



Belastingdienst

Contact met het Stella-team

12 casussen uit de praktijk



Voorwoord



De Belastingdienst werkt voor iedereen en heeft de belangrijke taak om eerlijk en zorgvuldig belastingen te heffen en premies te innen. Dagelijks doen we er alles aan om het voor burgers en bedrijven steeds makkelijker te maken om belastingzaken snel en eenvoudig te regelen. Met ondersteuning dichtbij voor wie dat nodig heeft. Bijvoorbeeld bij de 31 balies en steunpunten verspreid over heel Nederland, waar burgers en ondernemers terecht kunnen met vragen. En vanzelfsprekend ook via de BelastingTelefoon en sociale media.

Wij blijven alert op mensen die in de knel raken door – vaak complexe – wet- en regelgeving. Ook bieden we hen individuele ondersteuning via een team van specialisten - onze Stella-teams. Deze specialisten hebben dagelijks persoonlijk contact met burgers die zich in een complexe en knellende situatie bevinden en daardoor betalingsachterstanden hebben bij de Belastingdienst. Of burgers die problemen hebben met hun toeslagen. Samen met andere partijen brengen deze collega's de situatie in beeld en zorgen voor overzicht in iemands fiscale situatie.

Dat doen Stella-medewerkers niet alleen, maar samen met collega's van Dienst Toeslagen en andere professionals zoals fiscaal dienstverleners, financieel adviseurs of collega's van overige publieke dienstverleners. Denk hierbij aan gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank en het UWV. Waar mogelijk werken zij ook samen met publieke en private partijen die dicht bij burgers staan dan wij, zoals maatschappelijk dienstverleners en anderen die burgers helpen bij het regelen van hun belasting- en toeslagenzaken.

Elke situatie waar Stella-teams mee te maken krijgen is uniek. Er is geen 'one size fits all'-oplossing voor een Stella-casus. Toch valt er wel degelijk veel te leren uit eerdere situaties. Zo kunnen problemen die vaker voorkomen eerder opgespoord worden via vroegsignalering of leiden tot een aanpassing in het reguliere proces. Op deze manier blijven we onze dienstverlening continu verbeteren.

Het werk van de Stella-teams zorgt voor bijzondere verhalen. In dit boekje hebben we een aantal van die verhalen verzameld. Samen geven ze een goed beeld van de mogelijkheden van onze persoonlijke dienstverlening. Mijn collega's van het Stella-team en de professionals met wie zij samenwerken, vertellen hoe zij samen zoeken naar de beste oplossing voor die ene burger. Daarnaast vertellen burgers hoe het Stella-team hen hielp om hun leven weer op de rit te krijgen.

Heeft u als professional te maken met een complexe of knellende situatie waar de Belastingdienst of Dienst Toeslagen bij betrokken is? Neem dan contact op met het Stella-team om deze casus door te spreken. Een van onze specialisten denkt graag met u mee over een oplossing. De contactgegevens van het Stella-team vindt u verderop in dit boekje.

Heleen Bisschoff-Moonen

Directeur Particulieren, Belastingdienst

Casussen

Stella-medewerkers

Casus 1

Yolanda | Stella-medewerkster bij MKB Utrecht
“Ik ben blij dat we samen zijn leven weer op de rit kregen”

6

Casus 3

Miriam | Stella-medewerker Particulieren
“Ze wil graag door met haar studie, maar kan door deze situatie geen kant op”

10

Casus 5

Rowena | Teamleider Stella en Klachten bij CAP in Enschede
“Ik besluit hem te bellen om samen zijn dossier door te nemen”

14

Casus 7

Mona | Stella-medewerker Particulieren
“Ik ben blij dat we maatwerk kunnen bieden wanneer de situatie erom vraagt”

18

Casus 9

Yolanda | Stella-medewerkster bij MKB Utrecht
“Ik bel regelmatig om te kijken hoe het gaat”

22

Casus 11

Audrey | Stella-medewerkster Invordering
“Omdat de vrouw twee banen had, ontving ze langere tijd dubbele heffingskorting”

26

Delen

Wilt u dit boekje delen met collega's? Scan de QR-code om toegang te krijgen tot de digitale versie en deel het gemakkelijk met anderen. Delen van het boekje en deze verhalen wordt zeer gewaardeerd.





Maatschappelijk dienstverleners

Casus 2

Tonny | Adviseur social support bij Bouwend Nederland 8
“Het Stella-team biedt mensen weer perspectief”

Casus 6

Tina | Sociaal raadvrouw bij Bureau Sociaal Raadsliden in Zwijndrecht 16
“Stella-medewerkers hebben een helicopterview die in het reguliere proces vaak ontbreekt”

Casus 8

Laura | Beschermingsbewindvoerder bij De Financiële Hulpverlener Deventer 20
“Zonder het Stella-team was het me niet zo snel gelukt om mijn cliënt te helpen”

Casus 12

Marianne | Schuldhulpverlener bij gemeente Meierijstad 28
“Het Stella-team denkt met me mee over een passende oplossing”



Burgers

Casus 4

Gerard | Belandde in de schulden en werd geholpen door het Stella-team 12
“Ik was constant met geld van anderen aan het schuiven”

Casus 10

Esmeralda | Werd in een half jaar tijd schuldevrij 24
“Dankzij het Stella-team zit ik nu niet meer in de overlevingsmodus”

En ook

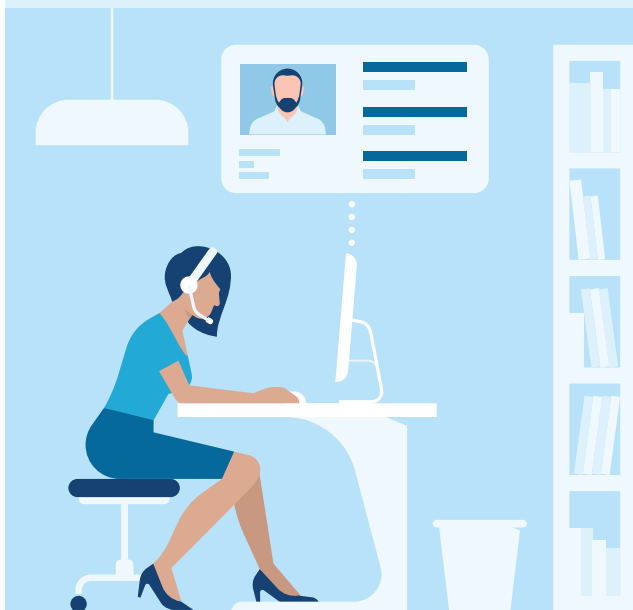
Voorwoord 2

Een Stella-casus aanleveren 30

“Ik ben blij dat we samen zijn leven weer op de rit kregen”

Naam: Yolanda

Functie: Stella-medewerkster bij MKB Utrecht



“Net voordat mijn werkdag erop zit, klopt een collega van Omzetbelasting bij mij aan. Of ik dit telefoontje toch nog even wil pakken, want het is dringend. Ik neem op en spreek een ondernemer van eind dertig. Hij is volledig in paniek. Zijn bedrijf loopt niet goed en de financiële problemen stapelen zich op. Hij wil zichzelf voor de trein gooien, zegt hij. En ik merk aan alles dat hij het meent.

