

Vergaderjaar 2024–2025

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 1441**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 10 december 2024

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 12 juni 2024 over het Advies kwartiermaker Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden (Kamerstuk 31 066, nr. 1396).

De vragen en opmerkingen zijn op 17 oktober 2024 aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 5 december 2024 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Nijhof-Leeuw

Adjunct-griffier van de commissie,  
Lips

## **I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de GroenLinks-PvdA-fractie**

De leden van de GroenLinks-PvdA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief «Advies kwartiermaker Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden». Deze leden zijn voorstander van een meer dekkend aanbod ten aanzien van laagdrempelige fiscale dienstverlening. De brief van het kabinet roept echter veel vragen op.

Deze leden lezen in de brief dat de Belangenbehartiger een tweedelijns organisatie wordt bij wie casuïstiek wordt aangedragen door maatschappelijke partners en de uitvoering. Kunnen de staatssecretarissen dit nader toelichten en aan de hand van voorbeelden expliciteren? Delen de bewindslieden het beeld dat de drempel voor uitvoeringsdiensten om casussen aan te dragen hoger ligt dan bij maatschappelijke organisaties? Waarom is dit zo naar de mening van de staatssecretarissen? Hoe reflecteren de staatssecretarissen in dat kader op het belang van duidelijke werkinstructies voor wanneer een casus moet worden doorgezet naar de Belangenbehartiger? In hoeverre en onder welke voorwaarden worden de uitvoeringsdiensten verplicht een casus door te verwijzen naar de Belangenbehartiger?

Wanneer het gaat om doorverwijzing door maatschappelijke partners hebben deze leden ook enkele vragen. Zouden de staatssecretarissen deze maatschappelijke partners kunnen specificeren? Kunnen de staatssecretarissen een overzicht geven van de bestaande netwerken en samenwerkingsverbanden waarbij deze organisaties al zijn aangesloten? Kunnen de staatssecretarissen aangeven welke groep mensen op dit moment moeite heeft om deze organisaties te bereiken en hoe dit zich verhoudt tot de groep voor wie juist de Belangenbehartiger is bedoeld? In hoeverre vinden de staatssecretarissen het wenselijk dat er opslag komt voor fiscale zaken in de sociale advocatuur?

Onlangs heeft de Kamer de petitie «Routekaart fiscale rechtshulp» van de Bond voor Belastingbetalers ontvangen. Hierin komt naar voren dat de laagdrempelige fiscale rechtshulp in Nederland geografisch en inhoudelijk een lappendeken is. Hoe kijken de staatssecretarissen naar dit probleem? Delen de staatssecretarissen de zorg van deze leden dat op dit moment eerstelijns fiscale rechtshulp in Nederland onvoldoende verspreid is en er geen gelijke kansen zijn op toegang tot hulp? Vinden de staatssecretarissen dit aanbod voldoende? Denken de staatssecretarissen dat dit aanbod voorziet dat individuele casussen uit heel het land de Belangenbehartiger bereiken? Zo nee, hoe gaat dit aanbod verbeterd worden?

Zien de staatssecretarissen ook het risico dat door gebruik te maken van maatschappelijke partners voor doorverwijzingen de ongelijke verhouding in toegang tot hulp zich door zal zetten tot een ongelijke toegang tot de Belangenbehartiger? Wat gaan de staatssecretarissen doen om te verzekeren dat alle Nederlanders gelijke toegang hebben tot de Belangenbehartiger?

In dat kader zijn deze leden ook benieuwd of en op welke manier burgers zelf contact kunnen opnemen met de Belangenbehartiger.

De leden van de GroenLinks-PvdA fractie hebben daarnaast vragen over de voorgestelde casusbehandeling die zou bestaan uit een triage waarin wordt gekeken of alle bestaande kanalen en instrumenten al zijn ingezet en of de casus in aanmerking komt voor behandeling door de Belangen-

behartiger. Denken de staatssecretarissen dat het nu duidelijk en overzichtelijk is welke bestaande kanalen en instrumenten er al zijn en bij welke instantie burgers terecht kunnen? Zo ja, kunnen de staatssecretarissen dit overzicht geven? Zo nee, wat gaan de staatssecretarissen doen om dit wel overzichtelijk te krijgen?

Deze leden lezen in het advies van het kabinet dat voorop moet blijven staan dat het voor mensen duidelijk blijft wanneer en waar zij terecht kunnen voor hulp. Vinden de staatssecretarissen dat dit op dit moment duidelijk is? Zo ja, waar kan een burger deze informatie overzichtelijk vinden? Zo nee, wat zijn de staatssecretarissen voornemens hieraan te doen? Hoe zijn de staatssecretarissen van plan ervoor te zorgen dat alle hulpzoekenden afweten van het bestaan van de Belangenbehartiger?

Deze leden begrijpen de zorg die wordt uitgesproken over de dubbeling van hulp en bevoegdheden. Kunnen de staatssecretarissen de verhouding tussen de door de Belangenbehartiger te bieden rechtshulp en de hulp die wordt geboden door de uitvoeringsdiensten, de eerstelijns hulp, de Inspectie Belastingen Toeslagen en Douane (IBTD) en de Nationale ombudsman schetsen? Kunnen de staatssecretarissen een overzicht maken van de bevoegdheden van deze organisaties met betrekking tot fiscale rechtshulp?

Deze leden zijn daarnaast benieuwd hoe het kabinet reflecteert op de verhouding tussen individuele casusbehandeling door de Belangenbehartiger en de bestaande rechtsmiddelen, zoals verzoeken om ambtshalve vermindering, bezwaar en beroep. Welke rol is hierbij voor de Belangenbehartiger weggelegd?

De kwartiermarker adviseert in het kader van de signaleringsfunctie voor de Belangenbehartiger dat zij twee keer per jaar signalen die zijn opgekomen in de casusbehandeling rapporteert aan de Kamer, constateren deze leden. Kunnen de staatssecretarissen beargumenteren waarom toch hun advies is om gebruik te laten maken van de reguliere rapportages van de uitvoeringsdiensten?

Deze leden zijn voorts benieuwd naar de beoogde doorzettingsmacht. De staatssecretarissen vinden het niet voor de hand liggen om individuele casussen door te zetten naar bewindspersonen of de Kamer. Kunnen de staatssecretarissen uitleggen hoe het kabinet dan de doorzettingsmacht wel concreet wil invullen? Zouden de staatssecretarissen daarbij kunnen schetsen hoe de staatssecretarissen de doorzettingslijn voor zich zien en vooral waar deze eindigt? Kunnen de staatssecretarissen hierbij duidelijk aangegeven welke bevoegdheden de Belangenbehartiger krijgt om een casus te escaleren indien nodig? Hoe wordt ervoor gezorgd dat de communicatie tussen de Belangenbehartiger en uitvoeringsorganisaties goed loopt?

