Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De Nationale ombudsman
t.a.v. de heer Reinier van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

DG Mobiliteit
Programmadirectie
Vrachtwagenheffing
Beleid, Juridisch Kader en Communicatie

Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Onze referentie
IenW/BSK-2026/151137

Uw referentie
2523931

Bijlage(n)
-

Datum 2 september 2026
Betreft Reactie op uw brief over tolheffing op de A24/Blankenburgverbinding

Geachte heer Van Zutphen,

Op 23 juni jl. heeft u mij een brief gestuurd (kenmerk: 2523931) over de tolheffing op de A24/Blankenburgverbinding. In deze brief geeft u aan dat u veel klachten van burgers ontvangt over het tolsysteem. Ook uit u uw zorgen over de toegankelijkheid van het digitale tolsysteem, de begrijpelijkheid van de informatievoorziening op en rondom de tolweg en de kosten die voor een herinneringsbrief in rekening worden gebracht. Hartelijk dank voor uw brief. Hierbij ontvangt u er een reactie op. Daarbij worden eerst enkele algemene opmerkingen over de tolheffing gemaakt en wordt vervolgens ingegaan op de specifieke punten uit uw brief.

Tolheffing op de A24/Blankenburgverbinding
De A24 is de eerste weg in Nederland met elektronische tolheffing; voertuigen worden geregistreerd via automatische nummerplaatherkenning en de kentekenhouder moet zelf tijdig actie ondernemen om de tol te voldoen. Dit kan door aanmelding voor automatisch betalen of door per rit te betalen op e-tol.nl. Als niet tijdig is betaald, wordt een betalingsherinnering verstuurd en kan vervolgens een bestuurlijke boete worden opgelegd.

Een nieuw systeem vergt gewenning van gebruikers. Dit is ook gebleken bij vergelijkbare elektronische tolwegen in het buitenland. Om weggebruikers te informeren over de tolheffing wordt op verschillende manieren gecommuniceerd. Onder andere via verkeersborden, de website e-tol.nl en het klantcontactcentrum van e-TOL. Daarnaast zijn op meerdere momenten (voorafgaand en na opening van de A24) campagnes gevoerd met advertenties in kranten, radio en televisie, vakbladen en social media. Daarnaast is er hulp beschikbaar voor degenen die vragen hebben of problemen ondervinden en wordt bij de handhaving aandacht besteed aan de menselijke maat en persoonlijke omstandigheden. Er wordt bijvoorbeeld getracht per brief in contact te komen met gebruikers met meerdere openstaande herinneringen of boetes. Doel hiervan is ondersteuning bieden en voorkomen dat mensen in de problemen komen. De handhaving kan daarbij tijdelijk worden gepauzeerd. Ook wordt in bepaalde gevallen coulant opgetreden.

De inzet is dat zoveel mogelijk ritten automatisch worden betaald. Dat biedt gemak voor de gebruiker en voorkomt boetes. Om die reden heeft automatisch betalen sinds de start van de tolheffing een sterke groei doorgemaakt. In de

DG Mobiliteit
Programmadirectie
Vrachtwagenheffing
Beleid, Juridisch Kader en Communicatie

eerste helft van 2025 werd ca. 65% van de ritten automatisch betaald; in de eerste helft van 2026 is dit gestegen naar ca. 80%. Ook het totaal aantal tijdige betalingen (automatische betalingen en betalingen op e-tol.nl bij elkaar opgeteld) neemt toe. In de eerste helft van 2025 werd ca. 80% van alle passages op tijd betaald; in de eerste helft van 2026 is dit gestegen tot ruim 90%. Dit resulteert in een daling van het aantal betalingsherinneringen en boetes. Het doel is om deze positieve trend voort te zetten. Het doel van de tolheffing is immers dat de tolplicht wordt nagekomen, niet om boetes op te leggen.

Het ministerie van IenW is zich ervan bewust dat er verbeteringen aan het tolsysteem mogelijk zijn. Dat heeft de nadrukkelijke aandacht. Om knelpunten voor gebruikers en/of de uitvoering te voorkomen, is ook vroegtijdig een invoeringstoets uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn op 25 maart jl. aan de Tweede Kamer gestuurd.[1] Op dit moment wordt gewerkt aan de opvolging van de gesignaleerde verbeterpunten. In het vervolg van deze brief komt dat aan bod.