Gedurende ons telefoongesprek probeer ik hem gerust te stellen. Ik erken zijn problemen, en leg uit wat ik voor hem kan betekenen. Het helpt als ik zeg dat we hier samen uit gaan komen. We spreken af om de volgende dag opnieuw te bellen en verder te praten.

Een puinhoop

De volgende ochtend bekijk ik zijn dossier. De ondernemer blijkt al jaren geen aangiften meer in te dienen. Dat leidt automatisch tot zogenoemde ambtshalve aanslagen, oftewel schattingen op basis van eerdere aangiften. De aanmaningen en verzuimboetes stapelen zich vervolgens op.

Tijdens ons gesprek diezelfde dag vertelt de ondernemer me dat hij autistisch is. Hij is goed in zijn werk, maar zijn administratie en woning zijn een puinhoop. Daarnaast ontbreekt het hem aan een sociaal netwerk waarop hij kan terugvallen. Ik kom erachter dat hij zijn post al jaren niet meer durft te openen. Ik wijs hem op het belang van een boekhouder voor zijn administratie. Ook verwijs ik hem door naar schuldhulpverlening. Intern vraag ik uitstel van betaling aan voor zijn openstaande belastingschulden.

“De ondernemer geeft aan autistisch te zijn - goed in zijn werk, maar zijn administratie is een puinhoop”

Leven weer op de rit

De eerste weken na ons contact verzuimt de ondernemer om de stappen te zetten die we hebben afgesproken. Hij blijkt weer suïcidale gedachten te hebben, maar heeft nog geen hulp ingeschakeld. Ik maak daarop een afspraak met hem op kantoor. Ik win van tevoren informatie in bij een collega die veel weet over autisme, die mij vertelt hoe om te gaan met deze cliënt. Zo begrijp ik beter wat hij nodig heeft; duidelijkheid, heldere afspraken en regelmatig contact.

Hij vindt een schuldhulpverlener die hem helpt om zijn ongeopende post te openen. Ook schakelt hij een boekhouder in, die zijn boekhouding doorspit en de aangiften niet lang daarna bij ons inlevert. Om de zaak te bespoedigen, zorg ik ervoor dat de verwerking van de aangiften en bezwaren van deze cliënt voorrang krijgen bij de betreffende afdelingen. Zodra alle aanslagen verwerkt zijn, wordt een betalingsregeling met hem getroffen.

Niet lang daarna staakt de cliënt zijn bedrijf en gaat in loondienst. Dat zorgt voor structuur en zekerheid. In de daaropvolgende periode lost hij zijn maandelijkse betalingsverplichtingen keurig af. Sindsdien maakt hij de post weer open en helpt een boekhouder hem om zijn administratie op orde te houden. Ik ben blij dat ik dat telefoontje destijds pakte en we samen met hem en andere instanties zijn leven weer op de rit kregen.”



“Het Stella-team biedt mensen weer perspectief”

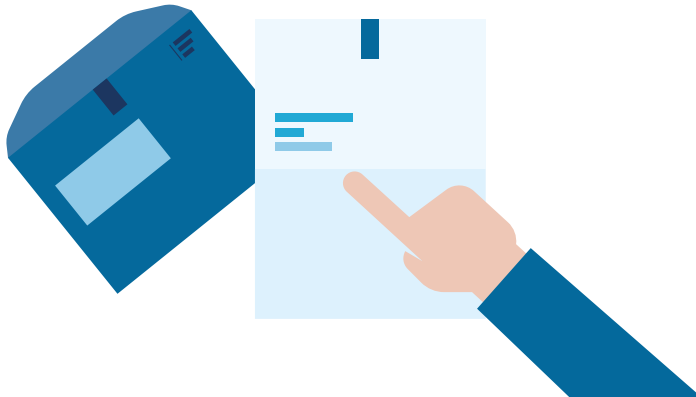
Naam: Tonny Grotenhuis

Functie: Adviseur social support bij Bouwend Nederland



“Bedrijven in de bouwsector kloppen bij mij aan als één van hun medewerkers problemen heeft, waardoor diegene niet meer goed functioneert. In veel gevallen gaat het om echtscheidingen, het overlijden van een naaste en financiële kwesties. Ik ga vervolgens op huisbezoek en luister vooral naar wat er allemaal speelt. Die emotionele ondersteuning is minstens net zo belangrijk in mijn werk als de praktische hulp die ik bied.

Tijdens het huisbezoek kijken we samen wat ik voor diegene kan betekenen. Soms ligt er een stapel ongeopende post. Dan maken we die eerst open. In andere gevallen neem ik contact op met schuldeisers. Dat kan het CAK zijn, omdat de zorgverzekering al langere tijd niet is betaald. Of met deurwaarders, die zijn ingeschakeld om bepaalde schulden in te vorderen. Met die partijen bespreek ik of een betalingsregeling mogelijk is, zodat diegene niet nog verder in de financiële problemen raakt.



“Dit team is hét breekijzer dat nodig is om het soms logge belastingsysteem te doorbreken”

In de knel

Het komt geregeld voor dat de Belastingdienst één van die schuldeisers is. Soms is een situatie zó ondoorzichtig dat ik aanklop bij het Stella-team en hen vraag om mee te kijken. Zo hielp ik recent een gezin met financiële problemen. Omdat de vrouw psychische klachten had en daardoor niet kon werken, lag er veel druk op de man om het gezin te onderhouden. Daarnaast ontvingen zij onbedoeld toeslagen waar zij eigenlijk geen recht op hadden en die dus terugbetaald moesten worden. Het gezin hield de financiën niet goed bij, waardoor ze in de knel kwamen. Ik bracht deze lastige zaak naar een medewerker van het Stella-team. Die regelde binnen twee weken een betalingsregeling voor het gezin. Dat had ik nooit zo snel voor elkaar gekregen.

Wat ik zo fijn vind, is dat medewerkers van het Stella-team altijd meedenken met de situatie en vervolgens intern naar oplossingen zoeken. Die daadkracht is precies wat nodig is, want je wilt zo'n situatie zo snel mogelijk oplossen. Dit team is hét breekijzer dat nodig is om het soms logge belastingsysteem te doorbreken. Het Stella-team brengt de menselijke maat terug en biedt mensen weer perspectief om hun leven op orde te krijgen.”

