

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 79

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Staatssecretarissen van Financiën over *mensen die vermorzeld worden door de Belastingdienst* (ingezonden 30 augustus 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Vijlbrief** (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) (ontvangen 28 september 2021).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Vormorzeld in de raderen van de Belastingdienst»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Deelt u de observatie dat uit de interviews het beeld rijst dat niet alleen bij Toeslagen, maar bij de gehele Belastingdienst (behalve Grote Ondernemingen wellicht) sprake is van meedogenloos en onpersoonlijk (invorderings)beleid?

#### Antwoord 2

In de Kamerbrief van 14 september 2020<sup>2</sup> constateerde ik o.a. dat de focus in beleid en uitvoering te veel is verschoven van burgers naar massale processen. Hierdoor is er te weinig focus op dienstverlening ontstaan, alsmede te weinig ruimte voor vakmanschap en te weinig ruimte voor het handelen met de menselijke maat bij de invordering van belastingschulden. In de interviews kunnen we lezen waar dit toe kan leiden. In de brief die samen met deze antwoorden aan u is verstuurd worden enkele van die verbeteringen genoemd als illustratie van de meer uitgebreide beschrijvingen die zijn te raadplegen in de documenten en brieven die eerder naar uw Kamer zijn gestuurd. Ook herijkt de Belastingdienst de invorderingsstrategie en -wetgeving waarover ik u in het najaar zal informeren.

#### Vraag 3 en 4

Kunt u per casus analyseren of er volgens u iets is misgegaan, en wat er dan is misgegaan?

<sup>1</sup> Volkskrant, 21 augustus 2021

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 737, p.2

Kunt u voorts aangeven waarom dit is misgegaan en of dit voorkomen had kunnen?

Antwoord 3 en 4

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. Alle situaties worden opnieuw bekeken door het Stella-team. Dit 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 zelf ook kan benaderen. Gedurende dit traject blijven de contactpersonen in contact staan met de betrokkenen.

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

Ik merk hierbij op dat ik om wettelijke redenen niet kan ingaan op de fiscale positie van een individuele belastingplichtige, dan wel belastingschuldige.<sup>3</sup> Ik zie in het artikel wel een aantal thema's terug waar de Belastingdienst inmiddels diverse verbeteringen voor in gang heeft gezet. Over deze verbeteringen heb ik uw Kamer eerder geïnformeerd. Dit gaat hier onder meer om de ambities om:

- dienstverlening te verbeteren en het menselijk contact te intensiveren,
- menselijke maat bij aangifteverzuim terug te brengen,
- beter te luisteren naar en te leren van signalen van burgers, ondernemers en de medewerkers van de Belastingdienst, en
- processen en uitvoering te vereenvoudigen en die daardoor beter af te stemmen op de burger.

Vraag 5

In welke gevallen komen de schrijnende gevolgen voort uit wetgeving? Bent u bereid deze gevallen in kaart te brengen en dit te herstellen bij de behandeling van het Belastingplan?

Antwoord 5

Via de moties van Kamerlid Omtzigt<sup>4</sup> en Kamerleden Ploumen en Jetten<sup>5</sup> van 19 januari 2021 is eerder aan het Kabinet verzocht om uitgebreid te inventariseren op welke terreinen wetgeving hardvochtige effecten heeft op burgers. In de bijlage bij de kamerbrief van 29 juni 2021<sup>6</sup> is de Kamer geïnformeerd dat momenteel inbreng wordt opgehaald binnen de departementen en de daarbij horende uitvoeringsorganisatie. Hierbij is aangekondigd dat in het najaar de eerste resultaten bij elkaar zullen worden gebracht. Ook is aangekondigd dat dit jaar voor het eerst een Stand van de uitvoering voor de Belastingdienst wordt gemaakt, waarin signalen uit de uitvoering met beleidsmakers en politiek worden gedeeld. In het najaar wordt de eerste Stand van de uitvoering voor de Belastingdienst aan de Kamer verzonden.

Vraag 6

Acht u de uitkomst in een van de in het artikel beschreven gevallen, waarin de werkgever zonder medeweten van de werknemer geen loonbelasting had afgedragen en de werknemer de enige was die verantwoordelijk gehouden werd, rechtvaardig? Zo nee, hoe gaat u ervoor zorgen dat dit bij goeder trouw van de werknemer niet meer voor kan komen?

<sup>3</sup> Artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen & 67 van de Invorderingswet 1990.

