Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2025–2026

36 615 Verslagen van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven

Nr. 13

VERSLAG VAN DE COMMISSIE VOOR DE VERZOEKSCHRIFTEN EN DE BURGERINITIATIEVEN OVER HET VERZOEKSCHRIFT VAN DE HEER M. INZAKE KLACHTBEHANDELING DOOR DE BELASTINGDIENST

Vastgesteld 20 januari 2026

Inleiding

Dit verslag bevat de behandeling door de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven (hierna: de commissie) van het verzoekschrift van de heer M. (hierna: verzoeker) inzake de klachtbehandeling door de Belastingdienst.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op het verzoek en de daarbij horende feiten, de tijdens de inlichtingenfase ontvangen informatie van de Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane (hierna: de Staatssecretaris) en verzoeker, het oordeel van de commissie naar aanleiding van de inlichtingenfase en tot slot het voorstel van de commissie aan de Kamer.

Verzoek inclusief feitencomplex

Verzoeker, woonachtig in het buitenland, heeft een verzoekschrift per brief ingediend die op 11 maart 2025 is ontvangen door de commissie. Bij latere brief, die de commissie op 28 augustus 2025 heeft ontvangen, heeft verzoeker de gevraagde aanvullende informatie toegestuurd. In het verzoekschrift is aangegeven dat de Belastingdienst klachten van verzoeker niet oppakt en dat vragen niet worden beantwoord. Verzoeker geeft aan dat de Belastingdienst de klachten niet in behandeling neemt, omdat het gaat over een kwestie die langer dan een jaar geleden speelde. Verzoeker zegt al heel wat brieven aangetekend te hebben verstuurd naar de Belastingdienst, maar dat daar geen reactie op komt.

Daarnaast geeft verzoeker aan dat hij nog steeds geen antwoord heeft gekregen op de vraag waarom de Belastingdienst zijn onderneming heeft uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel. Hierdoor heeft verzoeker schade geleden. Ook de btw die verzoeker betaald heeft, is nooit van de

kst-36615-13
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2026

aanslag afgehaald. Verder heeft verzoeker steeds een ander btw-nummer gekregen, wat niet handig is in het zakelijk verkeer.

Voorts schrijft verzoeker dat hij een betalingsregeling voor schulden bij de Belastingdienst heeft. Verzoeker heeft een periode moeite gehad met het voldoen aan de betalingsregeling en dit ook per brief kenbaar gemaakt bij de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft echter aangegeven dat verzoeker de schuld in één keer moet terugbetalen. In het door de Belastingdienst verstrekte schuldenoverzicht staan ook fouten, aldus verzoeker.

Verzoeker verzoekt de Kamer om de klachtbehandeling van de Belastingdienst in zijn kwestie te bekijken en antwoorden op de vele vragen die hij heeft, te achterhalen.

Inlichtingenfase

Inlichtingen Staatssecretaris

De commissie heeft de Staatssecretaris om inlichtingen verzocht bij brief van 2 oktober 2025. Daarin is gevraagd om slechts op het onderdeel «klachtbehandeling door de Belastingdienst» uit het verzoekschrift in te gaan. Ten aanzien van de overige punten van het verzoekschrift heeft de commissie besloten deze niet in behandeling te nemen, omdat deze niet ontvankelijk zijn volgens de Regeling van de commissie. Wel heeft de commissie verzoeker betreffende deze punten gewezen op het aan kunnen wenden van rechtsmiddelen dan wel geadviseerd anderszins in contact te treden met de Belastingdienst.

Bij brief van 11 november 2025 zijn de inlichtingen vertrouwelijk verstrekt door de Staatssecretaris. De Staatssecretaris geeft aan dat de Belastingdienst zorgvuldiger de klachten van verzoeker had moeten behandelen. Hij biedt daarvoor zijn excuses aan. De Staatssecretaris stelt voor om een nieuw klachtbehandelingstraject te starten met een nieuwe klachtbehandelaar. Ter onderbouwing van deze conclusie geeft de Staatssecretaris het volgende aan.

De Staatssecretaris schrijft dat verzoeker twee keer een klachtformulier heeft ingediend bij de Belastingdienst, waarbij hij heeft aangegeven dat hij correspondentie per e-mail wil laten verlopen. De eerste klacht van verzoeker, d.d. 26 oktober 2024, is door een klachtbehandelaar in behandeling genomen. Deze klachtbehandelaar heeft echter geen nadere informatie opgevraagd bij verzoeker, wat per e-mail of brief had gekund, en heeft ook geen contact gezocht met de ontvanger van de Belastingdienst. Hoewel in de brief van de klachtbehandelaar van 7 november 2024 verzoeker verwezen wordt naar de ontvanger, had de klachtbehandelaar zich behulpzamer kunnen opstellen, aldus de Staatssecretaris. Verzoeker heeft volgens de Staatssecretaris de Nationale ombudsman ingeschakeld, omdat verzoeker de brief van de klachtbehandelaar kennelijk niet ontvangen heeft. De klachtbehandelaar heeft desgevraagd een kopie van de brief aan de Nationale ombudsman gestuurd.