“Ze wil graag door met haar studie, maar kan door deze situatie geen kant op”

Naam: Miriam

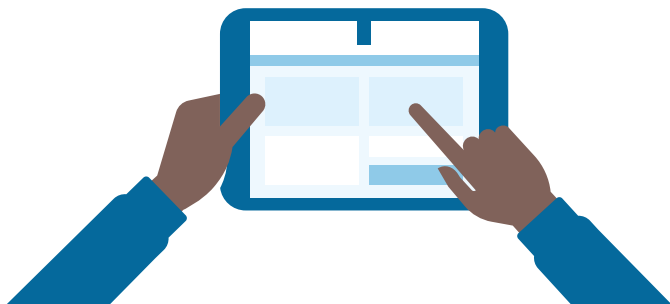
Functie: Stella-medewerker Particulieren



“Vanuit de Belastingtelefoon krijg ik een nieuwe casus binnen. Een gezin probeert al anderhalf jaar met de Belastingdienst naar een oplossing te zoeken voor een ongewoon probleem. De 15-jarige dochter van het gezin was net moeder geworden. De dochter kwam een korte tijd in aanraking met het criminele circuit. Omdat er destijds fraude was gepleegd met haar bankpas, kan zij sindsdien geen eigen bankrekening meer openen. Ook een basisbankrekening kon niet geopend worden, doordat de dochter minderjarig was. Hierdoor kunnen toeslagen, zoals het kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag, niet aan haar uitbetaald worden. Ze wil graag door met haar studie, maar kan door deze situatie geen kant op.

Enorme impact

Nadat ik met het gezin spreek, is mij duidelijk dat deze situatie simpelweg niet binnen de huidige wetgeving past. Daarop zoek ik een vaktechnisch coördinator binnen de afdeling Invordering op om te bespreken welke oplossing we kunnen aanbieden. We stellen aan het gezin voor dat de toeslagen bij wijze van uitzondering op de rekening van de moeder (intussen oma) worden gestort. Dit is normaliter niet mogelijk, maar voor nu het meest logisch.



“Ik schrik elke keer weer van de situatie waarin sommige mensen zich bevinden”

Ook spreken we af dat de dochter een eigen rekening opent zodra ze 18 jaar wordt, waarna de toeslagen direct bij haar terecht komen.

Gedurende de behandeling van deze casus heb ik een keer of 10 telefonisch contact met het gezin. Ik leer steeds beter te begrijpen waar zij mee te maken hebben in hun leven. Het gezin had het al niet breed en tijdens de coronapandemie werd dat versterkt, doordat de vader (intussen opa) niet meer kon werken. De ongeplande geboorte van hun kleinkind komt daar dan nog bovenop. En als je dan ook nog van het kastje naar de muur gestuurd wordt met je verhaal, dan kan dat een hele impact hebben voor mensen.

Schrijvende verhalen

Ik doe dit werk al vele jaren, maar schrik elke keer weer van de situatie waarin sommige mensen zich bevinden. En misschien nog méér van de schrijvende verhalen die daar vaak achter schuilen. Vaak gaat het in eerste instantie helemaal niet over geldzaken, maar juist om andere levensomstandigheden die ertoe leiden dat de financiën niet meer worden bijgehouden. Dat soort verhalen doen wel wat met mij. Gelukkig kan ik hen vanuit mijn werk helpen om hun leven weer op de rit te krijgen.”

“Ik was constant met geld van anderen aan het schuiven”

Wie: Gerard

Wat: Belande in de schulden en werd geholpen door het Stella-team



“Van jongs af aan had ik een droom om een eigen winkel te runnen. Deze droom werd in 2005 werkelijkheid. Ik nam een bestaande winkel over in mijn dorp. Ook nam ik een personeelslid over en werd ik onderdeel van een inkooporganisatie. Dit waren flinke investeringen voor een eenmanszaak, maar ik had er vertrouwen in. En de zaak draaide lange tijd goed.

Scheiding

Dat veranderde op het moment dat ik scheidde van mijn vrouw en haar moest uitkopen. In diezelfde tijd vestigde een concurrerende winkel uit een ander dorp zich precies tegenover mijn winkel. Het aantal klanten nam af en mijn financiële mogelijkheden om aan alle betalingsverplichtingen te voldoen, werden steeds beperkter. Zo betaalde ik bijvoorbeeld 16 procent rente over achterstallige betalingen bij de inkooporganisatie. Om zo goed mogelijk aan die verplichtingen te voldoen, sloot ik een renteloze lening af bij de gemeente op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen. In de praktijk was ik constant met geld van anderen aan het schuiven om de winkel maar draaiende te houden.

Executieverkoop

Ondertussen was mijn administratie een puinhoop geworden. Ik had geen geld om een boekhouder in te huren, dus de aangiften bleven liggen. Vervolgens ontving ik aanslagen op basis van schattingen. Die liepen uiteindelijk op tot zo'n 100.000 euro. Ik betaalde af waar mogelijk, maar dat was bij lange na niet voldoende. Niet veel later volgde een beslaglegging en executieverkoop van de winkel. Mijn droom spatte uiteen. Daarmee waren de financiële zaken echter niet afgehandeld. Ik had nog steeds schulden bij de Belastingdienst, mijn bank en de inkooporganisatie waarbij ik was aangesloten.

Inmiddels had ik een nieuwe partner ontmoet. Dat leverde privé zoveel spanningen op dat mijn kinderen het contact verbraken. Rond diezelfde tijd werd bij mijn partner kanker ontdekt. Daar ging ik emotioneel bijna aan onderdoor. Ik besloot om alles aan de kant te zetten om mijn partner te ondersteunen. Uiteindelijk heb ik twee jaar lang niet kunnen werken. Ik heb die periode kunnen rondkomen dankzij de financiële steun van mijn partner.

Schuldsaneringstraject

Om de openstaande schulden aan te pakken, wilde ik graag gebruikmaken van een schuldsaneringstraject. Dat kon echter niet, omdat ik al jaren geen aangifte had gedaan. Daarop volgde een gesprek met een medewerker van het Stella-team bij een Belastingkantoor in de buurt. Dat bleek mijn redding. Ik heb in alle eerlijkheid mijn situatie uitgelegd, waarna diegene echt meedacht en oplossingen aandroeg.

“Ik had geen geld voor een boekhouder, dus de aangiften bleven liggen”

Het belangrijkste was dat ik mijn aangiften van de jaren ervoor doorvoerde. Dat was niet eenvoudig, want ik hield in die tijd niets bij. Op basis van bankafschriften en eerdere jaarrekeningen heeft een gepensioneerde boekhouder mij uiteindelijk geholpen om de aangiften in te dienen. Hierop volgde een gecombineerde aanslag, waarna ik kon beginnen met een schuldsaneringstraject. Dat gaf me een hoop rust. Ik wist eindelijk waar ik aan toe was.

Werken in loondienst bevalt me nu uitstekend. Ik heb plezier en uitdaging in mijn werk, maar zonder de lasten die je als ondernemer hebt. Mijn doel is nu om spoedig schuldenvrij te zijn en te genieten van de kleine dingen in het leven. Intussen zie ik de toekomst een stuk positiever in. Elke dag is een cadeautje dat ik met beide handen aangrijp.”