Deze leden lezen in de brief dat de kwartiermaker ongeclausuleerde en directe toegang tot de gegevens van de uitvoeringsdiensten als randvoorwaardelijk acht voor de Belangenbehartiger om goed uitvoering te kunnen geven aan zijn taak. De staatssecretarissen bevestigen echter alleen dat het van belang is dat de belangenbehartiger relevante informatie heeft. Deze leden vragen dan ook wie uiteindelijk bepaalt wat in een geval dan de relevante informatie is. Deze leden zijn benieuwd of alleen het gegeven argument over privacy maakt dat er geen gehoor wordt gegeven aan het advies van de kwartiermaker om ongeclausuleerde en directe toegang te verlenen? Zo ja, in hoeverre speelt de positionering van de Belangenbehartiger daarin een rol?

## Vragen en opmerkingen van de leden van de NSC-fractie

De leden van de NSC-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de staatssecretarissen van 12 juni 2024. Over deze brief hebben deze leden diverse vragen en opmerkingen.

Zo vragen de leden van de NSC-fractie wanneer de inrichtingsfase voor de organisatie van de Belangenbehartiger is afgerond. Uit de brief blijkt namelijk dat het de bedoeling is dat de belangenbehartiger eind 2024 formeel start.

Blijkens de brief is voorts de regiefunctie een bevoegdheid die noodzakelijk is voor het werk van de Belangenbehartiger. De leden van de NSC-fractie vragen of kan worden aangegeven hoe deze regiefunctie is vormgegeven.

Daarnaast vragen de leden van de NSC-fractie of de Belangenbehartiger zaken zelf kan behandelen/afhandelen of dat het enkel blijft bij een aanbeveling die kan worden overgenomen door uitvoeringsorganisaties.

In het verlengde hiervan vragen de leden van de NSC-fractie of de aanbevelingen worden voorgelegd aan de individuele belastingplichtige alvorens het wordt gedeeld met de uitvoeringsorganisaties. Het kan namelijk zo zijn dat de aanbeveling inhoudelijk verschilt van het standpunt van de belastingplichtige. Daaropvolgend vragen de leden van de NSC-fractie welke rechtsmiddelen openstaan voor de belastingplichtige die het niet eens is met de aanbeveling van, of de afhandeling door de Belangenbehartiger?

Het valt de leden van de NSC-fractie voorts op dat de juridische grondslag en reikwijdte voor de individuele casusbehandeling nog niet was onderzocht. Kunnen de staatssecretarissen nader toelichten hoe deze casusbehandeling wordt ingebed in (huidige) wetgeving? Verder zijn de leden van de NSC-fractie benieuwd naar de verhouding tussen deze manier van casusbehandeling en de al bestaande rechtsmiddelen waarvan het belastingplichtige gebruik kan maken. Hoe interacteert deze manier van casusbehandeling met deze bestaande rechtsmiddelen? Kunnen de staatssecretarissen nader toelichten hoe en waar de Belangenbehartiger wordt gepositioneerd? In de brief wordt gesproken over een hybride positionering waarbij de organisatie enerzijds binnen het Ministerie van Financiën wordt geplaatst en anderzijds werkplekken binnen de uitvoeringsdiensten heeft.

Voorts zijn de leden van de NSC-fractie benieuwd naar de verhouding met andere organisaties. Is er een samenloop of overlap met de IBTD? En met de Nationale ombudsman? In hoeverre verrichten zij dezelfde werkzaamheden?

Deze leden horen graag welke afstemming en protocollen er zijn tussen deze instellingen en ontvangen die graag. Ook ontvangen deze leden graag de communicatie richting de burger, die een keuze moet maken of hij zich wendt tot de belangenbehartiger, de inspectie of de Ombudsman.

De leden van de NSC-fractie vragen hoe de doorzettingmacht van de Belangenbehartiger eruit gaat zien. Klopt het dat hij/zij zaken kan aanbrengen bij de DG's? Nemen deze DG's dan een besluit, of escaleren zij naar de SG of de Staatssecretaris, dan wel leggen het besluit weer terug naar hun ondergeschikten? Krijgt de Kamer inzicht in alle casussen die de belangenbehartiger aanbrengt bij ten minste de DG, eventueel op (deels) vertrouwelijke basis? Daar zouden de leden van de NSC-fractie wel voorstander van zijn. Op welk moment kan de belangenbehartiger de

mogelijkheid krijgen om de openbaarheid te zoeken en is dat ook geborgd?

Ten slotte hebben de leden van de NSC-fractie nog een aantal vragen van organisatorische aard, namelijk: Over hoeveel fte gaat de Belangenbehartiger beschikken? Vanaf welk moment zal deze personeelsformatie beschikbaar zijn? Hoeveel procent van zijn/haar tijd gaat de Belangenbehartiger naar verwachting besteden aan Toeslagen, Douane en de Belastingdienst?

Deze leden horen ook graag hoe de positie van de belangenbehartiger en de mensen die daar werken beschermd is tegen beïnvloeding van het ministerie of de Belastingdienst. Het moet in de ogen van deze leden namelijk te allen tijde voorkomen worden dat deze druk voelt om zaken wel of niet te doen vanwege arbeidsrechtelijke gevolgen. Dus hoe verloopt de benoeming en wat zijn de limitatieve gronden voor ontslag voor de Belangenbehartiger en de medewerkers? Op welke manier is hun arbeidsrechtelijke onafhankelijkheid geborgd?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief «Advies kwartiermaker Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden». Deze leden hebben hierover meerdere vragen.

De leden van de VVD-fractie willen allereerst voorkomen dat mensen en bedrijven door de bomen het bos niet meer zien. Er zijn veel verschillende organisaties die een rol hebben in de fiscale rechtshulp, van Juridisch Loket en (sociale) advocatuur tot en met intern bij de Belastingdienst zelf via de belastingtelefoon en verschillende balies en steunpunten. De leden van de VVD-fractie onderschrijven het belang van een onafhankelijke Belangenbehartiger, maar vragen tegelijkertijd om een duidelijk overzicht van organisaties en plekken waar mensen en bedrijven terecht kunnen met verscheidene fiscale problematiek. Hoe wordt daarnaast geborgd dat taken als het rechtvaardig helpen van mensen en het doorzetten van signalen naar bewindspersonen en de Kamer ook binnen de diensten zelf verder worden opgepakt? In hoeverre vult de Belangenbehartiger hiaten in die niet door andere organisaties opgepakt worden of zouden moeten worden? Zo zien de leden een zekere overlap met bijvoorbeeld de IBTD. Wat als meldingen signalen worden? Of als signalen meldingen blijken te zijn? Hoe wordt voorkomen dat er «dubbel werk» wordt gedaan door zowel de Belangenbehartiger alsook de IBTD? Met andere woorden, hoe kunnen de Belangenbehartiger en de IBTD elkaar versterken en complementair zijn aan elkaar?

