

Vergaderjaar 2021–2022

**31 066**

**Belastingdienst**

**31 753**

**Rechtsbijstand**

**Nr. 991**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 21 maart 2022

Tijdens de procedurevergadering van 23 februari jl. heeft het lid Omtzigt gevraagd om een overzicht van de stand van zaken van de aanbevelingen die zijn gedaan in rapport «Burgers beter beschermd» van de Commissie praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belastingzaken (hierna: de Commissie).<sup>1</sup> In de brief van 22 april 2021 heeft mijn ambtsvoorganger een beleidsreactie gegeven op het rapport van de Commissie waarin is aangegeven hoe de aanbevelingen worden omgezet in concrete acties.<sup>2</sup> In deze brief geef ik een update over de status van deze acties. Voor de overzichtelijkheid hanteer ik daarbij dezelfde volgorde als in de beleidsreactie.

### **1. Zet praktische rechtsbescherming van burgers centraal in alle onderdelen van de Belastingdienst**

De Commissie heeft in haar rapport aanbevolen de praktische rechtsbescherming te verbeteren door de burger in alle onderdelen (zoals communicatie, dienstverlening, voorlichting en in de primaire processen) centraal te stellen, zodat formele rechtsbescherming nauwelijks nodig is. Verschillende acties zijn in werking gesteld om de dienstverlening van de Belastingdienst te verbeteren. Hieronder zal ik nader ingaan op de fundamentele transformatie van de dienstverlening, het proces rondom de ambtshalve aanslagen, de begrijpelijkheid van brieven en berichten en de digitale bereikbaarheid van de Belastingdienst.

#### *Verbetering van dienstverlening*

Naar aanleiding van het rapport «Handelingsperspectieven voor de fundamentele transformatie van de Belastingdienst»<sup>3</sup> van EY zijn verschillende acties ondernomen ter verbetering van de dienstverlening

<sup>1</sup> Bijlage 1 van Kamerstuk 31 066, nr. 820, bijlage 1.

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 820.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 745.

van de Belastingdienst. De inzet is om de Belastingdienst te transformeren naar een organisatie die meer denkt en handelt vanuit het perspectief van burgers, ondernemers en hun intermediairs en met een grotere slagvaardigheid werkt aan daadwerkelijke realisatie van verbetering van de dienstverlening. Deze transformatie is fundamenteel en heeft daarmee impact op de hele organisatie. Inmiddels worden structureel signalen opgehaald en wordt er gewerkt aan het verbeteren van de interne processen. Over de voortgang van deze acties is uw Kamer geïnformeerd in de Voortgangsrapportage januari–augustus 2021<sup>4</sup>, waarin onder andere is benoemd dat de mogelijkheden voor persoonlijk contact zijn uitgebreid en dat het netwerk van 21 fysieke balies voor hulp aan burgers met 10 steunpunten is uitgebreid. Dat maakt dat er 31 fysieke punten voor burgers zijn waar burgers hulp kunnen ontvangen met toeslagen, inkomstenbelasting en invordering. Daarnaast is aangegeven dat de sturing op verbeteringen is verstevigd, zodat de slagkracht voor realisatie van verbetering van de dienstverlening wordt verbeterd.<sup>5</sup> In het Jaarplan 2022 aandacht besteed aan de plannen voor verdere verbetering van de dienstverlening in 2022.<sup>6</sup>

#### *Ambtshalve aanslagen*

Op 31 januari jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken rondom het ambtshalve proces en mijn plannen om dit te verbeteren.<sup>7</sup> Vorig jaar is een pilot uitgevoerd waarbij een aantal burgers gebeld zijn voordat er werd overgegaan tot een ambtshalve aanslag. Vanwege de positieve resultaten van de pilot, zal hieraan vervolg worden gegeven door de doelgroep te vergroten. Ook wordt onderzoek gedaan naar aanvullende interventies om onbewust verzuim terug te dringen.