“Ik besluit hem te bellen om samen zijn dossier door te nemen”

Naam: Rowena

Functie: Teamleider Stella en Klachten bij CAP in Enschede



“Een collega van de afdeling Klachtbehandeling stuurt mij een splendend dossier door. Een ondernemer leeft al jaren in onmin met de Belastingdienst. Er lopen bezwaren tegen de man, zowel privé als zakelijk. Zo heeft hij nog openstaande aanslagen uit de periode tussen 2013 en 2019 voor een totaalbedrag van zo’n 40.000 euro. De man komt ook net uit een langlopende beroepsprocedure met de Belastingdienst. Hij had een werkruimte in zijn woning die volgens de Belastingdienst niet voldeed aan de gestelde eisen, maar waar hij wel jarenlang belastingvoordeel van had. De rechtbank stelde de man echter in het gelijk.

Ondertussen bouwde de man een goedlopende onderneming op. Hij wil daarom graag tot een oplossing komen voor de openstaande vorderingen, want het geeft hem veel stress. Maar zijn dossier loopt over verschillende afdelingen, waardoor er tot nog toe geen eenduidige oplossing is. Hij wordt telkens van het kastje naar de muur gestuurd. Een persoonlijk gesprek met de Belastingdienst vond mede door COVID-19 nooit plaats.

Persoonlijk gesprek

Het is mij duidelijk dat de ondernemer zijn vertrouwen in de Belastingdienst is verloren. Hij heeft behoefte aan persoonlijk contact om zijn dossier door te nemen. Ik besluit hem te bellen met het voorstel om een compleet overzicht van alle lopende zaken zijn kant op te sturen. Zo zijn bijvoorbeeld zijn openstaande aanslagen intussen verhoogd met invorderingskosten en rente.

“De ondernemer was zijn vertrouwen in de Belastingdienst flink verloren”

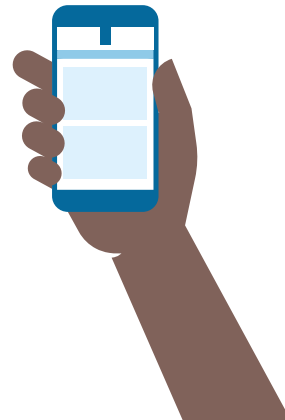
Nadat hij het dossier heeft ontvangen, plannen we een persoonlijk gesprek in. Ook zijn jurist sluit aan. Op basis van het overzicht blijkt dat de ondernemer nog veel moet doen, zoals de aangiften over de periode tussen 2013 en 2019 insturen. Het gesprek schept helderheid en de man ziet dat we eindelijk samen naar een oplossing werken. Ik merk dat hij bereid is om de acties te ondernemen die nodig zijn.

Weer schuldenvrij

Nadat we zijn nieuwe aangiften hebben ontvangen, regel ik intern dat deze versneld worden gecontroleerd. De ondernemer ontvangt daarna een nieuwe combineerde aanslag. Door de slepende

procedure over de jaren heen, stelt de man een schikkingsvoorstel voor. Hij is bereid om 85 procent van de aanslagen te betalen, minus aanmaningskosten. Zijn voorstel bespreek ik intern met collega's van de afdeling Invordering. We besluiten akkoord te gaan met de beschikking, omdat er over de jaren heen ook bij ons veel is misgegaan in dit dossier. Dat mandaat heb ik als Stella-medewerker. Eén van de voorwaarden is dat hij de aanslagen binnen tien dagen betaalt. Aan deze verplichting voldoet hij.

Hij vertelt me achteraf dat hij na ons gesprek op kantoor met een goed gevoel vertrok. De man voelde zich gehoord en begrepen. Zijn vertrouwen in de Belastingdienst komt langzaam weer terug. En hij is vooral blij om weer schuldenvrij te zijn. Hij schrikt sindsdien niet meer midden in de nacht wakker met het idee dat er een dwangbevel op hem wacht, iets wat hij afgelopen jaren geregeld ontving.”



“Stella-medewerkers hebben een helicopterview die in het reguliere proces vaak ontbreekt”

“Als sociaal raadvrouw bied ik sociaal-juridische dienstverlening aan mensen binnen de gemeente Zwijndrecht. Deze diensten zijn laagdrempelig en kosteloos. Mensen maken een afspraak om langs te komen op het spreekuur. Ik heb vervolgens een half uur om iemand te helpen met zijn of haar vraag. Soms kan ik meteen antwoord geven. In andere gevallen pak ik de vraag op, werk deze later uit of plan een vervolgspraak met de klant.

Bij complexe zaken is soms meer nodig dan sociaal-juridische dienstverlening. In zo'n geval verwijs ik iemand door naar ons wijkteam. Dit team neemt alle soorten hulpverlening op zich en houdt – mits nodig – langdurig contact. Dat doe ik als sociaal raadvrouw niet. Al merk ik ook dat niet iedereen daar behoefte aan heeft. Sommige mensen willen gewoon alleen een oplossing voor hun probleem.

Binnen twee weken geholpen

Ik kom allerlei soorten vragen en problemen tegen. Op het gebied van belastingen en toeslagen gaat het meestal over aanslagen, betalingsregelingen of het terugbetalen van te veel ontvangen toeslagen. Iemand heeft bijvoorbeeld behoefte aan hulp bij het invullen van een formulier dat ze niet begrijpen of het opstellen van een bezwaarschrift.





Naam: Tina Verhoef

Functie: Sociaal raadvrouw bij Bureau Sociaal Raadsliden in Zwijndrecht

Zo kwam een tijd geleden een vrouw bij mij langs. Haar echtgenoot was overleden. Deze gebeurtenis was echter niet goed geregistreerd bij de gemeente, waardoor zij werd doorverwezen naar ons bureau. Via haar aangifte inkomstenbelasting bleek dat de vrouw recht had op een belastingteruggave, die zij hard nodig had. Via de reguliere weg kan zo'n proces al snel zes maanden duren.

“De echtgenoot van de vrouw was overleden, maar deze gebeurtenis was niet goed geregistreerd bij de gemeente”

Ik schakelde daarop het Stella-team in om dit dossier voorrang te geven. Wij werden op de hoogte gehouden van de voortgang en binnen twee weken stond de belastingteruggave op haar rekening.

Meer Stella, minder silo's

Toen ik begon als sociaal raadvrouw, had ik geregeld contact met een aantal mensen van het belastingkantoor in Dordrecht. Ook verwees ik mensen geregeld daarnaar door. Dat werkte destijds ideaal. Nadat de Belastingdienst zo'n tien jaar geleden reorganiseerde, had ik die korte lijntjes niet meer. Met de komst van het Stella-team is dat nu opgelost.

Stella-medewerkers hebben een helikopterview die in het reguliere proces vaak ontbreekt. Zij hebben inzage in zowel de blauwe kant (Belastingdienst) als rode kant (Dienst Toeslagen) van de organisatie en denken met je mee over de beste oplossing. Deze vrouw had dit bijvoorbeeld nooit zo snel kunnen regelen via de normale weg. Mijn wens is daarom dat de Belastingdienst nóg meer op deze manier gaat werken en minder vanuit afzonderlijke silo's.”

