

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

924

Vragen van de leden **Kathmann** en **De Hoop** (beiden GroenLinks-PvdA) aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat en de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *de vele boetes voor het niet op tijd betalen van de e-tol op de A24* (ingezonden 19 december 2025).

Antwoord van Minister **Tieman** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 21 januari 2026). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2025–2026, nr. 871.

Vraag 1

Bent u bekend met de berichten «Regels voor nieuwe e-tol niet voor iedereen duidelijk: 200.000 boetes» (NOS, 19 oktober 2025)¹ en «Betaalherinnering voor e-tolweg A24 kost je vanaf nu geld» (NU.nl, 7 december 2025)²?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat is uw reactie op deze berichten? Ontvangt u ook signalen over de digitale toegankelijkheid van de e-tolweg, en zo ja, wat is daarvan de strekking?

Antwoord 2

De tolheffing op de A24 is voor het merendeel van de gebruikers duidelijk; echter nog niet voor iedereen. Dat is ook in lijn met de verwachtingen vooraf: een nieuw systeem vergt gewenning van gebruikers. De inzet is erop gericht dat steeds meer gebruikers de tol tijdig betalen, zodat het aantal betalingsherinneringen en boetes afneemt. Hierin is ook een duidelijke positieve trend waarneembaar. In de eerste helft van 2025 werd ca. 80% van de tolritten op tijd betaald. Begin december was dit gestegen tot ca. 90%. Dit resulteert in een daling van het aantal verstuurde betalingsherinneringen en boetes. Naar verwachting zet deze dalende trend de komende maanden verder door. Er zijn signalen bekend over de digitale toegankelijkheid van het systeem. Zo heeft de Nationale ombudsman aangegeven dat het tolsysteem onnodige lasten legt bij burgers, en mensen uitsluit die niet digitaal vaardig zijn. Bij het

¹ NOS, 19 oktober 2025, Regels voor nieuwe e-tol niet voor iedereen duidelijk: 200.000 boetes

² NU.nl, 7 december 2025, Betaalherinnering voor e-tolweg A24 kost je vanaf nu geld

klantcontactcentrum van e-TOL betreft het merendeel van de vragen algemene vragen over tolheffing, de wijze van betalen of vragen naar aanleiding van betalingsherinneringen of boetes. Er zijn slechts enkele meldingen binnengekomen die specifiek betrekking hebben op de digitale toegankelijkheid. Dit betrof personen die niet in staat waren om digitaal te betalen. In dergelijke gevallen wordt ondersteuning geboden om aan de verplichtingen te voldoen.

Het feit dat digitale toegankelijkheid in het klantcontact niet specifiek naar voren komt neemt niet weg dat het systeem ingewikkeld kan zijn voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Er is daarom ingezet op goede communicatie (ook via niet-digitale middelen zoals verkeersborden en kranten), goede ondersteuning en coulantie bij de handhaving. Zie verder het antwoord op vraag 10.

Vraag 3

Bent u het met de indieners eens dat meer dan 200.000 uitgedeelde boetes wijst op een structurele tekortkoming in de voorlichting over de e-tolheffing?

Antwoord 3

Nee, deze stelling wordt niet gedeeld. De A24 is de eerste weg in Nederland met een elektronisch tolsysteem. Een nieuw systeem vergt gewenning van gebruikers. Dit is ook gebleken bij vergelijkbare elektronische tolwegen in het buitenland. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 2 werd begin december al 90% van de tolritten tijdig betaald en is het de verwachting dat dit percentage verder toeneemt. Hiermee neemt het aantal betalingsherinneringen en boetes af.

Vraag 4

Klopt het dat één op de vijf automobilisten die via de e-tolweg reizen de tol niet op tijd betalen? Is deze verhouding in lijn met wat u vooraf had verwacht?

Antwoord 4

Ten tijde van de berichtgeving van de NOS (19 oktober jl.) werd inderdaad ca. één op de vijf tolritten niet tijdig betaald. Ca. 80% van de tolritten werd daarmee wel tijdig betaald. Dat is in lijn met de inschattingen die voor het jaar 2025 in de ontwerpbegroting van het Mobiliteitsfonds 2026³ zijn opgenomen. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 2 werd begin december al 90% van de tolritten tijdig betaald en is het de verwachting dat dit percentage verder toeneemt. Hiermee neemt het aantal betalingsherinneringen en boetes af.