De leden van de VVD-fractie lezen op het punt van samen werken aan financieel gezonde huishoudens dat de Belangenbehartiger vanuit de eigen positie een steentje kan bijdragen en een stukje kan proberen te worden van de oplossing. Kan er een schatting worden gegeven van hoeveel casussen baat hebben bij de Belangenbehartiger? Wat moet er gebeuren als het aantal casussen oploopt? Is er nagedacht over vervolgstappen om lange wachttijden te voorkomen? Hoe wordt ervoor gezorgd dat de verwachtingen kunnen worden waargemaakt?

De leden van de VVD-fractie lezen dat het behandelen van casuïstiek de primaire taak van de Belangenbehartiger wordt waarvan ten eerste het oplossen van buikpijn dossiers en ten tweede het ophalen van signalen is. Hoeveel tijd is er gewoonlijk nodig voor het behandelen van casuïstiek? En wat is de verdeling van tijd in het oplossen van buikpijndossiers en het ophalen van signalen? Wat wordt er precies bedoeld met doorzettingsmacht en hoe wordt dit in de praktijk vormgegeven? Vraag dit om

aanpassing van structuren en/of regels? Of vindt «escalatie» plaats middels rapportages? Hoe wordt de Kamer hierover geïnformeerd?

De leden van de VVD-fractie onderschrijven het standpunt van het kabinet dat het beoordelen van individuele casuïstiek niet thuishoort in de Kamer. Tegelijkertijd zijn deze leden wel van mening dat rapportage over voorkomende hardheden in beleid of over wetgeving die niet uitpakt zoals bedoeld of wenselijk is, ook als dit kleinere aantallen burgers en bedrijven raakt, belangrijk is. Op welke manier wordt dit geborgd?

De leden van de VVD-fractie lezen ten aanzien van het punt van bondgenoot van burger, bedrijf, helper en uitvoerder dat op basis van het onderzoek de twee eerst geschetste opties het meest voor de hand liggen. Welke voor- en nadelen heeft de optie «Onafhankelijk binnen het Ministerie van Financiën»? Welke voor- en nadelen heeft de optie «Binnen de Diensten»?

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de BBB-fractie**

De leden van de BBB-fractie waarderen het advies van de kwartiermaker Belangenbehartiger en erkennen de noodzaak van een onafhankelijk instituut dat burgers en toeslaggerechtigden bijstaat. Dit past binnen het bredere streven van de leden van de BBB-fractie om het vertrouwen van burgers in de overheid te herstellen, zoals ook verwoord in het Hoofdlijnenakkoord van 2024–2028.

De kwartiermaker stelt in de hoofdlijnen van het advies een drietal kerntaken voor de Belangenbehartiger voor: (1) casusbehandeling om tot een rechtvaardige oplossing te komen, (2) het agenderen van systeemkritiek, en (3) het functioneren als een kritische vriend van burgers en de overheid. De leden van de BBB-fractie ondersteunen de casusbehandeling als kernfunctie, maar benadrukken dat overlap met bestaande organisaties zoals de Nationale ombudsman en de IBTD moet worden vermeden. Graag ontvangen deze leden een reactie van het kabinet op dit punt.

Voorts hebben deze leden op dit punt de volgende twee vragen aan het kabinet: Kan de Belangenbehartiger niet beter ondergebracht worden bij de IBTD, zodat de lijnen korter en de overlap kleiner is? Hoe gaat het kabinet borgen dat de Belangenbehartiger een aanvullende rol gaat spelen, gericht op het oplossen van vastgelopen dossiers op een rechtvaardige manier?

De leden van de BBB-fractie vinden dat het vertrouwen in de overheid moet worden hersteld. Dit begint met het bieden van effectieve en toegankelijke hulp aan burgers die vastlopen in complexe belasting- en toeslagdossiers. De leden van de BBB-fractie hechten belang aan een rechtvaardige, menselijke aanpak die tot concrete oplossingen leidt, zoals ook wordt nagestreefd in het Hoofdlijnenakkoord.

Hoewel de rol van de Belangenbehartiger in de ogen van deze leden belangrijk is, zijn de leden van de BBB-fractie van mening dat er geen extra bureaucratische lagen gecreëerd mogen worden. Hoe gaat het kabinet borgen dat de Belangenbehartiger geen dubbel werk doet, maar juist efficiënte oplossingen biedt die aanvullend zijn op bestaande diensten?

De leden van de BBB-fractie steunen de aanbeveling om de Belangenbehartiger toegankelijk te maken voor burgers door middel van een landelijk dekkend netwerk. Er moet in de ogen van deze leden extra aandacht zijn

voor kwetsbare groepen zoals kleine ondernemers en jongeren, die vaak niet de juiste toegang hebben tot fiscale rechtshulp. Deelt het kabinet deze visie?

De leden van de BBB-fractie onderschrijven het belang van doorzettingsmacht voor de Belangenbehartiger, zoals voorgesteld door de kwartiermaker. De Belangenbehartiger moet de bevoegdheid hebben om zaken door te zetten en knelpunten direct aan de politiek voor te leggen indien nodig. Deze leden hebben echter begrepen dat het een signaalfunctie wordt en dat de daadwerkelijke beslissingsbevoegdheid niet bij de Belangenbehartiger ligt. Is dit correct? Hoe gaat dit in de uitvoering concreet worden vormgegeven?

Het Hoofdlijnenakkoord, waarin de leden van de BBB-fractie de prioriteiten (mede) heeft verwoord, benadrukt het belang van rechtszekerheid en goed bestuur. De leden van de BBB-fractie willen dat burgers die in de knel komen, niet onnodig worden blootgesteld aan lange procedures en onduidelijke loketten. De Belangenbehartiger kan hierin in de ogen van deze leden een cruciale rol spelen, mits deze effectief en zonder overlap met andere instanties opereert.