“Ik ben blij dat we maatwerk kunnen bieden wanneer de situatie erom vraagt”

“Ik kreeg een dossier op mijn bureau van een mevrouw die tot voor kort een eigen bedrijf had binnen de creatieve sector. Ze was getrouwd en hield haar administratie keurig bij. Tot haar man ziek werd. Ze stopte met haar werk om voor hem te kunnen zorgen. Gedurende die tijd ontving ze een persoonsgebonden budget (pgb). Ze was er alleen niet van op de hoogte dat ze over dit bedrag belasting moest betalen. Nadat ze zich had uitgesproken bij de Kamer van Koophandel, diende ze jarenlang ook geen belastingaangifte meer in. Maar ook al heb je geen inkomsten, dan ben je nog steeds verplicht om aangifte te doen.

Oplopende schulden

Het niet betalen van belastingen kan leiden tot enorme aanslagen. Dat ondervond deze vrouw ook, nadat ze een tijd later was gescheiden van haar man. Sindsdien leefde ze grotendeels van een uitkering. Ondertussen was ze bang om de post open

te maken, want met elke brief van de Belastingdienst werden de bedragen groter. De voorlopige aanslagen en verzuimboetes waren intussen opgelopen tot zo'n 20.000 euro. Daarop belde de vrouw uiteindelijk zelf met de BelastingTelefoon, waar een medewerker haar contactgegevens naar mij doorzette. Ze wilde haar situatie nu écht op orde krijgen.

Ze was heel blij om me te spreken en deelde haar levensverhaal met me. Ik merkte dat ze dat nodig had. Ik vroeg haar of ze al actie had ondernomen om uit de schulden te komen. Dat was niet het geval. De schaamte was te groot om bijvoorbeeld een schuldhelpverlener te betrekken. Ik vertelde haar dat we haar pas kunnen helpen, zodra zij alsnog de openstaande belastingaangiften zou indienen. Daarop verleende ik haar twee maanden uitstel van betaling voor alle openstaande aanslagen. Dat gaf haar de tijd om deze aangiften in te dienen. Ze beloofde dit te doen, met hulp van een bekende.



Naam: Mona

Functie: Stella-medewerker Particulieren

Afspraken maken

Een maand later was een deel van deze aangiften ingediend, maar nog niet alles. Daarop belde ik haar om te kijken hoe het ging en haar te vragen om ook de laatste aangiften op te sturen. Twee weken later waren deze bij ons binnen. We spraken daarop af dat wij ons best gingen doen om de verzuimboetes te verlagen. En dat we ernaar zouden streven om een betalingsregeling te treffen die past binnen haar bestedingscapaciteit. In de weken daarna hield ik haar op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er succesvol uitstel was aangevraagd voor een bepaalde betaling

of als ze een brief zou ontvangen over een betalingsregeling. Zo hoopte ik haar ook weer te motiveren om de post van de Belastingdienst open te maken.

Nadat alle aangiften binnen waren, werd de uiteindelijke schuld van de vrouw bepaald op zo'n 5.000 euro. We hebben afgesproken dat zij dit bedrag over een periode van 24 maanden aflost. Ik merkte dat er een last van haar schouders afviel. Ze kan weer positief naar de toekomst kijken.

“Ook al heb je geen inkomsten, dan ben je nog steeds verplicht om aangifte te doen”

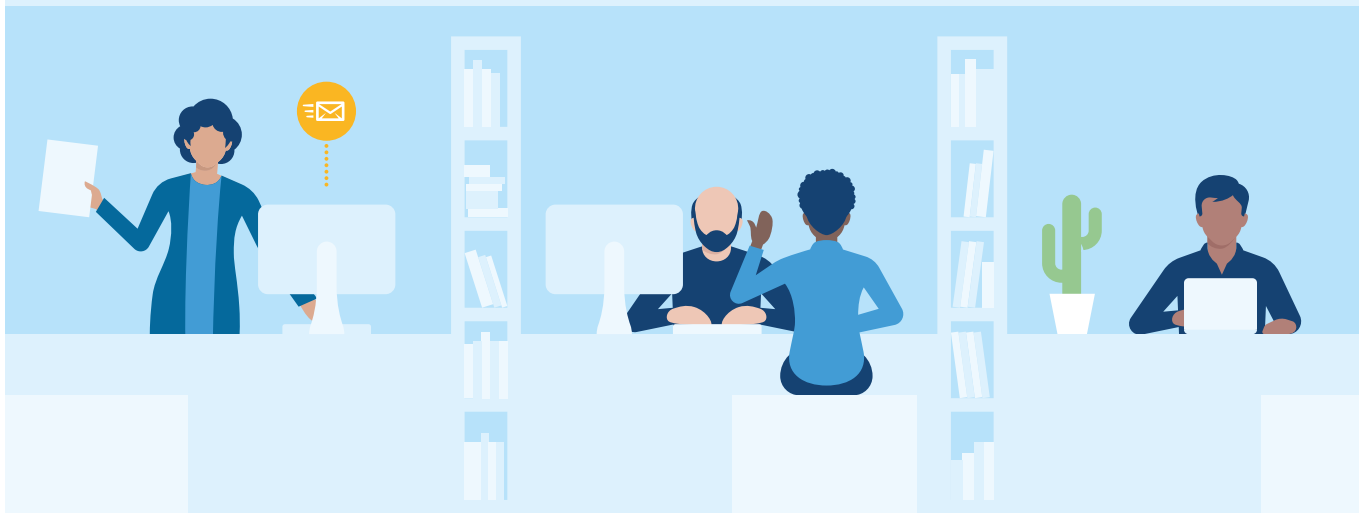
Hoe vroeger, hoe beter

Elke situatie die ik meemaak als Stella-behandelaar is weer anders. Ik ben blij dat we uiteindelijk maatwerk kunnen bieden wanneer de situatie erom vraagt. Ook vind ik het mooi om te zien dat andere afdelingen binnen onze organisatie actief meedenken in oplossingen. Maar hoe kan onze dienstverlening nog beter? Door dit soort situaties eerder te signaleren. Dat is fijn voor onszelf, want het scheelt een hoop werk als we er vroeg bij zijn. Maar vooral voor de burger. Als iemand echt is vastgelopen, is het namelijk een stuk lastiger om daar weer uit te komen.”

“Zonder het Stella-team was het me niet zo snel gelukt om mijn cliënt te helpen”

Naam: Laura van der Ploeg

Functie: Beschermingsbewindvoerder bij De Financiële Hulpverlener Deventer



“Ik werk sinds 2015 als beschermingsbewindvoerder bij De Financiële Hulpverlener in Deventer. Wij helpen zo’n 600 cliënten in de regio die om uiteenlopende redenen niet meer zelf kunnen beslissen over hun financiën. Dit betekent dat ik de gehele financiële situatie van iemand – tijdelijk of langdurig – overneem om die vervolgens op orde te brengen. Zo betaal ik bijvoorbeeld iemands vaste lasten, onderhandel met schuldeisers en regel de toeslagen. Hierbij heb ik te maken met allerlei organisaties waarbij financiën een rol spelen. Denk aan gemeenten, notarissen, advocaten, schuldhulpverleners en de Belastingdienst.

