuit menselijke maat' vs. 'kwijschelding waardoor anderen makkelijk hun schuld ontlopen'
 - De problemen die een (kwetsbare) burger ervaart wordt uitgelicht in de media hetgeen tot reuring en gedoe leidt
 - Het niet-handelen van mijders wordt toegeschreven aan SRB. Het uitlichten van een kwetsbare burgergroep kan invloed hebben op beeldvorming en het imago van onze dienstverlening en organisatie.
 - Betalingsregeling voor (ex-)ondernemers en ondernemersmiddelen, zeker omdat deze ook voor kwijschelding in aanmerking kunnen komen; dit kan concurrentievervalsing
 - Positionering vs perceptie; dienstverlening / transparantie vs strenger (verrekenings)beleid



SRB Betalingsregeling; zoete elementen

- 1 betalingsregeling voor de totale schuld
- Beter zicht op totale schuldpositie
- Gemak van automatische incasso
- Minder berichtenverkeer
- Duidelijkheid over toepasselijk beleid / 1 invorderingsregime
- Betalingsregeling voor alle burgers toegankelijk, ongeacht betalingscapaciteit
- Verruiming maatwerkbetalingsregelingen voor belastingschulden
- Ruimere betalingsregeling voor motorrijtuigenbelasting
- Kwijtschelding toeslagschuld mogelijk, evt niet langer verrekening (3 jaar)
- Rechtsbescherming bij onafhankelijke rechter ook voor belastingen



SRB Betalingsregeling; zure elementen

- 1 betalingsregeling voor de totale schuld
- Beter zicht op totale schuldpositie
- Gemak van automatische incasso
- Minder berichtenverkeer
- Duidelijkheid over toepasselijk beleid / 1 invorderingsregime
- Betalingsregeling voor alle burgers toegankelijk, ongeacht betalingscapaciteit
- Verruiming maatwerkbetalingsregelingen voor belastingschulden
- Ruimere betalingsregeling voor MRB
- Kwijtschelding toeslagschuld mogelijk, evt niet langer verrekening (3 jaar)
- Rechtsbescherming bij onafhankelijke rechter ook voor belastingen
- Minder ruimhartige regeling voor toeslagen (verkorting termijn, verhoging minimum termijnbedrag)
- Eigen initiatief vereist bij totstandkoming betalingsregeling, geen *automatische* regeling voor toeslagschuld meer
- Strenger verrekeningsbeleid



Essentie Stroomlijning Rood/Blauw

Huidige situatie

De invordering van rijksbelastingen geschiedt door de ontvanger, de daartoe aangewezen functionaris van de Belastingdienst, met toepassing van de bepalingen uit de Invorderingswet 1990 (IW 1990). De invordering van terug te betalen toeslagen geschiedt door de Belastingdienst/Toeslagen met toepassing van de regels van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir). Hoewel er veel overeenkomsten zijn tussen de invorderingsbepalingen in beide wetten, zijn er ook verschillen.

Knelpunten in de praktijk

Als gevolg van de keuze die gemaakt is bij de invoering van de Awir geldt zoals gezegd voor toeslagen een ander invorderingsregime dan voor belastingen. De verschillen tussen de IW 1990 en de Awir hebben onder meer tot gevolg dat een burger die een toeslag moet terugbetalen en tevens een belastingsschuld heeft, verschillende betalingsregelingen krijgt onder afwijkende voorwaarden. Ook voor een nieuw opkomende schuld volgt een separate betalingsregeling. Hierdoor verliest een burger gemakkelijk het overzicht over zijn totale schuldpositie. Dit wordt versterkt doordat de burger voor elke betalingsregeling maandelijks een aparte berichtenstroom ontvangt (afboekingsberichten, renteberichten en nieuwe acceptgiro's), die dan weer afkomstig zijn van de Belastingdienst/

Toeslagen en dan weer van de ontvanger.

Andere gevolgen zijn dat er voor de verschillende betalingsregelingen afwijkende rechtsgangen gelden en dat kwijtschelding van belastingsschuld wel mogelijk is, maar kwijtschelding van toeslagsschuld niet. Dergelijke verschillen zijn lastig uit te leggen aan de burger en maken de uitvoering complex. Ook de Nationale ombudsman (in het rapport "In het krijt bij de overheid" en de Sociaal Raadslieden (in het rapport "Belastingdienst, een bron van armoede?" uitent kritiek op de verscheidenheid aan Incasso-regimes binnen de overheid waarmee de burger geconfronteerd wordt.