Verzoeker heeft vervolgens een tweede klacht ingediend, d.d. 16 januari 2025. Daarbij verwijst hij naar zijn eerste klacht. Hij geeft aan nooit een reactie op zijn eerste klacht te hebben ontvangen. Een andere klachtbehandelaar dan die de eerste klacht behandelde, heeft op deze tweede klacht gereageerd: deze geeft aan dat de klacht behandeld is met de brief van 7 november 2024 en stuurt verzoeker een afschrift van deze brief. De Staatssecretaris geeft hierbij aan dat deze tweede klachtbehandelaar de

klacht dus niet in behandeling heeft genomen en slechts verwezen heeft naar de behandeling van de eerste klacht.

Eind maart 2025 heeft de Nationale ombudsman de Belastingdienst gevraagd of de ontvanger contact op kan nemen met verzoeker. Dat heeft de ontvanger vervolgens gedaan, maar verzoeker weigerde mondeling contact. Verzoeker wilde alleen per SMS corresponderen. De ontvanger heeft aangegeven dat niet te willen. Een derde klachtbehandelaar heeft dit doorgegeven aan de Nationale ombudsman, die het dossier vervolgens heeft afgesloten, aldus de Staatssecretaris.

De ontvanger heeft nog wel een overzicht van de te betalen en ontvangen omzetbelasting gemaakt, maar dit overzicht is nooit verzonden naar verzoeker, zo geeft de Staatssecretaris aan.

De Staatssecretaris stelt dus voor om een nieuw klachtbehandelingstraject te voeren met een nieuwe klachtbehandelaar. Daarnaast zal de Belastingdienst alsnog de brief met een overzicht van de te betalen en ontvangen omzetbelasting versturen aan verzoeker.

Reactie verzoeker op ontvangen inlichtingen

De commissie heeft verzoeker gevraagd schriftelijk te reageren op de inlichtingen van de Staatssecretaris. Verzoeker heeft een reactie op 13, 19 en 24 november 2025 toegestuurd.

Verzoeker geeft aan dat hij met een nieuwe klachtbehandelaar zijn klachten wil doorlopen en dat hij alle antwoorden krijgt op zijn vragen. Daarnaast schrijft verzoeker dat de Belastingdienst volgens hem twee fouten heeft gemaakt: het geven van een verkeerd EU-btw-tarief en de uitschrijving van zijn onderneming bij de Kamer van Koophandel. Hij vraagt of van de Belastingdienst hiervoor een tegemoetkoming wegens geleden schade verwacht kan worden. De Belastingdienst heeft volgens verzoeker nooit gereageerd op zijn melding dat een verkeerd btw-tarief werd gehanteerd.

Voorts geeft verzoeker aan dat de Belastingdienst volgens hem recent weer de fout in is gegaan. Hij moet een boete betalen aan de Belastingdienst, terwijl de Belastingdienst eerder heeft aangegeven dat door een fout van de Belastingdienst deze boete niet betaald hoeft te worden. Verzoeker had een verkeerd jaartal ingevoerd, maar had dat later zelf al gecorrigeerd. De Belastingdienst geeft nu aan dat de boete betaald moet worden en dat verzoeker in bezwaar kan gaan tegen het besluit inzake de boeteoplegging.

Nadere inlichtingen Staatssecretaris

De commissie heeft de Staatssecretaris bij brief van 25 november 2025 om nadere inlichtingen verzocht naar aanleiding van de reactie van verzoeker. Daarbij is in het bijzonder gevraagd op welke termijn een nieuw klachtbehandelingstraject opgestart zou kunnen worden.

Bij brief van 15 december 2025 zijn deze inlichtingen vertrouwelijk verstrekt. De Staatssecretaris geeft aan dat, nu verzoeker heeft ingestemd met een nieuwe klachtbehandeling, deze behandeling in januari 2026 opgestart kan worden met een nieuwe klachtbehandelaar. Deze klachtbehandelaar zal ook ingaan op hetgeen verzoeker naar voren heeft gebracht naar aanleiding van de inlichtingen van de Staatssecretaris. Daarbij tekent de Staatssecretaris wel aan dat de nieuwe klachtbehandeling alleen gaat

over gedragingen van de Belastingdienst, conform de artikelen 9:1 en 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Na de ontvangen nadere inlichtingen van de Staatssecretaris heeft het Ministerie van Financiën ambtelijk laten weten dat het nieuwe klachtbehandelingstraject in januari 2026 van start gaat.

Oordeel van de commissie

De commissie betreurt het dat de klachtbehandeling van verzoeker door de Belastingdienst niet de aandacht heeft gekregen die het verdiende. De commissie is de Staatssecretaris daarom erkentelijk dat ook hij aangeeft dat deze klachtbehandeling zorgvuldiger had gemoeten en dat hij daarvoor zijn excuses aanbiedt. De commissie is van oordeel dat een nieuw klachtbehandelingstraject met een nieuwe klachtbehandelaar verzoeker kan helpen bij het krijgen van antwoorden op zijn vragen. Zij begrijpt, zoals de Staatssecretaris schrijft, dat deze nieuwe klachtbehandeling alleen over de gedragingen van de Belastingdienst kan gaan, zoals de wet voorschrijft. Dat is immers ook waaraan de commissie toetst bij de beoordeling van verzoekschriften.

Voorstel aan de Kamer

Er is geen aanleiding om een voorstel aan de Kamer te doen.

De fungerend voorzitter van de commissie,
Van Houwelingen

Adjunct-griffier van de commissie,
Paauwe