

“In een half jaar tijd eindelijk schuldenvrij”

Wanhoop en stress voelde Esmeralda door de boetes die de Belastingdienst haar oplegde. Uiteindelijk moest ze 50.000 euro betalen, omdat ze 5 jaar geen aangifte deed. De doorverwijzing naar het Stella-team bracht haar de zo gewenste rust. Dit team helpt mensen in complexe en urgente schuldsituaties. “Ik huilde van geluk toen ik ontdekte dat dit team bestond”, vertelt een opgeluchte Esmeralda.

Complexe problemen

Esmeralda's leven was lange tijd een rollercoaster. Ze werd ziek, verloor haar baan, ontving geen toeslagen meer, en kreeg zo schuld op schuld. Zelfs haar zorgpremie kon ze niet meer betalen. Esmeralda: “Mijn partner was zzp'er en had een laag inkomen, daar leefden we van. Van zijn salaris konden we echter niet de schulden afbetalen.” Omdat Esmeralda geen aangifte deed, ontving zij veel boetes van de Belastingdienst.

“Elke keer als ik een blauwe envelop op de deurmat zag, draaide mijn maag ervan om. Met een hoge hartslag hing ik dan weer bij de BelastingTelefoon aan de lijn. Maar zij konden mij op dat moment niet helpen. Ik hoor dat medewerkers nu wel opleidingen krijgen om eerder mensen met complexe problemen te signaleren en door te verwijzen naar concrete hulp. Maar bij mij gebeurde dat niet.”

Stella-team

De Belastingdienst heeft 1 landelijk Stella-team. In dit team helpen medewerkers fulltime mensen die in de problemen zijn gekomen met hun toeslagen, belastingen en/of invordering. In totaal zijn dat zo'n 1.500 mensen per jaar. De doorlooptijd om een probleem op te lossen varieert, afhankelijk van de complexiteit, van 2 dagen tot meer dan een jaar. Iedere burger krijgt altijd 1 contactpersoon, binnen 24 uur legt die collega contact. Daarnaast geven medewerkers van de BelastingTelefoon nu direct een signaal door aan het Stella-team als zij mensen met complexe problematiek tegenkomen.

Schuld in kaart brengen

Nadat Esmeralda zelf een bewindvoerder zocht voor hulp ging het balletje snel rollen. “Hij ging over mijn geldzaken en vulde in 1 keer al mijn aangiftes van voorgaande jaren in. Vervolgens kreeg ik van de Belastingdienst een brief waar een doorkiesnummer op stond. Ik belde meteen, deed mijn verhaal en kwam zo bij het Stella-team terecht. Ik huilde van geluk toen ik ontdekte dat dit team bestond. Wat een opluchting.”

Esmeralda kreeg Natasja als vast contactpersoon. “Dat was zo fijn. Zij luisterde zonder te oordelen naar mijn verhaal. We hadden nauw contact. Ze verwees mijn partner door naar een collega van het Stella-team voor ondernemers, want ook hij had 5 jaar geen aangifte gedaan.”

Nadat Natasja iemands verhaal aanhoort, begint ze altijd met het in kaart brengen van alle schulden die iemand bij de Belastingdienst heeft. “De volgende stap was om de vraag van de bezwaarbehandelaar van Esmeralda te beantwoorden. Deze wilde graag weten waar Esmeralda de afgelopen 5 jaar van had geleefd. Op haar aangiftes stond immers 0 euro als inkomen.”

Leefgeld

De Stella-collega die Esmeralda's partner verder hielp, maakte het inkomen van haar partner van de afgelopen 5 jaar inzichtelijk. En dat was ook het geld waar Esmeralda toen met haar gezin van leefde. "Deze gegevens gaf ik door aan mijn collega van de bezwaarafdeling", vertelt Natasja. "Hij zag in dat het inkomen van 0 euro juist was. Zo volgde er een verrekening van de toeslagen met het bedrag dat nog open stond. Uiteindelijk kreeg Esmeralda onderaan de streep geld terug. Ook besloot de Belastingdienst om de verzuimboetes te laten vervallen. De Belastingdienst zag namelijk in dat het niet redelijk was om haar in dit geval boetes op te leggen. In een half jaar tijd was Esmeralda schuldenvrij bij ons."

Stabiliteit

Esmeralda is Natasja dankbaar. "Er is 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 de zorgpremie, af te betalen. Als het goed is, ben ik binnen 3 jaar ook bij de andere instanties schuldenvrij." Ook Natasja is tevreden over de uitkomsten. "Ik ben blij dat het beter gaat met Esmeralda, ze heeft weer echt een nieuw toekomstperspectief."

Eerder problemen signaleren

"Het mooiste zou zijn als mensen helemaal niet meer een Stella-traject nodig hebben", benadrukt Natasja. "We werken daarom aan zogenoemde vroegsignalering. Mijn collega's leren nog beter om in een vroeg stadium betalingsproblemen te signaleren en hierop gerichte actie te ondernemen. Een voorbeeld is als de inspecteur voor de 2e of 3e keer het te betalen belastingbedrag moet schatten hij telefonisch contact opneemt met de belastingplichtige die geen aangifte doet. Zo ben je er vroegtijdig bij, waardoor veel leed blijft bespaard."

Om privacyredenen zijn Esmeralda en Natasja fictieve namen.
