

Vergaderjaar 2021–2022

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 902**

**BRIEF VAN DE MINISTER-PRESIDENT, MINISTER VAN ALGEMENE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 oktober 2021

Naar aanleiding van het artikel «Vermorzeld door de raderen van de fiscus» van 21 augustus 2021 in de Volkskrant hebben verschillende mensen mij een brief gestuurd, waarin zij hun persoonlijke situatie en ervaringen met de Belastingdienst delen. Op 23 september 2021 heeft de vaste commissie voor Financiën verzocht afschriften te ontvangen van mijn antwoorden op deze brieven.

Ik vind het, nog los van de privacyregelgeving, niet aan mij om (geanonimiseerde) afschriften van de antwoorden op deze persoonlijke en emotionele brieven te delen. Daarom heb ik de briefschrijvers toestemming gevraagd om geanonimiseerde afschriften – al dan niet vertrouwelijk – met de Tweede Kamer te delen. Indien hiertoe toestemming wordt gegeven, zal ik de afschriften op een later moment met de Tweede Kamer delen. In deze Kamerbrief ga ik op hoofdlijnen in op mijn antwoorden op deze brieven.

De brieven zijn in eerste instantie verstuurd naar een mailbox die niet in gebruik is. Dankzij het verzoek van de Tweede Kamer heb ik de brieven op 23 september 2021 gelukkig alsnog ontvangen. Daaropvolgend heb ik alle briefschrijvers een individueel antwoord geschreven. De verhalen van deze mensen zijn pijnlijk om te lezen. Deze mensen hebben veel ellende in hun leven meegemaakt en het handelen van de overheid heeft hierin een rol gespeeld. De rechtstaat moet burgers juist beschermen tegen de overheid en dat lijkt hier niet goed te zijn gegaan. Ik heb alle briefschrijvers laten weten dat ik de brieven heb doorgeleid naar het Stella-team van de Belastingdienst en Toeslagen om een oplossing te zoeken voor hun, vaak complexe, problemen. Het Stella-team bestaat uit behandelaren die breed en onafhankelijk naar de casuïstiek kijken en maakt hierbij gebruik van een groot netwerk van experts die kennis hebben van de processen binnen de Belastingdienst en Toeslagen. Alle situaties worden in zijn geheel opnieuw bekeken. Het Stella-team vormt zich eerst een volledig beeld van de casus en bepaalt vervolgens welke

maatwerkoplossingen nog nodig of mogelijk zijn om te helpen. Iedereen krijgt daarbij een vaste contactpersoon die hij of zij ook zelf kan benaderen. Gedurende dit traject blijven de contactpersonen in frequent contact staan met de betrokkenen tot het traject is afgerond.

Aan de meeste briefschrijvers zijn naar aanleiding van het artikel in de Volkskrant al eerder de contactgegevens verstrekt van de zogenoemde regisseur van het Stella-team van de Belastingdienst en Toeslagen. Van de tien brieven die heb ik ontvangen, hebben negen mensen inmiddels via deze weg contact met het Stella-team. Een persoon had nog geen contact met het Stella-team. Met deze persoon zal contact worden gezocht door het Stella-team.

De Belastingdienst gaat, vanuit het Stella-team, op zoek naar individuele oplossingen voor deze mensen. Het is aan het kabinet oplossingen te zoeken voor structurele problemen in het stelsel, de wet- en regelgeving en de dienstverlening. De kinderopvangtoeslagaffaire heeft ons geleerd dat de overheid open moet staan voor de problemen waar mensen tegenaan lopen. Als er fouten worden gemaakt, is het een absolute voorwaarde dat de signalen daarover worden opgepakt en problemen worden opgelost. Ik heb de Belastingdienst dan ook gevraagd om uit de gesprekken met de briefschrijvers lessen te trekken voor de eigen werkwijze en de werking van het stelsel en de wet- en regelgeving en deze lessen met mij, andere relevante overheidsorganisaties en de Tweede Kamer te delen. Over deze lessen zal ik op korte termijn in gesprek gaan met het Stella-team tijdens een werkbezoek. De lessen zullen met de Tweede Kamer worden gedeeld in de Stand van de uitvoering Belastingdienst en Toeslagen. In de stand van de uitvoering worden jaarlijks signalen uit de uitvoering met beleidsmakers en politiek gedeeld. Naar aanleiding van de motie van de leden Ploumen en Jetten (Kamerstuk 35 510, nr. 24) en de motie van het lid Omtzigt (Kamerstuk 35 510, nr. 13) wordt momenteel ook een inventarisatie gemaakt van de terreinen waarop wetgeving hardvochtig uitpakt voor mensen. De lessen van het Stella-Team vormen tevens input voor deze inventarisatie.

Ten slotte wil ik melden dat mensen die zich herkennen in het artikel van de Volkskrant en rondlopen met een vergelijkbare situatie, zich kunnen melden bij de Belastingdienst. Dit kan bij de BelastingTelefoon, de balies of steunpunten of ze kunnen een brief schrijven aan het Ministerie van Financiën. De burger of ondernemer kan kiezen voor het kanaal dat hem het beste past. De Belastingdienst zorgt dat zij die zich via een van deze kanalen melden met een vergelijkbaar verhaal, passende hulp krijgen, conform de hulp die de briefschrijvers wordt geboden.

De Minister-President,  
De Minister van Algemene Zaken,  
M. Rutte