Tot slot steunen de leden van de BBB-fractie het advies van de kwartiermaker, mits er een duidelijke focus blijft op het voorkomen van dubbeling van taken en het leveren van een daadwerkelijke meerwaarde voor burgers.

Dit sluit aan bij het bredere streven van deze leden om vertrouwen in de overheid te herstellen en burgers en ondernemers te ondersteunen in complexe belasting- en toeslagkwesties.

### **Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie**

De leden van de CDA-fractie achten het opzetten van een effectieve belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden van essentieel belang om fiscale rechtsbescherming voor mensen te verbeteren. Deze belangenbehartiger moet in de ogen van deze leden als tweede paar ogen dienen, dat meekijkt en oplossingen zoekt in vastgelopen belasting- en toeslagendossiers en daarbij de menselijke maat hanteert. Deze leden zijn blij met het advies van de belangenbehartiger, dat hiervoor een goede opzet schetst. De kabinetsreactie op het advies baart deze leden op enkele punten echter zorgen, omdat daar binnen de eigen comfortzone lijkt te worden gebleven. Deze leden willen voorkomen dat de belangenbehartiger een tandeloze tijger wordt waarmee burgers en bedrijven niet geholpen zijn. Deze leden vragen de staatssecretarissen daarom op de volgende vragen in te gaan.

Ten aanzien van directe rapportagelijnen, merken de leden van de CDA-fractie op dat de onafhankelijke Amerikaanse Taxpayer Advocate Service twee keer per jaar rapporteert aan het Congres, zonder dat dit eerst langs de overheidslijnen gaat. Of de belangenbehartiger deze bevoegdheid ook krijgt, is nog een punt van discussie, zo lezen deze leden in de brief. De inspectie ziet overlap met zijn eigen rapportagerol, maar deze leden vragen of beiden niet aan de gezamenlijke doelstelling samen kunnen werken, vanuit hun afzonderlijke rollen. Deze leden hebben meer zorgen over het kabinetsstandpunt dat de rapportage kan worden geïntegreerd in de jaarlijkse rapportages van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen, terwijl het juist gaat over een onafhankelijke belangenbehartiger die een eigen perspectief biedt op de uitvoering vanuit de focus op rechtsbescherming. Deze leden vragen hoe dit eigen perspectief en de onafhankelijk kan worden geborgd als de belangenbehartiger op de vaste momenten binnen het verslag van de hele dienst moet rapporteren.

De leden van de CDA-fractie vinden het jammer dat het kabinet niet de meerwaarde ziet van het voorstel van de kwartiermaker om de Belangenbehartiger aan te laten sluiten bij de directietafels van de Diensten en het Ministerie van Financiën. Terwijl het juist in die top zo belangrijk kan zijn dat de Belangenbehartiger vanuit zijn perspectief van praktische rechtsbescherming feedback geeft en reflecteert. Dat is wat deze leden betreft helemaal niet ondermijnend voor de bestaande organisatie, maar kan juist de vrijheid vergroten die mensen voelen om hun mening te geven of ideeën te delen, met een positief effect op cultuurverandering, vakmanschap en handelen naar de menselijke maat. In het bedrijfsleven wordt de «tone-at-the-top» immers als bepalend gezien voor de cultuur en het gedrag van medewerkers op de andere niveaus binnen de organisatie. Deze leden vragen de staatssecretarissen hierop te reflecteren en te overwegen het voorstel van de kwartiermaker toch over te nemen.

De kwartiermaker ziet ongeclausuleerde toegang tot gegevens en informatie als randvoorwaarde voor het werk van de Belangenbehartiger, constateren deze leden. In de brief lezen de leden van de CDA-fractie dat daar allerlei beren op de weg worden gezien met als uitkomst dat de uitvoeringsdiensten alleen de strikt noodzakelijke informatie aan de Belangenbehartiger beschikbaar zullen stellen. Daar zit volgens deze leden een heel groot risico, want ook het bepalen welke informatie relevant is voor een casus kan subjectief zijn, of er kan iets over het hoofd zijn gezien. Om een gelijkwaardige positie te creëren voor een eerlijk oordeel moet er dus juist geen licht zitten tussen de informatie waar de diensten en de Belangenbehartiger toegang toe hebben en is de gelijke toegang essentieel. Deze leden vragen of de staatssecretarissen bereid zijn om de Belangenbehartiger toch die gelijke informatiepositie te geven.

Ten aanzien van de doorzettingsmacht, namelijk dat de Belangenbehartiger een casus kan escaleren als hij mogelijkheden ziet om tot een oplossing te komen waar de behandelaren die niet zien adviseert de kwartiermaker om de escalatieladder tot aan de Staatssecretaris en uiteindelijk de Kamer in te richten. In de kabinetsreactie lezen deze leden dat het kabinet op de rem trapt op DG-niveau. Het zou immers niet de taak van de bewindspersoon of Kamer zijn om zich met individuele gevallen bezig te houden. De leden van de CDA-fractie zijn echter van mening dat een lange escalatieladder juist een belangrijk doel heeft, omdat dit een instrument is om echte tegenmacht te kunnen bieden. Misschien wordt het instrument wel nooit ingezet, maar het kan in de visie van deze leden wel een stok achter de deur zijn om tot oplossingen te komen voor inwoners en ondernemers en hun rechten te beschermen. Deze leden vragen ook op dit punt of de staatssecretarissen het standpunt van het vorige kabinet willen heroverwegen.

In de brief wordt de ambitie van «rechtvaardige oplossing» beschreven zonder dat dit wordt geoperationaliseerd. De leden van de CDA-fractie zien hier juist een rol voor het Handvest voor bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers, waarvoor deze leden een initiatiefnota hebben ingediend, die positief is ontvangen door het vorige kabinet. Deze leden vragen of de staatssecretarissen de mening van de leden van de CDA-fractie delen dat invoering van een dergelijk Handvest een concreet handelingsperspectief kan bieden voor de Belangenbehartiger en de uitvoeringsdiensten bij het bereiken van een rechtvaardige oplossing. Deze leden vragen ook op welke manier de staatssecretarissen dit Handvest kunnen betrekken in de uitwerking van de ministeriële regeling voor de oprichting van de Belangenbehartiger?