Van het kastje naar de muur

Voordat ik het Stella-team leerde kennen, was het afhandelen van complexe dossiers met de Belastingdienst niet altijd eenvoudig. Net als ieder ander belde ik dan met de BelastingTelefoon. Maar omdat onze dossiers vaak raakvlakken hebben met meerdere onderdelen binnen de Belastingdienst, werd ik van het kastje naar de muur gestuurd. Ik liep dan ook geregeld vast.

Dit veranderde toen ik in 2019 op een congres hoorde over Stella, een team binnen de Belastingdienst dat hulp biedt aan burgers en bedrijven met complexe financiële problemen. Ik diende direct een complex dossier via e-mail bij hen in. Een cliënt had een eigen bedrijf dat failliet was gegaan. Hij had al tijden geen aangifte meer gedaan, waardoor hij niet in de schuldsanering kon. In zijn geval was dat wel wenselijk. Binnen een paar dagen werd ik opgebeld door een medewerker van het Stella-team met de vraag om afschriften uit die periode toe te sturen. Op basis van die afschriften

diende het Stella-team de openstaande aangiften in, waardoor de cliënt binnen een paar weken alsnog de schuldsanering in kon. Zonder het Stella-team was me dat zeker niet zo snel gelukt.

“De man had al tijden geen aangifte meer gedaan, waardoor hij niet in de schuldsanering kon”

Eén contactpersoon

Sindsdien zijn mijn ervaringen met het Stella-team louter positief. Ik heb doorgaans één contactpersoon met wie ik direct kan schakelen. Diegene handelt het hele proces binnen de Belastingdienst af en houdt mij ook telefonisch op de hoogte van de vorderingen. Dat scheelt mij enorm veel tijd. Wat mij nog meer zou helpen? Een schriftelijke bevestiging van de afspraken die wij maken, bijvoorbeeld via e-mail. Dit om te voorkomen dat er achteraf onduidelijkheid is over de afhandeling.”



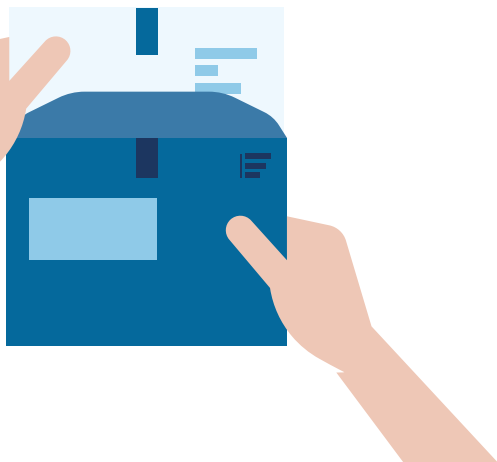
“Ik bel regelmatig om te kijken hoe het gaat”

“Een collega van de afdeling Verzuimaanpak heeft een afspraak staan met een zelfstandig ondernemer in de bouw. Hij komt langs op kantoor om zijn financiële situatie nu eindelijk aan te pakken. Het lijkt mijn collega een goed idee als ik bij het gesprek aansluit.

De man, begin 50, blijkt laaggeletterd en heeft geen kennis van de digitale wereld. Zijn administratie liet hij dan ook over aan zijn toenmalige vrouw. Bij haar waren zijn financiën in goede handen, dacht hij. In de praktijk bleek dit niet het geval. Hij verdiende vrij goed, maar desondanks hadden ze schulden en moesten zij hun woning gedwongen verkopen. Daarnaast was zijn dochter chronisch ziek. Uiteindelijk hield het huwelijk geen stand.

Een schuld van 100.000 euro

Al snel komen we erachter dat de man al acht jaar geen aangiften inkomstenbelasting en omzetbelasting heeft ingediend. Sinds zijn zelfstandig ondernemerschap blijkt hij de Belastingdienst nog nooit iets betaald te hebben. Daardoor stapelden de belastingschulden, aanmaningen en boetes zich op. Deze zijn intussen opgelopen tot ruim 100.000 euro. Ik merk aan alles dat de man bereid is om het echt anders te gaan doen. We spreken daarom met hem af dat hij een boekhouder en schuldhulpverlening inschakelt, zodat zijn aangiften met terugwerkende kracht worden ingediend. Ook vraag ik hem mij te bellen als hij alsnog vastloopt.





Naam: Yolanda

Functie: Stella-medewerkster bij MKB Utrecht

Concrete betalingsafspraken

Zijn boekhouder stuurt een aantal weken later de eerste aangiften op, gebaseerd op oude bankafschriften en losse documenten bij de cliënt thuis. Ik vraag mijn collega's van Inkomstenbelasting en Omzetbelasting om deze aangiften versneld te beoordelen, zodat

we zo snel mogelijk een betalingsregeling kunnen treffen. Niet veel later volgen concrete betalingsafspraken met de cliënt voor de nieuwe betalingsverplichtingen. En deze afspraken volgt hij netjes op. Ondertussen helpt een schuldhulpverlener hem met zijn overige schulden. Ik bel hem in de maanden daarna geregeld op om te kijken hoe het met hem gaat. Een jaar later is hij nog steeds aan de slag als zelfstandig ondernemer. Ook volgt hij taalles en maakt hij gebruik van een boekhouder voor zijn administratie.

“We moeten eerder aan de bel trekken als iemand al zó lang geen aangifte meer indient of betaalt”

Wat ik van deze casus heb geleerd? Dat we als Belastingdienst eerder aan de bel moeten trekken als we zien dat iemand al zó lang geen aangifte meer indient of betaalt. Deze cliënt ontving vele brieven over de jaren heen, maar reageerde nergens op. Vrijwel altijd speelt er dan méér in iemands leven. En juist dan moeten wij proactief contact zoeken met de cliënt. Een telefoontje vanuit de BelastingTelefoon is vaak al voldoende. Zij luisteren naar iemands situatie en begrijpen dan waarom diegene niet meer reageert op onze brieven. Daarna kunnen we meteen samen kijken naar oplossingen.”

“Dankzij het Stella-team zit ik nu niet meer in de overlevingsmodus”

Wie: Esmeralda

Wat: Werd in een half jaar tijd schuldenvrij



“Jarenlang was mijn leven een rollercoaster. Het begon toen ik baarmoederhalskanker kreeg. In de maanden daarop moest ik meerdere operaties ondergaan. In deze heftige periode verloor ik ook nog eens mijn baan, omdat mijn tijdelijke contract afliep. Sindsdien leefden we van het lage inkomen van mijn partner, die als zzp’er werkt. Dat was erg lastig. Zelfs het betalen van mijn zorgpremie lukte niet altijd.