Toegankelijkheid voor digitaal minder vaardigen
U geeft aan dat u klachten heeft ontvangen van burgers die niet weten hoe ze tol moeten betalen omdat ze het digitale systeem niet begrijpen. Zij komen daardoor niet toe aan (tijdige) betaling van de tol. U noemt daarbij dat lang niet alle burgers digitaal vaardig zijn en dat de overheid de plicht heeft om ervoor te zorgen dat burgers die er niet uitkomen ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld telefonisch of in persoon.

IenW erkent dat het tolsysteem 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) en op goede ondersteuning. Het klantcontactcentrum van e-TOL biedt telefonische en schriftelijke ondersteuning bij het verrichten van betalingen en het aanmelden voor automatisch betalen. Ook met ondersteuning van het klantcontactcentrum is dat niet voor iedereen mogelijk. In het klantcontact wordt in dergelijke gevallen aangeraden om hulp te vragen aan familie, vrienden of buren. 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 informatie ontvangen over de tolheffing. Medewerkers van IDO's in de omgeving van de A24 hebben daarnaast een aanvullende training gekregen.

U stelt terecht dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht dat er altijd een 'papieren alternatief' moet zijn voor de burger en dat het in een wet moet zijn vastgelegd als hiervan afgeweken wordt. Bij een tolweg is het meest gangbare 'papieren alternatief' dat er een slagboom met een fysiek betaalpunt aanwezig is. Dat is in het geval van de A24 niet mogelijk. De A24 is een "free flow"-tolweg, waar weggebruikers kunnen doorrijden zonder te stoppen. Hierbij speelt mee dat de tolweg slechts 4 kilometer lang is, 2 tunnels bevat en geen op- of afritten of

[1] Kamerstukken 36800-A, nr. 41.

DG Mobiliteit
Programmadirectie
Vrachtwagenheffing
Beleid, Juridisch Kader en Communicatie

verzorgingsplaatsen heeft. Eventuele fysieke betaalpunten zijn niet mogelijk op of langs de A24 en zouden daarom alleen elders kunnen worden gecreëerd, bijvoorbeeld op het onderliggend wegennet, langs omringende snelwegen of op een volledig andere plek (zoals een winkelcentrum). Het is twijfelachtig of een dergelijk fysiek betaalpunt goed gevonden zou worden door (minder digitaal vaardige) burgers. Dit terwijl realisatie van een fysiek betaalpunt wel kostbaar is. Er moet bijvoorbeeld gezocht worden naar geschikte locaties, met de juiste betaalvoorzieningen, personeel en beveiliging. IenW zet daarom in op goede informatievoorziening en ondersteuning voor minder digitaal vaardige burgers. Omdat wel aan de Awb moet worden voldaan, zal expliciet in de Wet tijdelijke tolheffing Blankenburgverbinding en ViA15 (Wet TTH) worden opgenomen dat op dit punt van de Awb wordt afgeweken. Daarbij wordt ook gemotiveerd waarom.

Informatievoorziening op de tolweg
U geeft aan veel klachten en signalen te zien over de informatievoorziening op en rondom de A24. U noemt daarbij dat burgers niet beseffen dat zij op een tolweg rijden en/of dat zij zélf (online) moeten betalen. U geeft aan dat de overheid burgers goede informatie dient te verstrekken. Dat houdt in dat de informatie proactief moet worden verstrekt en daarnaast moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek moet zijn. U stelt dat bij de digitale tolheffing nog niet wordt voldaan aan goede informatieverstrekking. U noemt daarbij dat veel burgers de kleur, tekst en plek van de bebording onduidelijk vinden en niet begrijpen. U vraagt zich daarbij af of IenW zich voorafgaand aan de opening van de A24 voldoende heeft voorbereid op informatievoorziening die goed werkt.