In de brief wordt aangegeven dat een casus in de meeste gevallen zal worden aangedragen vanuit de uitvoeringsdiensten of vanuit maatschappelijke partners. Als deze eerstelijnsorganisaties cruciaal zijn voor het aandrazen van casussen, is het essentieel dat zij een landelijke dekking hebben. De leden van de CDA-fractie vragen hoe de staatssecretarissen aankijken tegen de enorme versnippering van fiscale rechtshulp in Nederland met een zeer gebrekkige landelijke dekking. Ook vragen deze leden of de staatssecretarissen het met deze leden eens zijn dat de Belangenbehartiger zou kunnen bijdragen aan het versterken van dit landelijke netwerk, omdat om zijn rol effectief uit te kunnen oefenen en zaken aangedragen te kunnen krijgen, versterking van eerstelijnsorganisaties essentieel is.

Tot slot merken de leden van de CDA-fractie op dat uit recent onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) naar betere rechtshulp voor burgers blijkt dat de aanwezigheid van medewerkers van de Belastingdienst op lokaal niveau veelbelovende resultaten oplevert. In een pilot in Den Bosch waren medewerkers van de Belastingdienst aanwezig op spreekuren van sociaal raadslieden op de locatie van het team Inkomen & Juridische zaken van de gemeente Den Bosch. Uit de evaluatie blijkt dat door deze samenwerking burgers beter antwoord op hun vragen kregen en het aantal ingediende bezwaarschriften afneemt. Deze leden vragen welke vervolgstap de staatssecretarissen verbinden aan de uitkomst van deze pilot. Deze leden vragen in hoeverre dit onderzoek een rol speelt bij de verdere vormgeving van het organisatiebesluit en de ministeriele regeling voor de oprichting van de Belangenbehartiger.

## **II Reactie van de Staatssecretaris van Financiën**

Met interesse heb ik kennisgenomen van de vragen die door de verschillende fracties zijn gesteld naar aanleiding van de brief van 12 juni 2024 over het advies van de kwartiermarker Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (Kamerstuk 31 066, nr. 1396).

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen om een nadere toelichting op de vormgeving van de Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden (Belangenbehartiger), en of burgers zelf contact kunnen opnemen met de Belangenbehartiger.*

De Belangenbehartiger wordt opgericht als een tweedelijns organisatie. Dit betekent dat alleen (maatschappelijk) intermediairs, bestuursorganen en de uitvoeringsdiensten (de Belastingdienst en Dienst Toeslagen) casussen kunnen aandrazen. Burgers kunnen zelf geen contact opnemen met de Belangenbehartiger of een eigen casus rechtstreeks aandrazen. Op deze manier probeert het kabinet te voorkomen dat overlap ontstaat met het werk van maatschappelijke partijen waar burgers en bedrijven al terecht kunnen en met al bestaande initiatieven bij de uitvoeringsdiensten. Deze partijen zijn bovendien goed in staat om in te schatten wanneer een casus zodanig is vastgelopen dat bemiddeling door de Belangenbehartiger passend en noodzakelijk is. Concrete voorbeelden van casuïstiek die worden aangedragen via maatschappelijk partners zijn nog niet beschikbaar, omdat de Belangenbehartiger nog niet is gestart.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen of de drempel voor uitvoeringsdiensten om casussen aan te dragen hoger ligt dan voor maatschappelijke organisaties. Voorts vragen deze leden het kabinet om in dat kader te reflecteren op het belang van duidelijke werkinstructies wanneer een casus moet worden doorgezet naar de Belangenbehartiger.*

Het kabinet deelt het beeld niet dat de drempel hoger ligt voor uitvoeringsdiensten. De Belangenbehartiger is voor de uitvoeringsdiensten juist een mogelijkheid om laagdrempelig te kunnen overleggen of er andere juridische mogelijkheden zijn in een specifieke casus. De Belangenbehartiger is daarom een belangrijke aanvulling op de andere mogelijkheden binnen de uitvoeringsdiensten om een vastgelopen casus aan te dragen, zoals de vaktechnische lijn. De Belangenbehartiger kijkt bij een aangedragen casus in samenspraak met de uitvoeringsdiensten of een casus voor behandeling in aanmerking komt en op welke plek dit het beste kan gebeuren. Aan de hand van ervaringen met de eerste casussen zal worden gewerkt aan afspraken over deze werkwijze en onderlinge samenwerking.

Het kabinet acht het momenteel niet wenselijk om een werkinstructie of andere verplichting in te stellen voor de uitvoeringsdiensten om bepaalde casussen door te zetten naar de Belangenbehartiger. Zoals hierboven omschreven kan de Belangenbehartiger namelijk ook de uitvoeringsdiensten helpen met vastgelopen casuïstiek. Om dat goed te kunnen doen is het van belang dat de Belangenbehartiger ook voor de uitvoeringsdiensten een laagdrempelige organisatie is. In de samenwerkingsafspraken zal hier aandacht aan worden besteed.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen of de maatschappelijk partners die casussen kunnen aandragen aan de Belangenbehartiger nader kunnen worden gespecificeerd. Ook vragen deze leden of het mogelijk is om een overzicht te geven van bestaande netwerken en samenwerkingsverbanden waarbij deze organisaties zijn aangesloten.*

Op dit moment staat nog niet vast met welke organisaties er samenwerkingsafspraken worden gemaakt, een specificatie of overzicht is dus niet te geven. De Belangenbehartiger zal aan de slag gaan om met een zo breed en divers mogelijk aantal organisaties samen te werken. Er bestaat immers een breed veld aan organisaties die sociale, juridische en financiële hulp bieden. Gestart zal worden met sociaal raadslieden en andere organisaties die sociaal, juridische en financiële hulp bieden bij de gemeente. In de loop van 2025 zal het gesprek worden gestart met andere maatschappelijke partners om met meer partijen de samenwerking aan te gaan. Hierbij zal ook gebruik worden gemaakt van de inzichten die worden opgedaan uit de eerste samenwerkingen.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen of het kabinet het wenselijk vindt dat er een hogere opslag komt voor fiscale zaken in de sociale advocatuur.*

De vergoedingen die beschikbaar zijn voor de sociale advocatuur worden op dit moment nader onderzocht door de commissie Van de Meer II.<sup>1</sup> Deze commissie kijkt ook naar de vergoeding voor sociaal advocaten in fiscale zaken. Het kabinet is van mening dat dit onderwerp het beste als geheel kan worden gezien en dat het niet van toegevoegde waarde is om hier een bepaald onderwerp uit te halen. Het rapport van de commissie Van de Meer II wordt naar verwachting in februari 2025 aan de Staatssecretaris voor Rechtsbescherming aangeboden. Aan de hand van dit rapport zal worden gezien of, en zo ja hoe, de vergoedingen moeten worden gewijzigd.

