

De Belastingdienst en Toeslagen werken mee aan het oplossen van problematische schuldsituaties

Cijfers



1,4 miljoen
huishoudens in Nederland
hebben (risico op)
problematische schulden



650.000
huishoudens
01-01-2018

8,3%
hadden geregistreerde problematische
schulden, de helft daarvan had al minstens
3 jaar een problematische schuld

10 %
heeft een oninbare schuld
bij de BD

10 %
langer dan 27 maanden
minstens € 50 toeslagschuld

30 %
langer dan 15 maanden
minstens € 50 belastingenschuld

Onze 3 pijlers van de schuldenaanpak



Voorkomen problematische schulden

We ondersteunen burgers zo goed mogelijk bij het doen van aangifte, het aanvragen en wijzigen van toeslagen én het (terug) betalen, om schulden te voorkomen



Ondersteunen van de burger

We ondersteunen burgers in het voorkomen van schulden, de escalatie ervan en het oplossen van ontstane schulden, om schuldenoploop te voorkomen



Samenwerken met gemeenten

We ondersteunen gemeenten zodat zij hun rol als schuldhulpverlener en armoedebestrijder zo goed mogelijk kunnen vervullen

Mensen helpen om belasting- en toeslagschulden te voorkomen. En mensen met schulden ondersteunen, zodat ze weer perspectief krijgen. Dat is onze ambitie. We werken er hard aan om dit waar te maken.

Bijna anderhalf miljoen huishoudens in Nederland hebben problematische schulden, of lopen een grote kans om diep in de schulden te raken. Problematische schulden ontstaan vaak door een combinatie van factoren. Er gebeurt bijvoorbeeld iets ingrijpends in de privésituatie, zoals een scheiding, of iemand zijn baan kwijft. Of een ondernemer ziet zijn omzet drastisch teruglopen. Het niet (op tijd) doorgeven van wijzigingen leidt vaak tot schulden. Ook komt het voor dat mensen schulden maken omdat de informatie over hun betalingsverplichtingen ingewikkeld is. Voor iedereen die in een dergelijke situatie zit of dreigt te komen, is passende en tijdige informatie en hulp nodig. Ook van de Belastingdienst en Toeslagen.

We proberen schulden te voorkomen

We maken het mensen zo gemakkelijk mogelijk om juist aangifte te doen en toeslagen aan te vragen. Dat doen we door onze dienstverlening persoonlijker te maken en beter te laten aansluiten bij de wensen en behoeften van burgers. We attenderen mensen op verschillende manieren en leggen zaken uit aan de balie, aan de telefoon, op papier en digitaal. En we helpen hen eventuele fouten in aanvragen en aangiften snel en zorgvuldig te herstellen. Zo leiden deze niet tot grote terugbetalingen en daarmee grote financiële zorgen achteraf. Als mensen een betalingsachterstand hebben, sturen we een herinnering en aanmaning, en daarnaast bellen we ook steeds vaker. Samen met de burger zoeken we, waar mogelijk, naar een passende oplossing. Dan maken we bijvoorbeeld afspraken over een betalingsregeling.

We ondersteunen mensen met schulden

Mensen met een belasting- of toeslagschuld proberen we zoveel mogelijk te helpen door onze dienstverlening duidelijker, persoonlijker en passender in te richten. Denk aan **betalingsregelingen**, persoonlijke begeleiding en doorverwijzing naar organisaties die hen verder kunnen helpen, zoals maatschappelijke organisaties en gemeenten. Ons Stella-team komt in actie in urgente situaties, bijvoorbeeld als mensen in acute geldnood verkeren of uit hun huis dreigen te worden gezet. Het Stella-team helpt zowel burgers als schuldhulpverleners en kleine ondernemers bij het oplossen van complexe schuldsituaties. Gelukkig zijn er ook veel situaties waarin een betalingsregeling uitkomst biedt.

We werken samen met gemeenten

Het is belangrijk dat we mensen met schulden niet uit het oog verliezen en blijven kijken vanuit het perspectief van burgers en partijen met wie we samenwerken. Samen met intermediairs, zoals gemeenten en maatschappelijke dienstverleners, helpen we mensen bij het regelen van hun belastingzaken en toeslagen. Zij zijn onmisbare schakels in de gezamenlijke ambitie om schuldsituaties zoveel mogelijk te voorkomen en op te lossen. Daarom trekken we samen op en ondersteunen we hen waar mogelijk. Zo hebben we samen met andere overheidsorganisaties een convenant gesloten met de NVVK, een branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Doordat de Belastingdienst en Toeslagen, andere overheidsorganisaties en maatschappelijke organisaties met elkaar samenwerken, kunnen we problemen adequaat oppakken.

De Belastingdienst en Toeslagen dragen bij aan een financieel gezond Nederland. We doen ons best om dat zoveel mogelijk te doen op een manier die goed is voor de samenleving. Zorgvuldig, efficiënt en geautomatiseerd – maar met aandacht en begrip voor mensen die daar behoefte aan hebben.