Naar één invorderingsregime voor belastingen en toeslagen

Stroomlijning van de invorderingsregelgeving draagt bij aan een oplossing voor de genoemde knelpunten en levert bovendien een besparing op in de uitvoeringskosten. De maatregelen sluiten aan bij de uitgangspunten van de Rijksincassovisie, waaronder:

1. Transparantie, onder meer door het verschaffen van een zo goed mogelijk inzicht in de lopende schuldpositie
2. Ruimte voor maatwerk
3. Aandacht voor het voorkomen van onnodige verhoging van de schuldenlast.

De wet is zodanig aangepast dat er één invorderingsregime voor belastingen en toeslagen bestaat met als belangrijkste doelen:

- Vereenvoudigen en terugdringen van regelgeving;
- Meer duidelijkheid voor de burger over zijn schuldpositie en het toepasselijke regime;
- Terugdringen van onnodig berichtenverkeer tussen Belastingdienst en burger;
- Besparing op de uitvoeringskosten.

De stroomlijning van de invordering bij belastingen en toeslagen wordt gerealiseerd door het regime voor belastingen zoals vastgelegd in de IW 1990 (grotendeels) van toepassing te verklaren op toeslagen. De belangrijkste elementen van de stroomlijning van de invorderingsregelgeving zijn:

1. Aanwijzing van de ontvanger als het bevoegde bestuursorgaan voor de invordering van niet enkel belastingen, maar voortaan ook van toeslagen
2. Introductie van een debiteurgerichte (in plaats van vorderinggerichte) betalingsregeling voor (in beginsel) burgers
3. Kwijtschelding van restschuld na afloop van de betalingsregeling voor (in beginsel) burgers
4. Rechtsbescherming via de fiscale rechter
5. Wijziging van het verrekeningsregime
6. Preferentie voor toeslagsschulden.



Toepassen HIA ontwerpprincipes op Stroomlijnen Rood Blauw



Burgers en Bedrijven krijgen **behandeling** die nodig is

Burgers kunnen een standaard- of maatwerkbetalingsregeling krijgen toegesneden op hun situatie, rekening houdend met het overgangsrecht



Digitaal waar het kan

Inning maakt de 1^e stap naar portaaltechnologie én behoudt kanalen via post, beltel & balie



Burgers en Bedrijven kunnen **veilig** zaken doen met de Belastingdienst

Portaalfunctionaliteit voor de betalingsregeling is alleen toegankelijk via Digid, Idensys en/of Idin



Burgers en Bedrijven **begrijpen** waar ze aan toe zijn

De debiteurgerichte benadering maakt de schuldpositie voor IH, ZVW & Toeslagen voor de burger en de toeslagschulden voor de ondernemer inzichtelijk en begrijpelijk



In **één keer** goed

De burger kan in één sessie online zijn vorderingen inzien en een betalingsregeling krijgen.



Processen zijn **efficiënt en wendbaar**

Bij het verrekenen wordt vooraf rekening gehouden met de BVV



Burgers en Bedrijven zien **één Belastingdienst**

IH, ZVW & Toeslagen worden voor de burger debiteurgericht geïnd onder dezelfde voorwaarden incl. verrekenen, kwijtschelding en bezwaar/beroep



Sturing en verantwoording is ingericht

Productiebesturing en BI worden identiek voor de inning van IH, ZVW & Toeslagen

Visuele aanzet

The screenshot shows the Belastingdienst website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Inkomstenbelasting', 'Geldzaken' (selected), 'Correspondentie', 'Machtigingen', and 'Formulieren'. Below this is a breadcrumb trail: 'Overzicht' - 'Uw regeling kiezen' (highlighted) - 'Uw betaling regelen' - 'Afronding'. The main heading is 'Mijn Belastingdienst'. The content area is titled 'Voorstel voor standaardbetalingsregeling'. It explains that users can get a payment plan for their debts and asks for consent for automatic collection. The proposal details are as follows:

Voorstel Betalingsregeling: 12 maanden x € 84	
Af te lossen schuld	€ 960
Rente (4%):	€ 38
Af te lossen bedrag:	€ 998
Per maand (12x):	€ 84
Eerste aflossing:	15 nov 2017

On the right side of the table, there are two links: '> Te hoog maandbedrag?' and '> Sneller aflossen?'. At the bottom right of the table, there is a green button labeled 'Akkoord'.

Dit is een eerste beeld, nog niet
getoetst op maakbaarheid en
haalbaarheid

Onderdeel van voorstel betalingsregeling

	Beschikking	Openstaand
Kinderopvangtoeslag	> 1234.56.789.T.17.60011	€ 960 > Verwijder uit voorstel