*De leden van de fracties van GroenLinks-PvdA en het CDA vragen hoe het kabinet tegen beschikbaarheid van laagdrempelige fiscale rechtshulp in Nederland, geografisch en inhoudelijk, aankijkt. Ook vragen deze leden*

<sup>1</sup> Stcrt. 2024, nr. 4375.

*welke groep op dit moment moeite heeft met het bereiken van rechtshulp en hoe deze groep zich verhoudt tot de doelgroep van de Belangenbehartiger.*

Het kabinet onderschrijft de noodzaak van toegankelijke laagdrempelige (fiscale) rechtshulp voor iedereen. Rechtshulp kan voor verschillende burgers om uiteenlopende redenen minder toegankelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat in iemands woonplaats minder opties zijn, maar ook omdat iemand de Nederlandse taal minder beheerst. Dit is een onderwerp dat constante aandacht verdient en waar op verschillende vlakken aan wordt gewerkt. De Belangenbehartiger biedt geen oplossingen voor de problematiek met toegang tot eerstelijns rechtshulp. De Belangenbehartiger kan in belasting- en toeslagzaken wel een bemiddelende rol spelen zodat de bestaande rechtshulp effectiever kan worden ingezet.

De Belastingdienst en Dienst Toeslagen spannen zich voortdurend in om de beschikbaarheid van persoonlijke hulp te verbeteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de vorm fysieke hulp aan balies en steunpunten op verschillende locaties verspreid in het land. Ook wordt gekeken naar de inzet van moderne technologie om persoonlijke hulp beter beschikbaar te maken. Zo is het mogelijk om, naast persoonlijke telefonische hulp, door middel van videobellen op afstand geholpen te worden. Daarnaast werkt de Belastingdienst samen met verschillende maatschappelijke partijen die burgers helpen met belastingzaken en worden via convenantafspraken met de Koninklijke Bibliotheek spreekuren bij Bibliotheken gefaciliteerd. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen ondersteunen deze partijen onder meer met relatiebeheer, regiobijeenkomsten, webinars en via de website Kennisnetwerk met actuele informatie en oefenmateriaal. Wanneer meer hulp nodig is dan de maatschappelijke partijen kunnen bieden, kunnen zij een burger doorverwijzen naar de Belastingdienst of Dienst Toeslagen (of hiervoor samen met hen een afspraak maken) of, indien nodig, de casus aanmelden bij het Stelleteam.

Ook overheidsbreed wordt vanuit het «geen verkeerde, altijd de juiste deur»-principe invulling gegeven aan overheidsbrede ingang en toegang tot publieke dienstverlening via het programma inrichten overheidsbrede loketten dat onder de vlag van Werk aan uitvoering van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt uitgevoerd. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen dragen daaraan bij. Doel daarvan is dat het niet uitmaakt waar de burger bij de overheid aanklopt; de overheid zorgt gezamenlijk voor een oplossing vanuit de beleving van de burger, ongeacht hoe de overheid aan de achterkant is georganiseerd. Bij voorkeur door direct te helpen of door de burger warm door te verwijzen naar een andere (overheids)organisatie of een overheidsdienstverlener die directe lijnen heeft met relevante landelijke en lokale organisaties. In dat kader wordt een netwerk van professionals ingericht en wordt de rol van overheidsdienstverlener geïntroduceerd.

Daarnaast wordt meer aansluiting gezocht bij die plaatsen, binnen en buiten de overheid, waar burgers op zoek gaan naar hulp, zoals buurthuizen, wijkcentra en andere locaties. De verbinding en samenwerking tussen de verschillende ingangen en de overheidsbrede aanpak wordt verkend. De coördinatie van dit traject ligt bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met Werkagenda voor de Uitvoering.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen of het kabinet verwacht dat casussen uit heel het land de Belangenbehartiger bereiken en of het kabinet ook het risico ziet dat door gebruik te maken van*

*maatschappelijke partners voor doorverwijzing de ongelijke verhouding in toegang tot hulp zich zal vertalen naar een ongelijke toegang tot de Belangenbehartiger.*

Zoals gezegd vindt het kabinet het van groot belang dat voor iedereen die dat nodig heeft toegang is tot laagdrempelige (fiscale) rechtshulp. Die toegang is inderdaad ten dele afhankelijk van de woonplaats. Het risico dat een ongelijke toegang tot hulp zich vertaalt tot een ongelijke toegang tot de Belangenbehartiger wordt enigszins verkleind doordat casuïstiek niet alleen kan worden aangedragen door (maatschappelijk) intermediairs, maar ook door de uitvoeringdiensten die zich inzetten voor betere bereikbaarheid en betere hulp in belasting- of toeslagzaken. Dit doen zij ook in afspraken met intermediairs. De verwachting is daarom dat voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden vaak een opening is, om hun casuïstiek aan te dragen, of dit nu via de uitvoeringsdiensten zelf is, of via maatschappelijke partners.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen wat het kabinet gaat doen om te verzekeren dat alle Nederlanders gelijke toegang hebben tot de Belangenbehartiger, en of en hoe burgers zelf contact kunnen opnemen met de Belangenbehartiger.*

De Belangenbehartiger zal in de beginfase met een regionaal gespreid netwerk samenwerkingsafspraken maken. Gestart zal worden met sociaal raadsliden en andere organisaties die sociaal, juridische en financiële hulp bieden bij de gemeente. In de loop van 2025 zal het gesprek worden gestart met andere maatschappelijke partners om met meer partijen de samenwerking aan te kunnen gaan. Als blijkt dat een bepaalde groep burgers minder makkelijk toegang heeft tot de Belangenbehartiger omdat de eerstelijns hulp niet even goed bereikbaar is, zal het kabinet bezien welke maatregelen kunnen worden getroffen om dit te verbeteren.

*De leden van de fracties van GroenLinks-PvdA en de VVD vragen of het kabinet vindt dat het op dit moment duidelijk en overzichtelijk is voor burgers welke kanalen en instrumenten er al zijn en bij welke organisaties zij terecht kunnen.*

Het kabinet beschikt niet over een uitputtend overzicht van alle mogelijkheden die er bestaan voor (fiscale) rechtshulp. Dit neemt niet weg dat er wel goed zicht is op een groot deel van de mogelijkheden voor (fiscale) rechtshulp voor burgers en bedrijven.

De Belastingdienst en Dienst Toeslagen bieden op verschillende manieren hulp aan burgers zodat zij in staat worden gesteld aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten uit te oefenen. Bijvoorbeeld via de Belastingtelefoon of door persoonlijke hulp aan de fysieke, digitale en telefonische balie of het netwerk van intermediairs. Met maatschappelijke partners wordt continue gesproken over het verbeteren van de toegankelijkheid van hulp aan burgers. Als tweede lijn bieden de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen hulp met het Stella-team aan burgers die in de knel komen of zitten. De Belangenbehartiger zou hulp kunnen bieden in die gevallen die niet toereikend met de reguliere dienstverlening kunnen worden opgepakt.

