



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE 's-gravenhage

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Concerndirectie
Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid**

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-gravenhage
Postbus 20201
2500 EE 's-gravenhage
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2021-0000193425

Uw brief (kenmerk)

Datum 28 september 2021
Betreft Reactie artikel: "Vermorzeld in de raderen van de
Belastingdienst"

Geachte voorzitter,

Op 21 augustus jl. verscheen het artikel 'Vermorzeld in de raderen van de Belastingdienst'¹ in de Volkskrant. Met deze brief wil ik u mijn reactie geven op deze interviews, samen met de antwoorden op de vragen die hierover door leden van uw Kamer aan mij zijn gesteld.^{2,3}

Allereerst wil ik uitspreken dat ik het verontrustend en pijnlijk vind om deze persoonlijke verhalen te lezen. Het gaat om burgers en ondernemers die soms op dramatische wijze in de problemen zijn geraakt, waarbij het handelen van de Belastingdienst een rol heeft gespeeld. Naar het zich nu laat aanzien betreft het situaties van burgers en ondernemers die ontstaan zijn in uiteenlopende perioden (soms decennia geleden, soms recent), hebben ze betrekking op meerdere belastingmiddelen en zijn er diverse onderdelen van de Belastingdienst, Toeslagen en soms ook andere overheidsinstanties bij betrokken.

Hieronder beschrijf ik hoe de Belastingdienst met de mensen uit het artikel in contact probeert te komen. Momenteel wordt de situatie van de mensen waar contact mee is onderzocht. In alle gevallen waarin de Belastingdienst fouten heeft gemaakt wil ik hen in ieder geval excuses maken voor de problemen waarin zij mede door toedoen van de Belastingdienst terecht zijn gekomen.

Bovendien ga ik onderzoeken welke (maatwerk-)oplossingen mogelijk zijn om deze mensen te helpen. Wanneer in individuele gevallen aantoonbare fouten zijn gemaakt door de Belastingdienst, dan zal ik die vanzelfsprekend herstellen.

¹<https://www.volkskrant.nl/kijkverder/v/2021/verdwaald-in-het-labyrint-dat-belastingdienst-heet~v446877/>

²Vragen van het lid Nijboer (PvdA) aan de staatssecretaris van Financiën over mensen die worden vermorzeld worden door de Belastingdienst (2021Z14665).

³Vragen van het lid Alkaya (SP) aan de staatssecretaris van Financiën over Burgers die worden vermorzeld in de raderen van de fiscus (2021Z14721).

In deze brief neem ik u achtereenvolgens mee in:

- A. Hoe de Belastingdienst de in het artikel genoemde mensen vraagt contact op te nemen met de Belastingdienst en met welk doel;
- B. De uitdagingen – zoals complexiteit van wet- en regelgeving en maatwerk in de uitvoering - die worden aangehaald in het artikel en hoe hier binnen de Belastingdienst aan wordt gewerkt;
- C. Ten slotte licht ik toe waar mensen zich kunnen melden met een vergelijkbaar verhaal.

A. Contact met de mensen uit het artikel

Aan de burgers en ondernemers uit het artikel zijn via de Volkskrant de contactgegevens verstrekt van de regisseur van het Stella-team van de Belastingdienst en Toeslagen. 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. Zoals invordering, de verschillende toeslagen, inkomstenbelasting, als ook klachten en mediation.

Alle situaties worden in zijn geheel opnieuw bekeken. Het Stella-team vormt zich eerst een volledig beeld van de casus en bepaalt vervolgens welke maatwerk-oplossingen nog nodig of mogelijk zijn om deze mensen te helpen. De Belastingdienst zal uit de gesprekken met deze mensen lessen trekken voor de eigen werkwijze en de werking van wet- en regelgeving.

Binnen een week na het eerste gesprek vindt vervolcontact plaats. 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.

Inmiddels hebben 11 van de 25 mensen contact gezocht met het Stella-team. Daarnaast heeft de Staatssecretaris Financiën – Toeslagen en Douane gesproken met één van de betrokkenen uit het artikel.

B. Uitdagingen voor de Belastingdienst uit het artikel

Ik zal omwille van de fiscale geheimhoudingsplicht⁴ niet in gaan op de persoonlijke situaties van de mensen genoemd in het artikel, echter zie ik in de geschetste problemen in het artikel wel enkele thema's terug waar de Belastingdienst inmiddels diverse verbeteringen voor in gang heeft gezet. Dit betreft de ambitie om:

- *Dienstverlening te verbeteren en het menselijk contact te intensiveren:*
Hiervoor komen er bijvoorbeeld meer medewerkers bij de balies en worden de mogelijkheden van persoonlijk contact uitgebreid (zoals bellen, digitaal contact of videobellen). Ook is het mogelijk een terugbelverzoek aan te maken als de wachttijden bij de BelastingTelefoon oplopen; en is het maken van een terugbelafpraak als pilot mogelijk via de website van de

⁴Artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen & 67 van de Invorderingswet 1990.