#### *Vereenvoudigen en beter leesbaar maken van brieven, berichten en formulieren*

Binnen de Belastingdienst wordt doorlopend gewerkt aan het verbeteren van de leesbaarheid van brieven, berichten en formulieren.<sup>8</sup> Daarnaast worden er inspanningen verricht om alles zo eenvoudig mogelijk op te schrijven, zodat de informatie die wij aan burgers toesturen of beschikbaar is op de website van de Belastingdienst voor zoveel mogelijk mensen begrijpelijk is.

#### *Digitale bereikbaarheid*

Ook aan de digitale bereikbaarheid van de Belastingdienst wordt continu gewerkt, zoals bijvoorbeeld met de pilot met videobellen (de digitale balie) of uitbreiding van de chatfunctie gekoppeld aan de website.<sup>9</sup> De pilot videobellen – gehouden in 2021 – is positief verlopen. De burgers die via videobellen in plaats van fysiek een gesprek hadden met een baliemedewerker in het kader van de hulp-bij-aangifte-campagne bij de aangifte inkomstenbelasting 2020, beoordeelden dit gemiddeld met een 9,6.

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 929 (Voortgangsrapportage januari–augustus 2021)

<sup>5</sup> Voortgangsrapportage januari–augustus 2021.

<sup>6</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 958 (Jaarplan 2022).

<sup>7</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 961

<sup>8</sup> Jaarplan 2022.

<sup>9</sup> Jaarplan 2022.

## **2. Breng rechtshandhaving en rechtsbescherming met elkaar in evenwicht**

De Commissie is van mening dat eenvoudigere wetgeving essentieel is in het verbeteren van de praktische rechtsbescherming. Als burgers wet- en regelgeving niet begrijpen, begrijpen zij ook hun rechten niet. Ten aanzien van deze aanbeveling haalde de Commissie een aantal specifieke voorbeelden aan, dit betreft deformalisering, stroomlijnen rood-blauw en het ondersteunen van ZZP'ers met betalingsproblemen.

### *Deformalisering*

In haar rapport heeft de Commissie aanbevolen om het eenvoudiger te maken voor belastingplichtigen om een fout te herstellen in de aangifte, zonder dat het nodig is een bezwaarprocedure te starten. Ik onderschrijf deze aanbeveling van de Commissie. Dit onderwerp hangt voorts samen met het in de Stand van de uitvoering van de Belastingdienst 2021 gegeven signaal over deformalisering bezwaarprocedures.<sup>10</sup> Op dit moment worden de mogelijkheden nader uitgewerkt om de aanbeveling van de Commissie te realiseren.

### *Stroomlijnen rood-blauw*

Ik zal uw Kamer op korte termijn informeren over de voortgang bij de heroverweging van stroomlijnen rood-blauw. Bij deze heroverweging wordt ook gekeken naar de introductie van een hardheidsclausule en of wetgeving voldoende ruimte laat om in voorkomende gevallen maatwerk te kunnen bieden.

### *Ondersteunen van ZZP'ers met betalingsproblemen*

In de beleidsreactie bij het rapport van de Commissie heeft mijn ambtsvoorganger al aangegeven dat het saneringsbeleid bij de Belastingdienst is gewijzigd conform de aanbeveling van de Commissie. Zo kunnen natuurlijke personen die ondernemer zijn nu ook deelnemen aan een minnelijk schuldsaneringstraject. Daarnaast zet de Belastingdienst in 2022 in op het verbeteren van de hulp aan burgers met schulden en het ondersteunen van kwetsbare ouderen. Hiertoe is in 2021 een programma Visie op Schulden gestart samen met het directoraat-generaal Toeslagen.<sup>11</sup> Het doel hiervan is belastingschulden te voorkomen en de ontstane schulden op te lossen, zodat ze niet verder oplopen en mensen weer perspectief krijgen. De Belastingdienst wijst burgers bijvoorbeeld actief op de mogelijkheden om een persoonlijke betalingsregeling te treffen en biedt daarvoor meer maatwerk.