Vraag 5

Is in de geplande periode van 25 jaar waarin tol zal worden geheven rekening gehouden met deze hoge inkomsten uit boetes en aanmaningen? Zo ja, waarom? Zo nee, wat betekent dit voor de duur van die periode?

Antwoord 5

In de ramingen in de begroting is rekening gehouden met inkomsten uit betalingsherinneringen en boetes. Dit omdat in artikel 11 van de Wet tijdelijke tolheffing Blankenburgverbinding en ViA15 (Wet TTH) is vastgelegd dat de netto-opbrengsten uit tolheffing, betalingsherinneringen en boetes volledig ten goede komen aan de aflossing van de tologgave. Met de tolheffing op de A24 wordt een financieringsbehoefte gedekt van € 405 miljoen (bedrag in contante waarde en in prijspeil 2025). De tolheffing wordt beëindigd als deze tologgave, plus de in- en uitvoeringskosten van tolheffing, is voldaan. De duur van de tolheffing hangt af van het aantal gebruikers van de A24, het betaalgedrag van deze gebruikers en de uitvoeringskosten van tolheffing. Deze factoren zijn momenteel nog sterk in ontwikkeling, waardoor de precieze duur van de tolheffing nu nog onduidelijk is. De ramingen in de begroting over betalingsherinneringen en boetes betreffen slechts indicatieve inschattingen. Er wordt niet gestuurd op het realiseren van de geraamde inkomsten: er wordt gestuurd op naleving van de tolplicht.

³ Kamerstukken 36 800 A, nr. 2.

Vraag 6

Kunt u verklaren waarom maar liefst één op de vijf automobilisten de e-tol niet (kunnen) betalen? In hoeverre is dit een gevolg van problemen met de digitale toegankelijkheid?

Antwoord 6

Er zijn verschillende redenen waarom gebruikers de tol niet tijdig betalen. Zo zijn er gebruikers die de verkeersborden over het hoofd zien, het systeem (nog) niet helemaal begrijpen of simpelweg vergeten te betalen. Ook zijn er gebruikers die de herinneringsbrief (ten onrechte) als een factuur hebben beschouwd. Er zijn geen indicaties dat specifiek de digitale toegankelijkheid een verklaring is voor het feit dat de tolheffing niet tijdig wordt betaald. Zie verder het antwoord op vraag 2.

Vraag 7

Heeft u inzicht in de achtergrond van de mensen die beboet worden? Zo ja, raakt dit disproportioneel doelgroepen in een kwetsbare sociaaleconomische positie?

Antwoord 7

Bij de handhaving van de tolheffing worden geen gegevens verwerkt over de achtergrond of sociaaleconomische positie van personen. Conform de Wet TTH worden alleen gegevens verwerkt die nodig zijn om een betalingsherinnering of boete te kunnen versturen. Het gaat dan onder meer om de naam, het adres en de woonplaats van de houder van het voertuig waarvoor niet tijdig tol is betaald.

Wel komt de achtergrond of sociaaleconomische positie van personen soms aan de orde in het klantcontact dat plaatsvindt. Het komt voor dat iemand meerdere boetes van soms verschillende overheidsorganisaties heeft ontvangen en deze niet allemaal (tegelijkertijd) kan betalen. Waar mogelijk wordt in dit soort gevallen maatwerk toegepast. De tolheffing is om deze reden aangesloten op de Betalingsregeling Rijk⁴, waarmee het CJIB als Rijksincasso-organisatie namens de aangesloten overheidsorganisaties tot een betalingsregeling kan komen die rekening houdt met de afloscapaciteit van de betrokkene.

Vraag 8

Heeft u zicht op het aantal automobilisten dat herhaaldelijk de boete niet heeft (kunnen) betalen? Kunt u een beeld schetsen van hoeveel automobilisten door het niet (kunnen) betalen van de boetes een aanzienlijk bedrag verschuldigd is?

Antwoord 8

Er is recent een analyse uitgevoerd naar gebruikers die meerdere boetes hebben ontvangen en hun betaalgedrag. Hieruit blijkt dat er na één jaar tolheffing 3.466 personen of bedrijven zijn die 10 of meer tolboetes hebben ontvangen. In 1.730 van deze gevallen is nog geen enkele boete betaald. Conform het beleid dat handhaving op maatschappelijk verantwoorde wijze plaatsvindt, wordt getracht in contact te komen met gebruikers met meerdere openstaande herinneringen of boetes. Doel hiervan is ondersteuning bieden bij het betalen en voorkomen dat personen in de problemen komen. De handhaving kan daarbij tijdelijk worden gepauzeerd. Ook wordt in bepaalde gevallen coulant opgetreden.

