



Informatiebrief

Team Relatiebeheer Particulieren

Beste relatie,

De Belastingdienst hecht grote waarde aan een goede samenwerking met u als maatschappelijk partner. U bent een belangrijke schakel in de ondersteuning van de burger met zijn belasting- en toeslagzaken. De Belastingdienst wil u optimaal faciliteren in deze ondersteuning en stelt voor dit doel verschillende middelen ter beschikking:

- [Kennisnetwerk belastingen en toeslagen](#): ons online platform voor uitwisseling van kennis en informatie
- persoonlijk contact via uw relatiebeheerder
- maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl: het e-mailadres voor vragen, ideeën en signalen
- stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl: voor het aanmelden van urgente en schrijnende situaties
- online webinars en informatiebijeenkomsten
- [de internetpagina 'Ondersteuning burgers'](#) met extra achtergronden en informatie

In deze informatiebrief leest u meer over de ondersteuning die u van het team Relatiebeheer Particulieren mag verwachten.

Mocht u na het lezen van de informatie nog vragen hebben, neem dan contact op met uw relatiebeheerder of stuur een e-mail naar onze postbus:
maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl

Uw relatiebeheerder



Ellen Baas

06 50640897

elm.baas@belastingdienst.nl



Het team Relatiebeheer Particulieren

Ondersteuning dienstverleners

Het doel van het team Relatiebeheer Particulieren is een betere verbinding en optimale ondersteuning tot stand te brengen tussen de Belastingdienst en het maatschappelijk werkveld.

Onze gezamenlijke wens de burger te helpen heeft het fundament gelegd voor een laagdrempelige samenwerking tussen de Belastingdienst en maatschappelijk dienstverleners.

Als uw relatiebeheerder zet ik me in om deze samenwerking zo gemakkelijk en succesvol mogelijk te maken. Hiervoor zoek ik regelmatig contact. Ook nodig ik u van harte uit om, waar nodig, contact met ons op te nemen, zodat we uw vragen kunnen beantwoorden.



Postbus Maatschappelijk Dienstverleners

Korte lijnen

Om u zo goed en efficiënt mogelijk van dienst te zijn kunt u vragen, ideeën en signalen indienen via maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.

U ontvangt binnen twee werkdagen een reactie op uw e-mail.

Via dit e-mailadres ontvangt u ook uitnodigingen voor onze bijeenkomsten.

Houdt er rekening mee dat in verband met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) er geen persoonsgegevens via de mail kunnen worden gedeeld. Hiervoor bestaat een andere, beveiligde route. Via de postbus kunt u deze aanvragen.



Kennisnetwerk belastingen en toeslagen

Leren

Het online platform van de Belastingdienst met actuele wetgeving, tips, cursussen en toetsen om uw kennis te testen. Met [Kennisnetwerk](#) kunt u zich voorbereiden op de aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen of wijzigen van toeslagen. Een platform wat u kunt gebruiken om uw medewerkers en vrijwilligers bij te scholen.

Informeren

Relatiebeheer Particulieren en Relatiebeheer Toeslagen houden u in de nieuwsvoorziening van Kennisnetwerk op de hoogte met relevante en actuele informatie over belastingen en toeslagen. U vindt deze onder de rubriek '[Blijf op de hoogte](#)'. Ook vindt u hier achtergrondartikelen over de organisaties binnen het netwerk. Hebt u interessante informatie die u wilt delen? Stuur dan een e-mail naar: maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.

Samenwerken

Op het forum kunt u onderling ervaringen en tips uitwisselen en elkaar vragen stellen die verband houden met uw rol als maatschappelijk dienstverlener.

Om actief mee te kunnen doen op het forum, [maakt u een account aan](#).

Hebt u vragen of suggesties over Kennisnetwerk? Neem contact op met uw relatiebeheerder of stuur een e-mail naar maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.



Nieuwsbrief ondersteuning maatschappelijk dienstverleners

Nieuwsbrief

Elke maand attenderen we u via een nieuwsbrief op recentelijk gepubliceerde artikelen in de nieuwsvoorziening 'Blijf op de hoogte' van Kennisnetwerk.

Wilt u zich aan- of afmelden voor de nieuwsbrief? Stuur dan een e-mail naar: maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl.



Relatiebijeenkomsten

Informeren en netwerken

Relatiebeheer Particulieren organiseert samen met Relatiebeheer Toeslagen bijeenkomsten door het hele land. In [deze video](#) ziet u een impressie van de bijeenkomsten.

