Binnenhof 19
2513 AA Den Haag
Postbus 20001
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
4228163

Datum 15 oktober 2021

Geachte BTO,

In uw brief vraagt u aandacht voor uw geschil met de Belastingdienst. Uw verhaal heeft mij geraakt. Wat u en uw echtgenoot de afgelopen jaren is overkomen, is verschrikkelijk. Ik snap volkomen dat u teleurgesteld bent in de overheid.

Ik heb begrepen dat u inmiddels contact met het Stella-team van de Belastingdienst heeft. Uw brief is eveneens doorgeleid aan dit team met het verzoek dit mee te nemen in de behandeling. Het Stella-team bestaat uit medewerkers die breed en onafhankelijk naar uw dossier kijken en maakt hierbij gebruik van een groot netwerk van experts die kennis hebben van de processen binnen de Belastingdienst en Toeslagen. Het Stella-team is daarom het beste in staat om u te helpen en zij gaan samen met u op zoek naar een oplossing in uw specifieke situatie.

Het is aan mij en de rest van het kabinet om 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. Het ministerie van Algemene Zaken heeft het Stella-team gevraagd om voor de eigen werkwijze en de werking van het stelsel en de wet- en regelgeving lessen te trekken uit uw situatie en die van anderen en deze lessen met mij, andere relevante overheidsorganisaties en de Tweede Kamer te delen. Hierdoor hopen we te voorkomen dat mensen in de toekomst op een vergelijkbare manier in de knel komen.

Verder wordt naar aanleiding van de motie-Ploumen/Jetten en de motie-Omtzigt waar u in uw brief naar verwijst, momenteel ook een inventarisatie gemaakt van wetgeving die hardvochtig uitpakt voor mensen. De lessen die het Stella-Team, mede naar aanleiding van uw brief, trekt, vormen ook input voor deze inventarisatie.

Tot slot dank ik u voor de moeite die u hebt genomen te schrijven. Signalen zoals de uwe zijn van groot belang om verbeteringen in gang te zetten en te voorkomen dat mensen hetzelfde moeten doormaken als u. Ik wens u en uw echtgenoot veel sterkte en het allerbeste toe.

Met vriendelijke groet,

Mark Rutte