Enorme boetes

Gedurende de tijd dat ik werkte, deed ik netjes elk jaar aangifte. Nadat ik werkloos werd, vertelde iemand me dat dat niet meer nodig was. Dus stopte ik daarmee. Jarenlang hoorde ik niets van de Belastingdienst, totdat blauwe enveloppen bij ons op de deurmat vielen. Die durfde ik lange tijd niet open te maken. Op een gegeven moment waren de boetes bij de Belastingdienst opgelopen tot ruim 50.000 euro.

“Elke keer als ik een blauwe envelop zag, draaide mijn maag om”

Elke keer als ik een blauwe envelop zag, draaide mijn maag om. Met een hoge hartslag hing ik dan weer bij de BelastingTelefoon aan de lijn om tot een oplossing te komen. Maar zij konden mij op dat moment niet helpen. Ik hoor dat medewerkers nu wel opleidingen krijgen, om mensen met complexe problemen eerder te

signaleren en door te verwijzen naar hulpinstanties. Maar bij mij gebeurde dat niet.

Luisteren zonder oordeel

Via-via kwam ik in contact met een bewindvoerder voor hulp. Toen ging het balletje rollen. De bewindvoerder bekommerde zich over mijn geldzaken en vulde in één keer al mijn aangiftes van voorgaande jaren in. Vervolgens kreeg ik van de Belastingdienst een brief met een doorkiesnummer naar het Stella-team. Ik belde meteen en huilde van geluk toen ik ontdekte dat dit team bestond. Wat een opluchting.

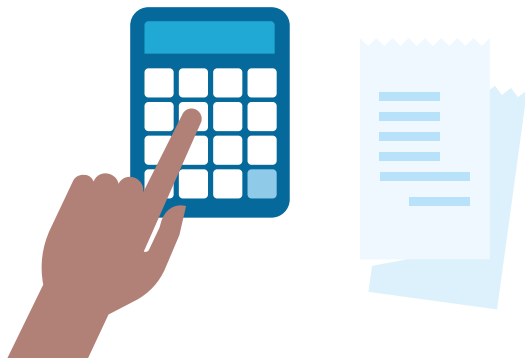
Mijn vaste contactpersoon binnen het Stella-team werd Natasja. Zij luisterde zonder te oordelen naar mijn verhaal. Gedurende de periode dat het Stella-team mij hielp om orde te scheppen, hielden we nauw contact. Ze verwees mijn partner door naar een collega van het Stella-team voor ondernemers, want ook hij had intussen al vijf jaar lang geen aangifte meer gedaan.

Dankzij Natasja en het Stella-team is er nu meer stabiliteit in mijn leven. Ik zit niet meer in de overlevingsmodus. Wel zit ik nog in een zogenoemd minnelijk traject om mijn andere schulden, zoals bij de zorgverzekeraar, af te betalen. Als het goed is, ben ik binnen drie jaar ook bij de andere instanties schuldenvrij.”

Om privacy-redenen is Esmeralda een fictieve naam.

“Omdat de vrouw twee banen had, ontving ze langere tijd dubbele heffingskorting”

“Een schuldhulpmaatje brengt mij in contact met een gepensioneerde mevrouw. Zij komt oorspronkelijk uit het Caribisch gebied en is naar Nederland verhuisd voor haar studie. Na haar studie zou ze met haar man terugkeren. Het loopt echter anders. In Nederland krijgt ze kinderen. Vlak daarna overlijdt haar partner, waarna haar moeder overkomt om haar te helpen. Ondanks alle hulp komt het gezin in de problemen.



Criminele zoon

Zo belandt één van haar kinderen in het criminele circuit. Hij verblijft geregeld voor langere periodes in de gevangenis. En als hij wel thuis is, vertoont hij extreem gewelddadig gedrag en terroriseert hij de buurt. Ook handelt hij in drugs en vindt er bij het gezin een politie-inval plaats. Het huis is door het gedrag van de zoon en de politie-inval flink beschadigd. De kosten om het huis weer op te knappen schat de woningbouwvereniging op 30.000 euro. Ineens heeft de vrouw dus een enorme schuld.

Omdat ze twee banen had, ontving de vrouw langere tijd dubbele heffingskorting. De terugvordering hiervan loopt mede door invorderingskosten op tot zo'n 4.000 euro. De vrouw leeft ondertussen van zo'n 1.100 euro pensioen per maand, waarvan een deel direct naar de gerechtsdeurwaarder gaat. Haar pensioen heeft ze vroegtijdig afgekocht om haar kinderen te ondersteunen. Ze betaalt iedere



Naam: Audrey

Functie: Stella-medewerkster Invordering

maand keurig haar huur en kookt voor haar kleinkinderen, maar leidt zelf honger. Onder de streep houdt ze niets over. De woningbouwvereniging besluit mevrouw uit huis te zetten vanwege de vernielingen door haar zoon.

Geen ruimte voor afbetaling

Haar situatie grijpt me aan. Het voelt onrechtvaardig om iemand in zo'n situatie en met zulke beperkte financiële middelen te straffen voor gedragingen van een ander. Haar schuld bij de Belastingdienst is relatief klein, maar eerdere verzoeken tot kwijtschelding van de

“Door echt naar haar te luisteren, begreep ik dat mijn eerdere aannames niet klopten”

dubbele heffingskorting zijn afgewezen. Samen met een collega duik ik in haar dossier. We controleren haar betalingscapaciteit en komen tot de conclusie dat er geen ruimte is om deze schuld af te betalen. We besluiten om geen verdere invorderingsmaatregelen te nemen. Ook gezien haar leeftijd is er verder geen financieel toekomstperspectief. We zorgen wel dat eventuele eenmalige teruggaven van de Belastingdienst worden verrekend met deze schuld.

Trotse moeder

Intussen heeft mevrouw hulp gekregen voor haar andere problemen. Zo werkt zij nu met een budgetcoach om meer grip te krijgen op haar financiën. Ook volgt ze een assertiviteit- en weerbaarheids-cursus. En er loopt een rechtszaak om de woningbouwschuld op naam van de gewelddadige zoon te zetten.

Toen ik aan dit dossier begon, zag ik het typische probleemgezin voor me. Dat beeld veranderende toen ik mevrouw ontmoette. Het bleek een trotse moeder te zijn die zich wegcijferde voor haar gezin en toch in de problemen kwam. Door echt naar haar te luisteren, begreep ik dat mijn eerdere aannames simpelweg niet klopten. De werkelijkheid steekt soms anders in elkaar dan je denkt.”

“Het Stella-team denkt met me mee over een passende oplossing”

Naam: Marianne Weusten

Functie: Schuldhulpverlener bij gemeente Meierijstad



“Ik help al ruim twintig jaar mensen door het hele land met allerlei financiële problemen. Die zijn soms klein van aard, soms groot. Mijn taak is om te zorgen dat cliënten eerst financieel stabiel worden en tot rust komen, voordat zij een schuldregeling ingaan. Dat doe ik door samen met de cliënt in kaart te brengen wat iemands maandelijkse inkomsten, uitgaven en schulden zijn. Dat geeft meteen inzicht en aanknopingspunten om de financiën weer op orde te krijgen.