Vraag 9

Erkent u dat, door de tolheffing uitsluitend digitaal te doen, er een verhoogd risico is dat de ongeveer 2,5 miljoen mensen⁵ die moeite hebben met digitale dienstverlening disproportioneel beboet worden?

⁴ Beleidsregels betalingsregelingen Rijk 2026. Staatscourant 2025, 42773.

⁵ Algemene Rekenkamer, 2016, Aanpak van laaggeletterdheid

Antwoord 9

Nee, dit wordt niet erkend. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 2 kan het systeem ingewikkeld zijn voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Er is daarom ingezet op goede communicatie (ook via niet-digitale middelen zoals verkeersborden en kranten), goede ondersteuning en coulance bij de handhaving. Hiermee wordt zoveel mogelijk voorkomen dat mensen die minder digitaal vaardig zijn nadeel ondervinden of disproportioneel worden beboet. Zie verder het antwoord op vraag 10.

Vraag 10

Welke maatregelen heeft u genomen om automobilisten in een kwetsbare sociaaleconomische positie of met weinig digitale vaardigheden in staat te stellen om tijdig en gemakkelijk de tol te betalen?

Antwoord 10

De tol kan op twee manieren worden betaald: door aan te melden voor automatisch betalen of door per rit te betalen op e-tol.nl. Gebruikers hebben een vrije keuze hoe ze willen betalen, maar geadviseerd wordt om automatisch te betalen. Daarmee worden immers herinneringen en boetes voorkomen. Het aanmelden voor automatisch betalen is zo makkelijk mogelijk gemaakt en wordt ook in de communicatie benadrukt. Gebruikers die vragen hebben over de tolheffing of ondersteuning nodig hebben bij het verrichten van betalingen of het aanmelden voor automatisch betalen, kunnen terecht bij het klantcontactcentrum. Dat geldt uiteraard ook voor personen in een kwetsbare sociaaleconomische positie of met weinig digitale vaardigheden. Ook met ondersteuning van het klantcontactcentrum is het verrichten van betaalhandelingen niet voor iedereen mogelijk. In het klantcontact wordt in dergelijke gevallen aangeraden om hulp te vragen aan familie, vrienden of bureaus. Ook kunnen mensen terecht bij een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). IDO's zijn vaak gevestigd in bibliotheken en bieden hulp en ondersteuning bij digitale overheidsdiensten. Alle IDO's hebben van RDW informatie ontvangen over de tolheffing. Medewerkers van IDO's in de omgeving van de A24 hebben daarnaast een aanvullende training gekregen.

Vraag 11

Waarom heeft u besloten om ook de betalingsherinnering geld te laten kosten als een automobilist niet binnen 72 uur digitaal tol betaalt? Is dit niet een impliciete vorm van dwang om mensen te bewegen tot automatische betalingen?

Antwoord 11

Reeds bij de parlementaire behandeling van de Wet TTH in 2015 was bekend dat alleen in het eerste jaar van de tolheffing geen vergoeding voor de betalingsherinnering in rekening zou worden gebracht. Dit om gebruikers te laten wennen aan het tolsysteem. Op 7 december jl. is het eerste jaar tolheffing geëindigd en is gestart met het in rekening brengen van de vergoeding van € 9 bij een betalingsherinnering. Dit bedrag is bedoeld om de kosten te dekken die worden gemaakt met het versturen van een betalingsherinnering en de verdere afhandeling daarvan. Het is niet bedoeld als (impliciet) dwangmiddel om mensen te bewegen tot automatische betalingen. Wel wordt verwacht dat deze maatregel als bijeffect heeft dat het aantal tijdige betalingen toeneemt. Dit mede omdat sommige weggebruikers de herinneringsbrief tot aan 7 december jl. (ten onrechte) als een factuur beschouwden.

Vraag 12

Op welke manier zijn ervaringsdeskundigen, laaggeletterden en kennisorganisaties voor digitale toegankelijkheid betrokken bij het inrichten van de e-tolheffing? Voldoet dit volledig aan de eisen voor digitale toegankelijkheid?

