

Vergaderjaar 2018–2019

**31 066**

**Belastingdienst**

**31 322**

**Kinderopvang**

**Nr. 496**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 juni 2019

Op 6 juni 2019 heb ik van de vaste commissie voor Financiën een brief ontvangen met hierin het verzoek om in meer algemene zin een reactie te geven op een aantal recente brieven van belastingplichtigen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de Belastingdienst.

Ik betreur het dat de dienstverlening van de Belastingdienst aanleiding geeft tot ontevredenheid zoals door de brieveschrijvers is verwoord. De brieven die zijn bijgevoegd bij het verzoek van de vaste commissie voor Financiën betreffen beleidsvragen (vier brieven), een vraag over ontvangstbevestiging, een vraag over de kinderopvangtoeslag (CAF 11-dossier) waarover u reeds separaat bent geïnformeerd, en een concrete klacht over de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst. Deze brieven worden bij ons in behandeling genomen c.q. zijn reeds in behandeling genomen.

De Belastingdienst stelt in zijn werkwijze burgers en bedrijven centraal en streeft ernaar hun een passende behandeling te bieden. Dergelijk maatwerk vraagt om een zorgvuldige beoordeling van ieder vraagstuk waarbij zowel de kwaliteit als tijdigheid van de geboden dienstverlening gewaarborgd moet zijn.

Ik kan in deze brief niet ingaan op fiscale aangelegenheden van individuele belastingplichtigen, gezien de geheimhoudingsplicht die is opgenomen in artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen. In het hiernavolgende zal ik derhalve de nadruk leggen op de procedure voor dienstverlening en klachtenafhandeling. Tevens bestaat de mogelijkheid om de Kamer vertrouwelijk over grieven van burgers te informeren in de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven.

Alle verzoeken worden zo spoedig mogelijk beantwoord. Daarbij merk ik op dat beleidsinhoudelijke vragen een plek moeten krijgen in de beleidsontwikkeling. De termijn van beantwoording hangt af van het onderwerp van de brief en het type verzoek, zoals een bezwaar, klacht of

WOB-verzoek. De Belastingdienst volgt, voor zover van toepassing, de termijnen zoals die zijn vastgelegd in de Awb/Awr. De Belastingdienst maakt bij de behandeling van klachten onderscheid tussen klachten van fiscaalinhoudelijke aard en die over de Belastingdienst zelf. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de Belastingdienst.<sup>1</sup>

Als een burger het niet eens is met de *belastingheffing*, dan kan hij bij de Belastingdienst bezwaar maken en vervolgens in beroep gaan bij de rechter. Een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule kan worden ingediend bij het Ministerie van Financiën. Verder kan de burger zich wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven van uw Kamer.

Is een burger niet tevreden met de *dienstverlening* door de Belastingdienst, dan kan hij mondeling een klacht indienen bij de BelastingTelefoon. De burger kan ook schriftelijk een klacht indienen via het klachtformulier dat op de website van de Belastingdienst staat, of een brief (laten) schrijven. De klacht wordt toegewezen aan een klachtbehandelaar. Deze belt de klager in de regel binnen een week, zodat de klager weet wat hij mag verwachten van de klachtbehandeling. Na het onderzoek van de klachtbehandelaar wordt vastgesteld of de klacht geheel of deels gegrond is, dan wel dat het niet mogelijk is om tot een oordeel te komen. Vervolgens wordt ingezet op de tegemoetkoming aan de klager, zodat deze ervan op de hoogte is dat zijn klacht wordt opgelost indien deze gegrond is. Als de klacht als niet gegrond is beoordeeld, ontvangt hij een toelichting op deze beoordeling.

Als een burger uiteindelijk niet tevreden is over de *manier waarop* de Belastingdienst de klacht heeft behandeld, dan kan hij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Ik acht het van groot belang dat burgers en bedrijven vertrouwen kunnen stellen in de dienstverlening van de Belastingdienst. Samen met de medewerkers van de Belastingdienst blijf ik mij hiervoor inspannen.

De Staatssecretaris van Financiën,  
M. Snel

---

<sup>1</sup> [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).