Eerder in beeld

Wat me opvalt is dat mensen zich vaak schamen voor hun situatie en daardoor pas laat bij ons aankloppen. Daar moeten we echt vanaf, want iedereen kan in financiële problemen komen. Zeker in deze tijden waarin de kosten van levensonderhoud alleen maar toenemen. Daarom zet onze gemeente in op vroegsignalering; we kijken naar signalen die wijzen op mogelijke financiële problemen. Via deze weg krijgen we mensen met een betalingsachterstand bij een energieleverancier, watermaatschappij, woningcoöperatie of zorgverzekering eerder in beeld. Want we willen graag mensen

helpen vóórdat de financiële problemen zich mogelijk opstapelen. Ook de Voedselbank is voor ons een belangrijk contactpunt. Zo beoordelen wij de verzoeken voor voedselpakketten en bieden mensen, mits relevant, extra hulp aan.

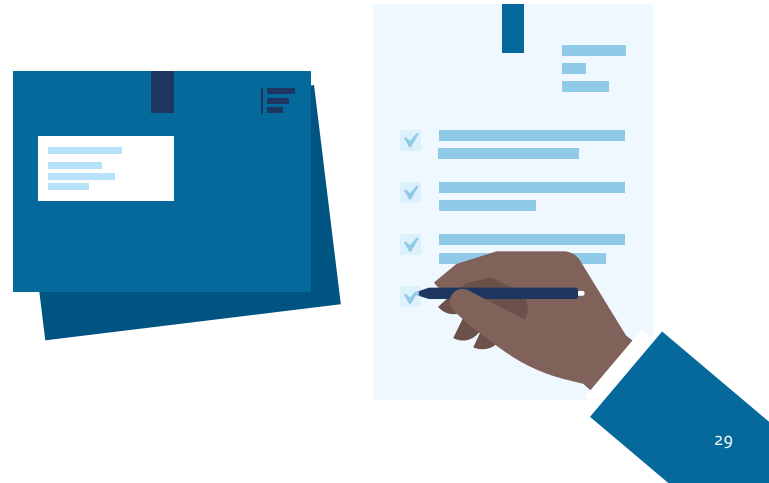
Passende oplossing

In mijn rol als schuldhulpverlener werk ik veel samen met andere instanties. Denk aan andere vormen van hulpverlening, zoals maatschappelijk werkers, inkomensconsulenten en de kredietbank. Maar ook met schuldeisers, zoals banken en de Belastingdienst. Ik probeer met deze partijen afspraken te maken over passende betalingsregelingen. Als een cliënt echter meerdere schulden bij verschillende afdelingen van de Belastingdienst heeft, dan is reguliere ondersteuning bij die afdelingen niet afdoende. Op dat soort momenten schakel ik met het Stella-team.

Zo hielp ik recent een man die schulden had bij inkomstenbelasting, motorrijtuigenbelasting én Dienst Toeslagen. Hij had net een scheiding achter de rug, was daardoor depressief en werkte tijdelijk niet. In zo'n situatie heeft iemand simpelweg tijd nodig om zoiets te verwerken. Ondertussen stapelden die schulden zich echter verder op. Hij probeerde voor elk van deze kostenposten apart een betalingsregeling te maken. Dat bleek niet werkbaar, want elke regeling moet binnen één jaar afgelost zijn. Via het Stella-team kwamen we binnen een week tot een oplossing; een gebundelde regeling met een langere looptijd, die paste binnen het budget van de man.

“Wat me opvalt is dat mensen zich vaak schamen voor hun situatie en daardoor pas laat bij ons aankloppen”

Als ik contact opneem met iemand binnen het Stella-team, word ik serieus genomen. Er wordt meegedacht over een oplossing. En ik krijg één contactpersoon aangewezen, zodat we echt als een team kunnen werken. Zo kan ik altijd bij diegene terugkomen als een dossier onverhoopt toch niet helemaal goed loopt.”



Een Stella-casus aanleveren



Het Stella-team is er voor mensen die in een complexe fiscale situatie terecht zijn gekomen en waarbij vaak meerdere belastingmiddelen betrokken zijn. Dit team, dat landelijk werkt, helpt per jaar zo'n 2.000 mensen met hun fiscale problemen.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Stella-medewerkers staan klaar voor dienstverleners die mensen met deze ingewikkelde fiscale problemen helpen. Dat kunnen bijvoorbeeld gemeenten zijn, maar ook schuldhelpverleners, bewindvoerders en maatschappelijk werkers. Samen met deze dienstverleners werken Stella-medewerkers aan mogelijke oplossingen.

Met welke problemen kunt u bij ons terecht?

Heeft uw klant een probleem met belastingen of toeslagen, is dit probleem te complex voor onze reguliere dienstverlening en/of moet er vanwege dit probleem snel iets gebeuren? Bijvoorbeeld omdat er anders beslag wordt gelegd op een bankrekening, of omdat diegene misschien uit huis wordt geplaatst? Neem dan contact op met het Stella-team.

Bij de meeste Stella-casussen spelen één of meerdere factoren:

- Er is sprake van fiscale multiproblematiek (bijvoorbeeld een combinatie van problemen met de inkomstenbelasting, omzetbelasting, toeslagen of invordering);
- De burger heeft het gevoel binnen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen van het kastje naar de muur gestuurd te zijn;
- Er is sprake van een urgente of schrijnende situatie (bijvoorbeeld een dreigende uithuiszetting, ziekte, geen leefgeld);

- De fiscale problemen zijn te complex om door een medewerker van de Belastingdienst of van Dienst Toeslagen aan de telefoon of aan een balie afgehandeld te worden.

Afhankelijk van de afdeling waarnaar de casus wordt doorverwezen, kunnen één of meerdere criteria van toepassing zijn.

Nadat het Stella-team de casus van uw klant heeft ontvangen, neemt een medewerker van het Stella-team binnen 24 uur telefonisch contact met u op om te helpen. Wanneer de casus voornamelijk problemen met toeslagen betreft dan neemt een Stella-medewerker van Dienst Toeslagen contact op.

Hoe levert u een casus bij ons aan?

U kunt een casus per e-mail bij ons aanleveren. Omschrijf in deze mail de feiten die ontstaan zijn door deze situatie en de factoren die van invloed zijn op de situatie van de burger.

Stuur deze informatie naar het Stella e-mailadres:

stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl.

Voorwaarde is wel dat de burger zelf actief moet meewerken aan een mogelijke oplossing.

Stuur nooit persoonsgebonden informatie mee zoals:

- Burgerservicenummer
- NAW-gegevens
- Bankrekeningnummer

Dit is een uitgave van de Belastingdienst

November 2023



11

enbalie

10

sprakenbalie

9

Afsprakenbalie

8

7. Afsprakenbalie

7

6. Afsprakenbalie



Delen

Wilt u dit boekje delen met collega's? Scan de QR-code om toegang te krijgen tot de digitale versie en deel het gemakkelijk met anderen. Delen van het boekje en deze verhalen wordt zeer gewaardeerd.