<sup>4</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 13

<sup>5</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 24

<sup>6</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 60

#### Antwoord 6

De Belastingdienst is in gesprek met deze burger en onderzoekt wat er is gebeurd en welke oplossingen nog mogelijk zijn om deze mensen te helpen. Het verhaal van deze mensen illustreert weer dat de burger meer centraal moet staan bij de dienstverlening van de Belastingdienst en dat de burger onvoldoende rechtsbescherming ervaart. Dit sluit tevens aan bij de bevindingen van de Adviescommissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken.

#### Vraag 7

Is het juist dat in een ander geval het salaris van vier burens bij een belastingplichtige werd opgeteld? Zo ja, hoe kan zo iets gebeuren en waarom wordt zo'n evidente fout niet hersteld?

#### Antwoord 7

De Belastingdienst is in gesprek met deze burgers en onderzoekt wat is gebeurd en welke oplossingen nog mogelijk zijn om deze mensen te helpen. Wanneer in individuele gevallen aantoonbare fouten zijn gemaakt door de Belastingdienst, dan zal ik die vanzelfsprekend herstellen.

#### Vraag 8

Is het juist dat in wederom een ander geval een gezin de dupe werd van een fout bij een andere overheidsorganisatie, namelijk de IND? Hoe kan voorkomen worden dat mensen hier slachtoffer van worden?

#### Antwoord 8

Ik kan omwille van de fiscale geheimhoudingsplicht<sup>7</sup> niet in gaan op de persoonlijke situaties van de mensen genoemd in het artikel. In één van de casussen lijkt sprake te zijn van een samenloop van handelen van meerdere overheidsorganisaties, waaronder de IND. De afhankelijkheden tussen diverse overheidsorganisaties zijn groot. Beslissingen van de ene organisatie werken door naar de andere overheidsorganisatie. Ik onderken dat in deze situaties problemen kunnen ontstaan door de samenloop en afhankelijkheden. Het interdepartementale programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens biedt de mogelijkheid om casuïstiek waarbij sprake is van multiproblematiek, waar meerdere uitvoeringsorganisaties en/of gemeente bij betrokken zijn, gezamenlijk op te pakken. Bij casuïstiek waarbij een oplossing binnen de reguliere processen niet gevonden is, kan een beroep worden gedaan op het maatwerkloket en indien nodig ook op het Landelijk Escalatie Team (LET) voor casussen die via het maatwerkloket ook niet opgelost kunnen worden. Binnen het LET wordt niet alleen bekeken hoe de betreffende casus opgelost kan worden, maar wordt ook gezocht naar een structurele oplossing om dergelijke gevallen in de toekomst te voorkomen. Binnen het LET worden nog weinig casussen besproken. Ik wil me de komende tijd inzetten om meer bekendheid te geven aan het LET door te werken aan het vroegtijdig signaleren en het aanmelden van casussen. Hierbij willen wij graag samen optrekken met andere organisaties en met hen hierover het gesprek aangaan.

#### Vraag 9

Hoe kan het dat de fiscus zo meedogenloos invordert bij schulden die achteraf niet correct waren? Is de Belastingdienst zo overtuigd van zichzelf dat snoeiharde invordering gepast wordt geacht? Zou bij twijfel over schulden, of bij lopende procedures, niet juist terughoudend optreden moeten worden bij de invordering?

#### Antwoord 9

Voordat invorderingsmaatregelen worden genomen heeft een burger een reeks rechtsmiddelen die kunnen worden ingezet en die (kunnen) voorkomen dat invorderingsmaatregelen worden genomen. Ik ben me ervan bewust dat het inzetten van deze rechtsmiddelen veel van burgers vraagt, en dat sommige burgers niet het doenvermogen hebben om deze rechtsmiddelen in te zetten. De Belastingdienst voert verbeteringen door om hierbij beter te helpen. In lijn met de kabinetsreactie op de POK wordt de invorderingsstrategie van Belastingdienst en Toeslagen tegen het licht gehouden, in het

<sup>7</sup> Artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen & 67 van de Invorderingswet 1990.

bijzonder voor mensen die langdurig te maken hebben met hoge schulden. Ook wordt geïnventariseerd in welke gevallen de invorderingsmaatregelen van de Belastingdienst onredelijk streng kunnen uitpakken en welke verbeteringen in de uitvoering kunnen worden doorgevoerd. Het doel is om zo veel mogelijk mensen die in de knel dreigen te komen beter te helpen en problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Ook door betere voorlichting over rechten en plichten van burgers, door eenvoudige en beter leesbare brieven, berichten en formulieren en door het verbeteren van de bereikbaarheid voor de burgers, zowel fysiek als digitaal, moeten alle burger beter hun weg kunnen vinden naar rechtsbescherming om zo ook invorderingsmaatregelen te voorkomen.

