

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

**Onze referentie**  
4228141

Datum 15 oktober 2021

Geachte JD,

Dank voor uw brief. Uw ervaringen met de Belastingdienst zijn ronduit pijnlijk om te vernemen. Het spijt mij zeer dat dit tot op de dag van vandaag zo'n zware wissel trekt op uw dagelijkse leven.

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.

**Datum**  
15 oktober 2021  
**Onze referentie**  
4228141

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 veel sterkte en het allerbeste toe in de hoop dat u uw leven weer spoedig op de rit krijgen.

Met vriendelijke groet,

Mark Rutte