Belastingdienst op de thema's erven & schenken, scheiden en de aangifte inkomstenbelasting 2020. De Belastingdienst investeert daarnaast in het verder professionaliseren van de Stellateams en opent ten minste 10 steunpunten, naast de 21 balies, om de Belastingdienst fysiek eenvoudiger bereikbaar te maken.

**Concerndirectie
Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid**

Ons kenmerk
2021-0000193425

- *Menselijke maat bij aangifteverzuim terug te brengen:*
Daar waar de burger zijn fiscale verplichting tot het doen van aangifte niet nakomt, ook niet na een herinnering en aanmaningen, zien we dat in sommige gevallen problemen ontstaan. De Belastingdienst legt dan een aanslag op die gebaseerd is op een schatting van het inkomen. Dit 'ambtshalve' proces is noodzakelijk om het niet naleven van wet- en regelgeving tegen te gaan. Daarbij is het onderscheid tussen burgers die bewust hun fiscale verplichting niet nakomen en burgers die dat om andere redenen niet doen moeilijk vast te stellen. Burgers die een dienstverleningsbehoefte en/of verminderd doenvermogen (zie hieronder) hebben willen wij graag helpen. Daarom is recent een pilot afgerond waarbij vroegtijdig telefonisch contact is gezocht met zo'n zes duizend verzuimende belastingplichtigen. Hiermee is een begin gemaakt met het opvolgen van de aanbevelingen van de Adviescommissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken om pas een tweede ambtshalve aanslag op te leggen nadat er persoonlijk contact heeft plaatsgevonden met de burger.⁵
- *Beter te luisteren naar en te leren van signalen van burgers, ondernemers en de medewerkers van de Belastingdienst:*
Uit de interviews rijst tevens het beeld dat signalen van burgers, ondernemers en werknemers uit de eigen organisatie onvoldoende worden gehoord. Dit leerproces richt de Belastingdienst nu, bij al onze dienstverleningskanalen, beter in om knelpunten te analyseren en de oplossingen binnen de processen te borgen. Stella is behalve een vangnet ook een team dat in staat is om knelpunten binnen onze reguliere processen en onze dienstverlening op te sporen en om te zetten naar structurele oplossingen. In het najaar ontvangt uw Kamer de eerste Stand van de Uitvoering.⁶ Hierin laat de Belastingdienst zien hoe het gaat met de uitvoeringspraktijk. De signalen hebben betrekking op uitvoeringsbeleid en regelgeving, op knelpunten in de werkwijze en geautomatiseerde processen en op wensen ten aanzien van de informatievoorziening. En zoals hiervoor aangegeven is de Belastingdienst bezig om in gesprek te gaan met de mensen uit het artikel en lessen trekken voor de eigen werkwijze en de werking van wet- en regelgeving.
- *Processen en uitvoering te vereenvoudigen en die daardoor beter af te stemmen op de burger:*
Ten slotte herken ik in de verhalen een rode lijn als het gaat om de complexiteit van de processen waarmee burgers geconfronteerd worden. Ik constateer bovendien dat er nog te beperkt rekening wordt gehouden met het

⁵ Kamerstukken II 2021/21, 31 066. nr. 820.

⁶ Kamerstukken II 2020/21, 35 510, nr. 60.

doenvermogen van burgers. Complexe wet- en regelgeving is voor elke burger ingewikkeld, maar bij (zeer) complexe wet- en regelgeving kan een (tijdelijk) laag doenvermogen ertoe leiden dat burgers vastlopen en het contact met de Belastingdienst verslechtert. De Belastingdienst is zich hier inmiddels van bewust en traint medewerkers om burgers met beperkt doenvermogen te herkennen en op een gepaste manier te helpen.

**Concerndirectie
Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid**

Ons kenmerk
2021-0000193425

C. Waar kunnen mensen zich melden met een vergelijkbaar verhaal

Ten slotte wil ik u melden dat de Belastingdienst open staat voor mensen die zich herkennen in de interviews en rondlopen met een vergelijkbare situatie. Mensen kunnen zich hiervoor melden bij een van onze dienstverleningskanalen: de BelastingTelefoon, onze balies of steunpunten en ze kunnen via social media aangeven dat ze contact zoeken of ze kunnen ons een brief schrijven. 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 we de burgers en ondernemers uit het Volkskrant artikel bieden.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst

J.A. Vijlbrief