



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

TWEEDE KAMER
der
STATEN-GENERAAL

Ingekomen - 2 APR 2015

DIENST Griffie Nr.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk
DGB/2014-6825

Datum: **2 - APR. 2015**

Betreft: klacht over kwaliteit uitvoering zorgtoeslag van de Belastingdienst

Geachte Voorzitter,

Op 8 december 2014 heeft de vaste commissie voor Financiën mij verzocht om een reactie op de brief van R. van der W. te R. van 3 november 2014 inzake een klacht over de uitvoering van de zorgtoeslag.

Uit onderzoek is mij gebleken dat in het geval van R. van der W. een fout is gemaakt.

Hiervoor zijn verontschuldiging aangeboden en de fout is inmiddels hersteld.

R. van der W. is hier inmiddels over geïnformeerd door de Belastingdienst en in de bijlage vindt u een geanonimiseerd afschrift van mijn brief aan de heer R. van der W. te R.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris van Financiën,

Eric Wiebes

AFSCHRIJF



Ministerie van Financiën

uyygc

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

mw. T.J.M.N. van der Poel

T 070-3428940

Datum 19 maart 2015

Betreft Uw klacht over de kwaliteit uitvoering van de Belastingdienst

Ons kenmerk

DGB 2014-6825

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Geachte [REDACTED]

Naar aanleiding van uw brief aan de vaste Kamercommissie voor Financiën van 3 november 2014 bericht ik u het volgende.

In uw brief uit u uw verontwaardiging en dat klaarblijkelijk een volstrekt onbekend persoon is gekoppeld aan de gegevens van uw overleden moeder. Tevens heeft u zorgen dat dit op grotere schaal voorkomt bij de Belastingdienst.

Met u ben ik het eens dat het zeer onzorgvuldig is dat de gegevens van uw overleden moeder gekoppeld zijn aan een volstrekt onbekend persoon. Ik heb een en ander uit laten zoeken. Uit dit onderzoek blijkt dat hier een interne fout van de Belastingdienst aan ten grondslag ligt. Er is bij de verhuismelding door ons alleen rekening gehouden met het hoofdadres van de woonzorginstelling en niet met de nadere kameraanduiding. Hierdoor heeft ten onrechte een koppeling plaatsgevonden en zijn vervolgens beide personen onterecht aangemerkt als elkaars toeslagpartner.

Ik bied u hiervoor mijn excuses aan.

Ik ben blij dat u aandacht vraagt voor uw zaak, niet omdat ik mij er niet bewust van ben dat de Belastingdienst geen fouten maakt, maar om er voor te zorgen dat de fout wordt hersteld en dat de Belastingdienst er van leert om deze fouten te voorkomen.

U geeft in uw brief aan dat u veronderstelt dat meerdere burgers last hebben van fouten van de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft jaarlijks honderden miljoenen contacten met burgers en bedrijven. En alhoewel de foutenmarge van de Belastingdienst bij deze werkzaamheden laag ligt, worden er desondanks kleine en soms grotere fouten gemaakt. Ik ben mij er van bewust en met mij de Belastingdienst dat elke fout, hoewel onvermijdelijk, heel vervelend kan zijn voor de burgers die daarmee te maken krijgen. De Belastingdienst is een professionele organisatie. Dit houdt niet in dat de Belastingdienst geen fouten maakt, maar een organisatie is, die fouten herkent, erkent, herstelt, daarvan leert en daarover communiceert met de betrokken burgers.



**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/ U

Dat neemt niet weg dat het altijd beter kan. Uw brief is daarom, zoals ik al eerder schreef, voor ons ook weer belangrijke informatie en ik hoop dat u ons blijft attenderen op fouten, die wij maken.

Verder is mij gebleken dat inmiddels gewijzigde beschikkingen naar u zijn toegestuurd en dat de aangekondigde acceptgiro's inmiddels zijn verstuurd.

Ik ga er van uit dat ik uw vragen hiermee afdoende heb beantwoord.

Met vriendelijke groet,

De Staatssecretaris van Financiën,

namens deze,

T.J.M.N van der Poel
Adjunct-directeur cluster Uitvoeringsbeleid
Directoraat-Generaal Belastingdienst