Webinars en digitale bijeenkomsten

Door de maatregelen vanwege het coronavirus is het momenteel niet mogelijk tijdens bijeenkomsten bij elkaar te komen. Om u toch goed te kunnen informeren, organiseren we in 2022 online bijeenkomsten en webinars. Hier kunnen we u heel gericht bijpraten over alle ontwikkelingen. Deze webinars worden opgenomen en kunnen op een later moment worden teruggekeken. Hiervoor ontvangt u dan een link.



Zoals u van ons gewend bent, krijgt u de uitnodigingen en informatie via de mail en de nieuwsvoorziening 'Blijf op de hoogte' op Kennisnetwerk.



Handige links

Veel informatie kunt u digitaal terugvinden. We hebben een aantal veelgebruikte en handige links voor u op een rij gezet:

[Betalen door verrekenen](#)

Als we nog geld van de belastingplichtige krijgen en de belastingplichtige van ons.

[Uitstel van betaling of betalingsregeling](#)

Mogelijkheden als een belastingschuld niet in één keer kan worden betaald.

[Informatie over kwijtschelding](#)

Als een particulier of ondernemer niet in staat is de belastingschuld te betalen. Vraag aan via [dit formulier](#).



Samenwerking en ondersteuning

We doen het samen

De Belastingdienst biedt ondersteuning aan burgers. Een mooi voorbeeld hiervan is de hulp die burgers kunnen krijgen bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting. Wij werken hierbij nauw samen met studenten die ons helpen burgers te ondersteunen bij het doen van aangifte.



De bibliotheek

Sinds 2016 werken we intensief samen met de Koninklijke Bibliotheek en daarmee met het overgrote deel van de ongeveer 150 bibliotheekorganisaties in ons land. Een bibliotheek is voor velen dichtbij en vaak laagdrempelig. Bibliotheken bieden verschillende soorten ondersteuning, zoals hulp bij aangifte doen, cursus over omgaan met geld en trainingen digitale vaardigheden. De cursussen zijn er voor iedereen: ze zijn kosteloos en je hoeft geen lid te zijn om deel te nemen. De bibliotheek kan voorzien in gebruik van computers, printers en ruimten; andere lokale maatschappelijke partijen verzorgen de inhoudelijke ondersteuning van de burger.

Naast deze hulp zijn we in 2019 gestart met het Informatiepunt Digitale Overheid. Een groeiend aantal bibliotheken hebben nu een informatiepunt ingericht, waar bibliotheekmedewerkers burgers helpen bij het vinden van algemene informatie op de diverse internetsites van de rijksoverheid.

Nb: zolang maatregelen rond corona van kracht zijn kan de dienstverlening aangepast zijn of zelfs niet beschikbaar. Informeer bij uw lokale bibliotheek naar de actuele stand van zaken.



STELLA

Ondersteuning bij complexe en urgente zaken

Er zijn situaties waarbij de burger op meerdere fronten problemen heeft en deze niet via de reguliere kanalen zelf kan oplossen. In die gevallen biedt de Belastingdienst een ingang waar urgente zaken kunnen worden ingediend.

Dit proces, het 'Stellaproces', geeft u als dienstverlener een mogelijkheid deze situaties onder onze aandacht te brengen, zodat deze prioriteit krijgen.

Wanneer

Niet elke situatie komt in aanmerking. Een casus moet voldoen aan één van de volgende voorwaarden:

- Er is sprake van meervoudige problematiek op het gebied van inkomstenbelasting en toeslagen.
- Het reguliere proces biedt geen oplossing.
- Het probleem is te complex om via de belastingbalie te worden opgelost.
- Er is sprake van een urgente situatie (bijv. dreigende huisuitzetting of acute geldnood door beslaglegging).
- De burger vindt geen gehoor bij de Belastingdienst (kastje naar de muur).

De burger moet wel zelf meewerken aan een oplossing.

Het traject

U dient een casus in via:

stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl

Geef in de mail geen persoonsgegevens door. Alleen een schets van de situatie.

Binnen 24 uur (op werkdagen) neemt een medewerker contact met u op. Deze zal samen met u beoordelen of de situatie voor Stella in aanmerking komt. In dat geval zal de casus worden toegewezen aan een Stella-medewerker die verdere afspraken met u maakt en de stappen bespreekt die moeten leiden tot een oplossing voor de burger.