#### Vraag 10

Deelt u de observatie dat keer op keer worden mensen verder in de problemen gebracht door stapeling van verhogingen, boetes, invorderingsrente en incassokosten, en deelt u de mening dat het onwenselijk is als deze stapeling het probleem wordt in plaats van de onderliggende oorspronkelijke vorde- ring? Wat gaat u doen om dit tegen te gaan?

#### Antwoord 10

Ja, het kan voorkomen dat de uiteindelijke schuld aan de Belastingdienst voor een groot gedeelte bestaat uit boetes, rente en invorderingskosten. Wanneer die aanslagen onbetaald blijven, zal dat veelal leiden tot het in rekening brengen van rente en invorderingskosten. Hoewel het systeem van opleggen van boetes, rente en invorderingsrente uit de wet volgt, kan dit in sommige gevallen leiden tot ongewenste situaties. In dat kader heeft de Adviescommissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken aanbevelingen gedaan voor het systeem van opleggen van ambtshalve aanslagen. Voor betalingsproblemen heeft de commissie de aanbeveling gedaan om een overheidsbreed sociaal incasso-beleid te voeren. In mijn brief van 22 april 2021 met daarin de reactie op het rapport van de Adviescommissie praktische rechtsbescherming in belastingzaken, heb ik toegezegd deze aanbevelingen te onderzoeken en de Kamer hierover in het najaar nader te informeren.

#### Vraag 11

Hoe gaat u ervoor zorgen dat gedupeerden toegang krijgen tot betaalbare rechtsbijstand, ook als het geen toeslagenschulden betreft? Hoe gaat u er voorts voor zorgen dat betrokken advocaten een redelijke vergoeding krijgen voor hun werk?

#### Antwoord 11

Gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag kunnen sinds 1 maart 2021 via de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze gefinancierde rechtsbijstand krijgen op grond van de subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag.

In zijn algemeenheid geldt op grond van de Wet op de rechtsbijstand (WRb) dat rechtsbijstand bij het maken van bezwaar bij de Belastingdienst niet mogelijk is, wanneer er alleen sprake is van een zogenaamd rekenkundig of feitelijk geschil. De aanname is dat hiervoor geen juridische bijstand noodzakelijk is.

Met ingang van 1 juli 2021 is de tijdelijke Regeling adviestoevoeging zelfredzaamheid (Ratz) in werking getreden op grond waarvan, ondanks bovengenoemde uitzondering en onder bepaalde voorwaarden, burgers een (lichte) adviestoevoeging van een advocaat kunnen krijgen ter oplossing van hun probleem. De regeling wordt uitgevoerd door de Raad voor Rechtsbijstand. Voorafgaand brengt het Juridisch Loket aan de burger of advocaat advies uit of aan de voorwaarden wordt voldaan om in aanmerking te komen voor een adviestoevoeging, dan wel of het Juridisch Loket of een partij binnen het sociaal domein (rechts)hulp kan bieden. Het kabinet stelt ter uitvoering van de motie Klaver-Ploumen en de motie Van Nispen-Azarkan extra middelen ter beschikking voor een structureel betere vergoeding van advocaten, mediators en bijzondere curatoren werkzaam in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand.

#### Vraag 12

Kunt u aangeven of in de beschreven gevallen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn nageleefd? Kunt u daarbij specifiek ingaan op de toepassing en het beleid van de Belastingdienst ten aanzien van het motiveringsbeginsel, het rechtszekerheidsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en het verbod op détournement de pouvoir?

#### Antwoord 12

De Belastingdienst moet zich in het contact met burgers en ondernemers gedragen in overeenstemming met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het motiveringsbeginsel, het rechtszekerheidsbeginsel, het zorgvuldigheidsbeginsel en het verbod op détournement de pouvoir. De beoordeling of deze beginselen zijn nageleefd is sterk afhankelijk van de feiten en omstandigheden per geval. Momenteel vinden de gesprekken met de burgers en ondernemers plaats. Vooral nog heb ik te weinig inzicht in die feiten en omstandigheden om die beoordeling te kunnen maken.

#### Vraag 13

Bent u bereid zich persoonlijk in te zetten om eindelijk recht te doen aan de mensen die genoemd worden in het artikel? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 13

Zoals ook in de brief vermeld, heb ik de Belastingdienst opdracht gegeven alle situaties in zijn geheel opnieuw te bekijken. 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.

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 zelf ook kan benaderen. Gedurende dit traject blijven de contactpersonen in frequent contact staan met de betrokkenen.

Inmiddels (naar de stand van 2 september) hebben 11 van de 25 mensen contact gezocht met het Stella-team. Vanwege de omvang en diversiteit van de casuïstiek zal het enige tijd vergen om alles goed uit te zoeken.