In lijn met de kabinetsreactie op de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag<sup>12</sup> houden we onze invorderingsstrategie tegen het licht, in het bijzonder voor burgers die langdurig te maken hebben met hoge schulden. Daarbij wordt zowel gekeken naar regelgeving als naar verbeteringen in de uitvoering. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de herijking van de invorderingsstrategie en wordt afgestemd binnen en buiten de Belastingdienst. In het kader van de herijking van de invorderingsstrategie is ook het beleidsvoornemen geuit om medewerkers van de Belastingdienst meer discretionaire bevoegdheid te geven als het gaat om het vragen van zekerheid voor het aanvragen

<sup>10</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 962.

<sup>11</sup> Jaarplan 2022.

<sup>12</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4.

van een betalingsregeling door een ondernemer. Dit beleidsvoornemen moet echter nog nader worden uitgewerkt in beleid.

### **3. Herijk de organisatiestructuur en -cultuur van de Belastingdienst met meer oog voor de menselijke maat**

De Commissie is van mening dat de inrichting en werking van de Belastingdienst op dit moment op verschillende punten een belemmering vormt voor de praktische rechtsbescherming van burgers.

Zoals de Commissie ook aanbeveelt, wordt geïnvesteerd in het versterken van de bestaande Stella-teams. De Stella-aanpak richt zich op burgers waarbij multi-problematiek speelt. De medewerkers van de Stellateams zorgen dat de problemen met de Belastingdienst voor deze burgers (waaronder ook zzp) opgelost worden en dat mensen weer goed «op de rit» komen. Dit gebeurt vanuit 1-op-1 contact. In geval van complexe problematiek waar meer (overheids)organisaties bij betrokken zijn, wordt samengewerkt met andere overheden.

Verder zijn de inspanningen van de Belastingdienst erop gericht om te voorkomen dat mensen in een «Stella-situatie» belanden, via onder meer vroegsignalering. Dit is bedoeld om de hulpbehoefte van burgers al vroeg te onderkennen en hen vervolgens te benaderen voor hulp bij het regelen van hun belastingzaken. Signaleren gebeurt onder andere op basis van bij de Belastingdienst beschikbare gegevens en door het opleiden van Belastingdienstmedewerkers om in het contact met burgers mogelijke problemen te herkennen en hen vervolgens goed door te verwijzen naar het Stella-team of de balie.

### **4. Rechtsbescherming Rijksbreed**

De Commissie constateerde dat veelal kwetsbare burgers die afhankelijk zijn van hulp van de overheid, worden geraakt door de knelpunten in het huidige systeem. Deze groep is bijvoorbeeld met meerdere overheidsorganen in contact die alle weer aparte wet- en regelgeving uitvoeren en onvoldoende rekening houden met de regelingen van anderen. Dit beeld is niet nieuw. Eerder constateerden ook de POK, Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties en Werk aan Uitvoering deze problematiek. Dit heeft geleid tot een agenda om de kwaliteit en samenwerking in alle uitvoeringsorganisaties te verbeteren. Daarnaast is de Minister voor Rechtsbescherming bezig met een stelselvernieuwing van de gesubsidiëerde rechtsbijstand.<sup>13</sup>

#### *Verbetering signaleringsfunctie*

Rondom zelfredzaamheid binnen de Wet op de rechtsbijstand is het WODC een onderzoek gestart. Dit onderzoek moet inzicht geven in de knelpunten die de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: Raad) ervaart bij het toetsen aan zelfredzaamheid. Bij dat onderzoek kijkt het WODC ook nadrukkelijk naar de veranderingen in de tijd en samenleving die impact hebben gehad op de definitie van zelfredzaamheid.

Naast het WODC-onderzoek zijn nog twee andere trajecten gestart.