Zoals eerder in deze brief al is benoemd, wordt er op verschillende manieren gecommuniceerd over de tolheffing. Onder meer via verkeersborden, de website e-tol.nl, het klantcontactcentrum en informatiecampagnes. IenW is het daarom niet eens met uw stelling dat niet wordt voldaan aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Wel is IenW van mening dat de informatievoorziening verbeterd kan worden. Er wordt daarbij geleerd van de ervaringen tot nu toe en van communicatie bij buitenlandse free-flow-tolwegen. Zoals al is gemeld in de Kamerbrief van 25 maart jl. wordt een onderzoek uitgevoerd naar mogelijke optimalisaties aan de borden over tol die langs en in de omgeving van de A24 zijn geplaatst. U roept in uw brief op om vaart te maken met dit onderzoek. Het onderzoek en de besluitvorming erover is inmiddels nagenoeg afgerond. Er zullen concrete en zichtbare verbeteringen aan de borden worden doorgevoerd: de kleur van de borden wordt opvallender en de boodschap op de borden wordt vereenvoudigd en verduidelijkt. Hiermee moet het voor weggebruikers duidelijker worden dat ze op een tolweg rijden én wat van hen wordt verwacht. Op dit moment wordt de planning van de productie en plaatsing van de aangepaste borden uitgewerkt. Naar verwachting is de plaatsing van de aangepaste borden begin volgend jaar afgerond.

Transparantie van het online betaalsysteem
U geeft aan klachten en signalen te ontvangen over het anonieme, digitale betaalsysteem. Burgers vinden dit systeem onduidelijk en verwarrend. U wijst

DG Mobiliteit
Programmadirectie
Vrachtwagenheffing
Beleid, Juridisch Kader en Communicatie

daarbij op recent onderzoek van uzelf[2], waaruit blijkt dat het systeem niet transparant is voor burgers. Uit het onderzoek blijkt dat het tolsysteem op zo'n manier is ingericht dat het voor burgers niet duidelijk en controleerbaar is welke ritten op hun kenteken zijn geregistreerd en welke zij moeten betalen. Ook uit de betaalbevestiging valt dit niet op te maken. Verder koppelt het systeem een betaling soms aan een andere rit dan die iemand wilde en dacht te betalen.

Deze zorgen zijn bij IenW bekend. In de eerdergenoemde invoeringstoets is ook benoemd dat de focus op de bescherming van privacy van weggebruikers wringt met de klantvriendelijkheid van de uitvoering. Concreet gaat het erom dat de uitvoerende partijen slechts beperkt gegevens mogen verwerken zolang een gebruiker niet te laat is met tol betalen en dat de bewaartermijnen van gegevens zo kort mogelijk zijn. De uitvoeringsorganisaties beschikken na afloop van de bewaartermijnen niet meer over informatie en betaalgegevens van eerdere passages en kunnen vragen of klachten van weggebruikers daarover niet beantwoorden. In de Kamerbrief van 25 maart jl. is daarom aangegeven dat IenW samen met de betrokken uitvoeringsorganisaties gaat onderzoeken met welke aanpassingen de gebruiker beter bediend kan worden. Dat wordt vervolgens afgewogen tegen het belang van anoniem passeren en privacy. Het onderzoek is momenteel gaande. De gewenste (langere) bewaartermijnen van gegevens zijn in beeld gebracht. De privacy-impact hiervan wordt op dit moment uitgewerkt, waarna besluitvorming kan plaatsvinden. Hierbij wordt opgemerkt dat de bewaartermijnen zijn vastgelegd in de Wet TTH. Eventuele aanpassing van de bewaartermijnen vergt daarom wijziging van de wet.

Administratiekosten van de betalingsherinnering
U geeft verder aan dat u veel klachten ontvangt over de €9 administratiekosten die bij een betalingsherinnering in rekening worden gebracht. U benoemt dat burgers boos en teleurgesteld zijn, omdat dit voelt als een straf voor het niet digitaal vaardig zijn, het niet beschikken over creditcard of iDEAL, het begaan van een overtreding waarvan zij niets wisten of het per ongeluk maken van een fout in het onduidelijke betaalsysteem.