In de afgelopen jaren is ingezet op het bieden van informatie en inlichtingen om burgers en bedrijven duidelijk te maken waar zij terecht kunnen voor vragen. Daarin is een grote verbetering gemaakt. Deze lijn wordt de komende jaren doorgezet.

Op de website van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen is informatie te vinden over de wijze waarop (persoonlijke) hulp verkregen kan worden. Ook is door de uitvoeringsdiensten de afgelopen jaren geïnvesteerd in publiekscampagnes en de inzet van sociale en lokale media om deze informatie verder te verspreiden. Deze grotere bekendheid leidt tot een toename van het aantal burgers dat een beroep doet op deze persoonlijke hulp. De Belastingdienst en Dienst Toeslagen ambiëren deze inzet te continueren en uit te breiden om zo een nog grotere groep te informeren over de dienstverlening die wordt aangeboden.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen hoe ervoor wordt gezorgd dat hulpzoekenden weten van het bestaan van de Belangenbehartiger.*

Alleen (maatschappelijk) intermediairs, bestuursorganen en de uitvoeringsdiensten kunnen casussen aandragen bij de Belangenbehartiger. Om ervoor te zorgen dat het bereik van de Belangenbehartiger zo breed mogelijk is, worden samenwerkingsafspraken gemaakt met (koepelorganisaties van) intermediairs. Op deze manier wordt geprobeerd de bekendheid van de Belangenbehartiger te verbreden en ervoor te zorgen dat de Belangenbehartiger kan worden benaderd voor zaken waarin hij een rol kan spelen.

*De leden van de fracties van GroenLinks-PvdA, NSC, de VVD, en de BBB vragen om de verhouding te schetsen tussen de door de Belangenbehartiger te bieden rechtshulp, de hulp die wordt aangeboden door de uitvoeringsdiensten, de eerstelijns hulp, de IBTD en de Nationale ombudsman. Daarbij wordt ook gevraagd om een overzicht van de bevoegdheden van de IBTD en de Nationale ombudsman. Tot slot wordt gevraagd om aan te geven hoe deze partijen zullen samenwerken.*

De Belangenbehartiger biedt rechtshulp in individuele casussen van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Door de Belangenbehartiger vorm te geven als tweedelijnsorganisatie, wordt zoveel mogelijk overlap met andere dienstverlenende partijen voorkomen. De uitvoeringsdiensten bieden belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die dat nodig hebben, eerstelijns ondersteuning bijvoorbeeld via de balies en de BelastingTelefoon. Ook hebben de uitvoeringsdiensten tweedelijns ondersteuning bij schrijvende gevallen in de vorm van de Stella-teams.

De IBTD toetst of de overheid burgers en bedrijven rechtvaardig behandelt wanneer zij te maken hebben met belastingzaken, toeslagen of de douane. De IBTD doet dat door mogelijke structurele risico's te onderzoeken die burgers en bedrijven lopen. Overlap tussen de IBTD en de Belangenbehartiger wordt zoveel mogelijk voorkomen doordat de organisaties een andere focus hebben. De IBTD kijkt met name naar structurele problemen in het belasting- en toeslagstelsel en de Belangenbehartiger met name naar individuele casuïstiek. Als de Belangenbehartiger in diens individuele casusbehandeling een geval zou tegenkomen die zou kunnen duiden op een meer structureel probleem, kan hij dat melden bij de IBTD. Andersom kan de IBTD een individuele casus doorsturen aan de Belangenbehartiger als die via de kanalen van de IBTD binnen is gekomen. Op die manier kunnen de beide organisaties elkaar aanvullen.

Burgers kunnen de Nationale ombudsman altijd verzoeken een onderzoek in te stellen naar een gedraging van een bestuursorgaan en wanneer zij niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht door de uitvoeringsdiensten is behandeld. Dit is dus een vorm van eerstelijns rechtsbescherming.

De samenwerking van de Belangenbehartiger met andere organisaties zoals eerstelijnsorganisaties, de Nationale ombudsman en de IBTD zal worden vastgelegd in samenwerkingsafspraken. Het doel daarbij is om elkaar te versterken en overlap te voorkomen.

Het voorkomen van dubbeling tussen de verschillende organisaties is voor het kabinet een belangrijk aandachtspunt. Het kabinet is van mening dat de verschillende invalshoeken van de organisaties – zoals die hierboven zijn omschreven – en de samenwerkingsafspraken die er worden gemaakt effectief bijdragen aan het voorkomen van dubbeling.

*De leden van de fracties van GroenLinks-PvdA en van NSC, vragen hoe het kabinet reflecteert op de verhouding tussen individuele casusbehandeling door de Belangenbehartiger en de bestaande rechtsmiddelen en welke rol hierbij voor de Belangenbehartiger is weggelegd. Daarnaast vragen de leden van de fractie van NSC hoe en waar de Belangenbehartiger wordt gepositioneerd.*

Voor een belastingplichtige of toeslaggerechtigde zijn er, zoals de leden van de fractie van Groenlinks-PvdA al aangeven, verschillende mogelijkheden om hun recht te halen. Binnen de daarvoor geldende termijnen kunnen belastingplichtigen en toeslaggerechtigden in bezwaar of beroep gaan tegen een beslissing van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen. Indien die termijn is verlopen, kunnen zij (onder voorwaarden) een verzoek doen om ambtshalve vermindering of een verzoek om herziening. Bij het inzetten van deze rechtsmiddelen kunnen zij hulp vragen van een adviseur, een advocaat of maatschappelijke organisaties. De Belangenbehartiger kan helpen bij vastgelopen casussen die ondanks de eerstelijns ondersteuning niet opgelost kunnen worden. Dit leidt niet tot extra rechtsmiddelen dan die de wet biedt. De ondersteuning door de Belangenbehartiger vindt net zoals de bestaande eerste- en tweedelijns ondersteuning plaats met gebruikmaking van de bestaande rechtsmiddelen.