- De Raad, het Juridisch Loket (hierna: Loket), de Nederlandse Orde van Advocaten en ook Sociaal Werk Nederland pakken waar nodig in gezamenlijkheid signalen over een mogelijk gebrek aan zelfredzaam-

<sup>13</sup> Vierde voortgangsrapportage programma stelselvernieuwing rechtsbijstand, (Kamerstuk 31 753, nr. 225).

heid en/of rechtsbijstand in een zo vroeg mogelijk stadium op om te voorkomen dat rechtzoekenden in complexe zaken tussen wal en schip vallen.

- Door de Raad en het Loket is een inventarisatie gemaakt van knelpunten rondom zelfredzaamheid. Deze punten zijn meegenomen in de zogenoemde Regeling Adviestoevoeging Zelfredzaamheid (RATZ) die sinds 1 juli 2021 van kracht is. De Raad kan op grond van deze regeling een Advies Toevoeging Zelfredzaamheid verlenen ten behoeve van burgers die tussen de wal en het schip dreigen te vallen.

Enkele voorbeelden van situaties waarvoor deze regeling is bedoeld:

- Wanneer op grond van de huidige wet- en regelgeving uit moet worden gegaan van veronderstelde zelfredzaamheid, terwijl uit de toelichting van de rechtzoekende bij de eerste lijn een schrijnende of complexe situatie blijkt.
- Als de wederpartij van de burger een responsieve overheid of uitvoeringsinstantie is, maar in de praktijk van responsiviteit onvoldoende sprake is.
- Als de rechtshulp door de eerstelijnsvoorziening in beginsel afdoende is, maar er door complexiteit en/of specifieke omstandigheden van de burger toch meer gespecialiseerde rechtshulp van een advocaat nodig is.
- Of tot slot indien in de fase waarin het probleem zich bevindt in beginsel nog geen rechtsbijstand van een advocaat noodzakelijk is, maar gelet op de zwaarwegende omstandigheden van de burger eerder rechtsbijstand gerechtvaardigd is, zodat escalatie van het probleem kan worden voorkomen.

#### *Deelprogramma Burgergerichte Overheid*

Het deelprogramma «Burgergerichte overheid», onderdeel van het programma Stelselvernieuwing rechtsbijstand van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, stimuleert en faciliteert uitvoeringsorganisaties en gemeenten om het probleem van de burger centraal te stellen en te proberen dit zo vroegtijdig mogelijk op te lossen, onder meer door oog te hebben voor maatwerk en de menselijke maat. Hiervoor worden verschillende pilots en andere activiteiten ingezet op meer burgergerichte dienstverlening en meer burgergerichte wet- en regelgeving. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt aan een «*proof of concept*» voor een digitaal bezwaarplatform vanuit burgerperspectief. Dit platform biedt, naast ondersteuning aan zowel de burger als de bezwaarbehandelaar, de mogelijkheid om het probleem van de burger op een informele manier duurzaam op te lossen.

Ook houdt het deelprogramma dialogen met gemeenten en uitvoeringsorganisaties om hen inzicht te geven in aangrijpingspunten voor meer burgergericht werken. Daarnaast zet het deelprogramma binnen het project Procedeergedrag overheid in op activiteiten die bestuursorganen stimuleren om onnodige procedures te voorkomen, en om, daar waar een procedure toch onvermijdbaar blijkt, zo burgergericht mogelijk te procederen. Uiteraard wordt er ook samengewerkt met andere initiatieven die burgergericht werken stimuleren, zoals Prettig Contact met de Overheid en Werk aan Uitvoering.

De Minister voor Rechtsbescherming informeert uw Kamer halfjaarlijks in de voortgangsrapportage rechtsbijstand over de voortgang van voornoemde trajecten, de eerstvolgende voortgangsrapportage ontvangt uw Kamer voor het komende zomerreces.

De Staatssecretaris van Financiën,  
M.L.A. van Rij