U benoemt dat het in rekening brengen van een vergoeding voor het versturen van een betalingsherinnering in principe te volgen is, omdat het nu eenmaal geld kost om een aanmaning te sturen. Doorberekening van administratiekosten in dit geval acht u echter niet behoorlijk, omdat de kosten onevenredig zijn, burgers op dit moment onvoldoende op de hoogte zijn van de (actieve) verplichting om tol te betalen en er geen gratis papieren alternatief is. Ook vindt u het bedrag van €9 niet verhouding staan tot het tolbedrag van €1,57. U verzoekt de betalingsherinnering weer kosteloos te maken, net zoals dat in het eerste jaar van de tolheffing het geval was.

IenW heeft begrip voor uw stelling dat het bedrag van €9 hoog aanvoelt ten opzichte van het tolbedrag. Het bedrag van €9 is echter vastgelegd in artikel

[2] Het rapport "e-TOL: een digitaal systeem dat zijn tol eist" van 23 juni 2026 (kenmerk: 2026/071).

DG Mobiliteit
Programmadirectie
Vrachtwagenheffing
Beleid, Juridisch Kader en Communicatie

4:113 van de Awb. Dit bedrag wordt gehanteerd bij diverse aanmaningen onder het bestuursrecht en is daarmee niet specifiek toegespitst op de tolheffing. Het bedrag is bedoeld om de kosten te dekken die worden gemaakt met het versturen van een betalingsherinnering en de verdere afhandeling daarvan. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om ICT-kosten, print- en portokosten en personeelskosten. Dit gaat niet alleen om de personele inzet die betrekking heeft op het versturen van een betalingsherinnering, maar ook om aanvullend klantcontact dat naar aanleiding van de herinneringsbrief plaatsvindt.

Zoals u terecht stelt, biedt artikel 4:113 van de Awb de mogelijkheid om de vergoeding in rekening te *kunnen* brengen. Dat is geen verplichting. Wel is het zo dat áls er een vergoeding in rekening wordt gebracht, dat deze vergoeding dan €9 bedraagt. Een ander (lager) bedrag is niet mogelijk. Zoals u bekend is, is in het eerste jaar van de tolheffing geen vergoeding in rekening gebracht. Gebruikers konden daardoor wennen. IenW is niet van plan om terug te gaan naar deze situatie. Zoals toegelicht worden er uitvoeringskosten gemaakt bij het versturen en afhandelen van betalingsherinneringen. Ook speelt mee dat sinds de (aankondiging van de) administratiekosten bij betalingsherinneringen substantieel minder herinneringen worden verstuurd. Sommige weggebruikers hadden het tolsysteem wel begrepen, maar hebben de herinneringsbrief (ten onrechte) als een factuur beschouwd. Deze situatie moet niet weer opnieuw plaatsvinden.

Proactieve overheid en maatschappelijk verantwoord handhaven
U benoemt in uw brief dat er bij de handhaving van de tolheffing aandacht is voor de menselijke maat. In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Handhaven ontvangen burgers die herhaaldelijk niet tijdig tol betalen van RDW een ‘Neem contact op’- brief. U noemt dit een goed voorbeeld van een proactieve aanpak van de overheid om burgers actief te benaderen om te voorkomen dat zij verder in de schulden raken. U doet daarbij de aanbeveling om burgers vooral telefonisch te benaderen. IenW onderschrijft dat het toepassen van de menselijke maat belangrijk is. Daar is nadrukkelijk aandacht voor bij de handhaving van de tolplicht. Het is helaas niet mogelijk om burgers telefonisch te benaderen. Bij de handhaving worden naam- en adresgegevens opgevraagd uit onder meer het kentekenregister en de Basisregistratie Personen (BRP). Contactgegevens, zoals een telefoonnummer, zijn niet beschikbaar bij RDW of het CJIB. Hierdoor is telefonisch contact opnemen niet mogelijk. Wel is het zo dat indien burgers zelf (telefonisch) contact opnemen met RDW of CJIB, dat deze gegevens worden bewaard. Eventueel vervolgcontact kan dan wel telefonisch plaatsvinden.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Vincent Karremans