

## **Opdracht kwartiermaker voor Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden**

### **Aanleiding/context**

In het coalitieakkoord 'Omzien naar elkaar' staat dat het kabinet inzet op het herstellen van het vertrouwen tussen burgers en de overheid. Dit zal alleen gaan als de overheid betrouwbaar is, vertrouwen heeft in burgers en oog heeft voor de menselijke maat. Eén van de maatregelen uit het coalitieakkoord die bijdraagt aan het herstellen van vertrouwen en verbeteren van de relatie burger-overheid is het instellen van een laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp (hierna: rechtshulp).

Het doel van rechtshulp is om burgers en bedrijven te helpen om hun recht ten aanzien van belastingen en toeslagen te halen en daarnaast op basis van casuïstiek knelpunten in wetgeving en uitvoering te signaleren en oplossingen daarvoor aan te dragen.

In de brief van 20 oktober 2022 aan de Kamer zijn vier mogelijke taken omschreven voor de rechtshulp. In de brief over de nadere invulling van de rechtshulp is opgenomen dat voor de taak belangenbehartiging er een kwartiermaker komt die een ontwerp maakt voor de inrichting van een Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden (hierna: Belangenbehartiger). Deze opdracht is een bijlage bij voornoemde brief. De kwartiermaker wordt aangesteld medio 2023. Eind 2024 dient de opdracht te zijn afgerond.

### **Uitgangspunten**

De kwartiermaker dient bij de vormgeving van de Belangenbehartiger de onderstaande uitgangspunten mee te nemen:

- De Belangenbehartiger is aanvullend op bestaande vormen van hulp waaronder de dienstverlening van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- De vormgeving kan, afhankelijk van de behoefte van de doelgroep en beschikbare dienstverlening, verschillen tussen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- De wijze van vormgeving van de Belangenbehartiger dient passend te zijn binnen het Nederlandse rechtsstelsel en aansluiten op de vormgeving van de Diensten.
- De belangenbehartiger zal opereren vanuit het perspectief van burgers en bedrijven (waaronder zzp'ers en mkb'ers).
- De Belangenbehartiger kan de volgende taken krijgen:
  - (1) Het aandragen van eventuele alternatieve oplossingen aan de Belastingdienst en Dienst Toeslagen binnen wet- en regelgeving op casus niveau.
  - (2) Een directe ingang zijn voor maatschappelijk- en commercieel dienstverleners die burgers en bedrijven bijstaan in vastgelopen zaken.
  - (3) Agenderen en monitoren van continue aandacht voor praktische rechtsbescherming binnen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Bijvoorbeeld door aandacht hiervoor te vragen in trainingen, instructies en de inrichting van een leercirkel.
  - (4) Signaleren van structurele problemen die volgen uit casuïstiek waarin wet- en regelgeving knelt.

### **Taken van de kwartiermaker**

De kwartiermaker wordt verantwoordelijk voor (de voorbereiding van) de oprichting en inrichting van een Belangenbehartiger op de domeinen belastingen en toeslagen.

De taken betreffen onder andere:

Fase 1: Ontwerpfase

1. Een nadere uitwerking van de taken en bevoegdheden van de Belangenbehartiger.
2. Uitwerken van de voor- en nadelen van de verschillende opties voor positionering van de Belangenbehartiger en adviseren over de te kiezen optie. Daarbij dienen in ieder geval onderstaande opties te worden onderzocht:
  - a) Aparte kamer binnen de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane.

b) Onafhankelijk bureau binnen het ministerie van Financiën.

c) Onafhankelijk bureau binnen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.

Hierbij dienen specifiek de uitkomsten van het lopende burgeronderzoek betrokken te worden evenals de bevindingen in het rapport 'Burgers Beter Beschermd' van de Commissie praktische rechtsbescherming.

Bij elk van de hierboven genoemde opties dient op hoofdlijnen inzicht gegeven te worden in:

- De beoogde formele relatie van de Belangenbehartiger tot Stella, Escala, fiscale mediation, het loket rechtsstatelijkheid en de vaktechnische infrastructuur binnen de Diensten.
- De relatie tot de taken van de Inspectie, Belastingen, Douane en Toeslagen.
- De relatie tot de taken van de Nationale Ombudsman.
- Voor- en nadelen van positionering nabij het primaire proces (m.b.t. leercirkel binnen de Diensten).
- De wijze waarop de Belangenbehartiger benaderd kan worden door maatschappelijke en professionele dienstverleners.
- De wijze waarop de onafhankelijke positionering en het onafhankelijk functioneren van de Belangenbehartiger wordt vormgegeven.
- Wijze waarop de Belangenbehartiger toegang tot gegevens kan krijgen voor zover nodig voor het uitvoeren van haar taken.
- Wijze waarop rol van systeemkritiek vormgegeven kan worden in samenhang met bestaande vormen van systeemkritiek en signaalmanagement.

De uitkomsten van bovenstaande inventarisatie wordt vertaald in een uitgewerkt voorstel op basis waarvan een besluit genomen kan worden over de definitieve vormgeving en positionering van de Belangenbehartiger.

## Fase 2: Inrichtingsfase

De vervolgoopdracht aan de kwartiermaker is afhankelijk van de gekozen vormgeving. Vooralnog worden de volgende taken voorzien:

- Het vormgeven van de organisatiestructuur/ inbedding van de Belangenbehartiger
- De voorbereiding van de (juridische) oprichting/ inrichting van de Belangenbehartiger.
- Het opstellen van een organisatie- en formatierapport.
- De voorbereiding van de benoeming van de Belangenbehartiger.
- De financiële onderbouwing van de Belangenbehartiger (waarbij sprake kan zijn van een apart (sub)begrotingsartikel), inclusief het voorbereiden van een eventueel voorstel voor de voorjaarsbesluitvorming.
- Het opstellen van de profielen en het werven en selecteren van de benodigde medewerkers om de Belangenbehartiger van start te laten gaan.

## Overig

- Het doel is dat uiterlijk eind 2024 de Belangenbehartiger formeel start. Hiermee eindigt de opdracht van de kwartiermaker.
- De kwartiermaker krijgt een projectteam tot zijn beschikking van ongeveer 5 fte.
- De volgende kennis moet geborgd zijn binnen het projectteam: kennis over de doelgroep, samenloop van regelingen en van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- Kennis over bovengenoemde zaken is een pré voor de kwartiermaker, maar niet noodzakelijk als het in het projectteam kan worden geborgd.
- De kwartiermaker heeft een onafhankelijke positie en legt (rechtstreeks) verantwoording af aan de Secretaris-Generaal van het ministerie van Financiën.
- De kwartiermaker stemt de voortgang en bevindingen periodiek af met een begeleidingscommissie waarin onder meer de Belastingdienst en Dienst Toeslagen en maatschappelijke organisaties vertegenwoordigd zijn.
- De kwartiermaker dient de Kamer te informeren in het proces van de vormgeving van het voorstel middels een halfjaarlijkse rapportage december 2023 en juni 2024 en een eindrapportage eind 2024.