Antwoord 12

Bij het ontwerpen van het tolsysteem is aandacht geweest voor digitale toegankelijkheid. Zo zijn bijvoorbeeld zogeheten klantreizen opgesteld, waarbij potentiële gebruikers met verschillende achtergronden en kenmerken de processtappen van het tolheffingsproces hebben doorlopen (van het zien van een verkeersbord over tolheffing tot het ontvangen van een boete en de

processtappen daartussenin). Deze klantreizen hebben waardevolle inzichten opgeleverd die zijn meegenomen om het systeem gebruiksvriendelijk te maken.

Ook bij de communicatie over tolheffing (in bijvoorbeeld brieven, de website e-tol.nl en campagnemateriaal) is aandacht voor toegankelijkheid. Bijvoorbeeld door het gebruik van begrijpelijke taal op taalniveau B1. Daarnaast geldt dat overheidswebsites (zoals de website e-tol.nl) moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals beschreven in de Wet digitale overheid (Wdo). De website heeft status B⁶ en voldoet daarmee aan de wettelijke eisen. Het streven is de website verder te verbeteren naar status A.

Vraag 13

Welke mogelijkheden hebben mensen die de tol niet digitaal kunnen of willen betalen om alsnog hun betaling te doen? Zijn deze mogelijkheden voldoende helder en toegankelijk?

Antwoord 13

De betaling van de tol is alleen digitaal mogelijk, door te betalen via de website e-tol.nl (met iDEAL of creditcard) of door aan te melden voor automatisch betalen. Bij automatisch betalen zijn er, afhankelijk van de gekozen aanbieder, opties om te betalen per factuur, creditcard, automatische incasso of door een saldo op het account te storten (prepaid). Informatie over betaalmogelijkheden is beschikbaar op de website e-tol.nl en kan ook worden opgevraagd bij het klantcontactcentrum.

Vraag 14

Welke kosten-batenanalyse ligt ten grondslag aan de keuze voor e-tolheffing? Welke alternatieven zijn onderzocht, zoals een ouderwets tolhuisje?

Antwoord 14

In de memorie van toelichting bij de Wet TTH⁷ is uitgebreid ingegaan op de afweging om bij de A24/Blankenburgverbinding en de toekomstige Via15 te kiezen voor een free flow-tolsysteem en niet voor een «klassiek» systeem met een tolplein met slagbomen. Aspecten die een rol hebben gespeeld in de afweging zijn gebruikersgemak, doorstroming, verkeersveiligheid, betaalbaarheid en handhaving. Bij de A24 bleek een tolplein met slagbomen fysiek onmogelijk inpasbaar in het wegontwerp en zou het daarnaast leiden tot filevorming en reistijdverlies. Dit terwijl de A24 bedoeld is om de doorstroming in de regio Rijnmond te verbeteren.

Vraag 15

Bent u het met de indieners eens dat, gezien de nieuwigheid van de e-tol en het risico dat vooral mensen met weinig digitale vaardigheden worden beboet, terughoudendheid en ruimhartigheid moet worden betracht bij de tolheffing?

Antwoord 15

Een nieuw systeem vergt gewenning van gebruikers. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 9 en 10 is daarom ingezet op goede communicatie over de tolheffing, goede ondersteuning aan gebruikers en op coulance bij de handhaving. Ook zijn in het eerste jaar van de tolheffing gratis betalingsherinneringen gestuurd aan gebruikers die de tol niet tijdig hebben betaald.

Vraag 16

Bent u bereid om, vanwege de zorgen rondom de digitale toegankelijkheid van de e-tolheffing, de periode waarin geen administratiekosten worden gerekend te verlengen?

Antwoord 16

Nee, dit is niet wenselijk. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 2 zijn er bij het klantcontactcentrum slechts enkele meldingen binnengekomen die specifiek betrekking hebben op de digitale toegankelijkheid van het systeem.

⁶ Zie www.toegankelijkheidsverklaring.nl.

⁷ Kamerstukken 34 189, nr. 3.

Conform de Wet TTH is in het eerste jaar van de tolheffing geen vergoeding voor de betalingsherinnering in rekening gebracht en wordt dat sinds 7 december jl. wel gedaan. Die vergoeding is nodig omdat voor het versturen en afhandelen van betalingsherinneringen substantiële uitvoeringskosten worden gemaakt. Daarnaast is een gratis betalingsherinnering niet rechtvaardig ten opzichte van gebruikers die wel op tijd tol betalen, omdat zij indirect meebetalen aan de kosten hiervan.

Vraag 17

Kunt u deze vragen zo spoedig mogelijk en afzonderlijk van elkaar beantwoorden?

Antwoord 17

Ja.