Wat betreft de positionering zal de Belangenbehartiger een hybride positionering krijgen: georganiseerd binnen het Ministerie van Financiën, maar tevens werkzaam vanuit de diensten. De belangrijkste taak van de Belangenbehartiger is namelijk het behandelen van individuele casuïstiek. Doordat de Belangenbehartiger werkplekken heeft in de uitvoeringsdiensten zijn de lijntjes kort en kan er snel geschakeld worden. Bovendien maakt dit de Belangenbehartiger laagdrempeliger voor medewerkers van de uitvoeringsdiensten om een casus te bespreken. Tegelijkertijd is de Belangenbehartiger onafhankelijk en is het niet logisch als de organisatie binnen de uitvoeringsdiensten gepositioneerd zou zijn. De Belangenbehartiger zal daarom rechtstreeks ressorteren onder de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA vragen het kabinet te beargumenteren waarom het adviseert gebruik te laten maken van de reguliere rapportages van de uitvoeringsdiensten bij het rapporteren van (eventuele) signalen van de Belangenbehartiger aan de Kamer.*

De Belangenbehartiger zal bijdragen aan de goede uitvoering van de wet door de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Daarnaast zal de Belangenbehartiger veel samenwerken met deze uitvoeringsdiensten. Om die redenen heeft het kabinet besloten dat de Belangenbehartiger zal aansluiten bij de rapportages van de uitvoeringsdiensten als het gaat om signalen die voortkomen uit individuele casusbehandeling. Dit zorgt ervoor dat signalen en rapportages over de uitvoering zoveel mogelijk samengevoegd. Vervolgens worden deze door de Staatssecretaris aan uw

Kamer aangeboden. In de opstartfase zal bekeken worden hoe deze samenvoeging in de praktijk uitpakt.

Deze signalen zal de Belangenbehartiger overigens ook met de IBTD delen, zodat die ze kan gebruiken bij haar toezicht. De IBTD zal daar in haar jaarverslag, dat ook naar de Kamer gaat, over rapporteren.

*De leden van de fracties van GroenLinks-PvdA, NSC en de VVD vragen hoe het kabinet de doorzettingsmacht concreet wil invullen nu het volgens het kabinet niet voor de hand ligt dat individuele casuïstiek wordt doorgezet naar bewindspersonen of de Tweede Kamer, en of en hoe dit dan eventueel met de Tweede Kamer wordt gedeeld.*

De doorzettingsmacht houdt in dat op het moment dat de Belangenbehartiger een zienswijze deelt met de uitvoeringsdienst en die niet wordt overgenomen, de Belangenbehartiger bevoegd is de casus voor te leggen aan (uiteindelijk) de directeur-generaal Belastingdienst dan wel de directeur-generaal Toeslagen. De Belangenbehartiger zal in zijn rapportages ook ingaan op de casussen waarin de doorzettingsmacht is aangewend, uiteraard rekening houdend met de geldende privacyregels en de geheimhoudingsplicht. Ook is de Belangenbehartiger bevoegd om dergelijke informatie met één of beide Kamers te delen.

*De leden van de fractie van GroenLinks-PvdA en het CDA vragen welke argumenten er zijn om de Belangenbehartiger geen ongeclausuleerde en directe toegang te verlenen tot de gegevens van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.*

De noodzaak voor de Belangenbehartiger om toegang te hebben tot de benodigde gegevens die de uitvoeringsdiensten beschikbaar hebben voor een specifieke casus wordt zondermeer onderschreven. De Belangenbehartiger dient ten behoeve van de behandeling van individuele casuïstiek informatie te kunnen verkrijgen over eerdere zaken gerelateerd aan de casus, zoals de besluiten die zijn genomen en de communicatie die daarover heeft plaatsgevonden, en over de redenen die de Belastingdienst of Dienst Toeslagen heeft voor die besluiten.

Voor de taak van de Belangenbehartiger van het behandelen van individuele casuïstiek kan de toegang tot gegevens echter niet breder zijn dan dat voor die specifieke casus nodig is. Dit neemt echter niet weg dat medewerkers van het Ministerie van Financiën, waaronder dus ook de medewerkers van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen, de Belangenbehartiger informatie moeten verstrekken die de Belangenbehartiger van hen verlangt. Onder informatie moet hierbij mede worden verstaan gegevens of documenten.

*De leden van de fractie van NSC vragen wanneer de inrichtingsfase van de organisatie van de Belangenbehartiger is afgerond.*

Bij de oprichting van de nieuwe organisatie van de Belangenbehartiger kunnen verschillende fasen onderscheiden worden, namelijk de adviesfase, de inrichtingsfase en de opstartfase. De inrichtingsfase bestaat uit de juridische inbedding van de organisatie. Hiervoor wordt het Organisatiebesluit en het Mandaatbesluit van het Ministerie van Financiën aangepast en wordt gewerkt aan een ministeriële regeling die de taken en bevoegdheden van de Belangenbehartiger nader regelt. De wijziging van het Organisatiebesluit en de regeling worden gepubliceerd in de Staatscourant na de afronding van het medezeggenschapstraject en zullen terugwerkende kracht krijgen tot 1 januari 2025. Het medezeggenschapstraject zal naar verwachting in december 2024 zijn afgerond, wat zou

betekenen dat publicatie medio januari 2025 zou plaatsvinden. Daarna zal gewerkt worden aan de wijziging van het Mandaatbesluit.

Verder wordt er gewerkt aan de werving van de Belangenbehartiger. De verwachting is dat de Belangenbehartiger begin 2025 zal kunnen starten. Gedurende de opstartfase die start per 1 januari 2025 wordt het team van de Belangenbehartiger geworven en worden er samenwerkingsafspraken gemaakt met de uitvoeringsdiensten, de IBTD en maatschappelijke organisaties.

Tijdens de opstartfase zal de Belangenbehartiger beginnen met een klein aantal casussen. Met de partners die casussen kunnen aandragen worden afspraken gemaakt. Dit zorgt ervoor dat de Belangenbehartiger zich vanaf de start kan focussen op casussen die partners regelmatig tegenkomen of waar de hulp van de Belangenbehartiger het meest gewenst is. De opstartfase zal ook gebruikt worden om de werkwijze waar nodig bij te stellen en om op basis van de eerste casuïstiek de regiefunctie en de samenwerking met de uitvoeringsdiensten, de IBTD en de maatschappelijke organisaties in de praktijk verder vorm te geven. Verder wordt op basis van de eerste casuïstiek gekeken of de bevoegdheden van de Belangenbehartiger, zoals geregeld in de ministeriele regeling, afdoende zijn voor het vervullen van de taken van de Belangenbehartiger. Een nadere doorkijk naar het eerste jaar van de Belangenbehartiger zal worden gegeven in het eindrapport van de Kwartiermaker, dat voor het kerstreces wordt verwacht.

*De leden van de fractie van NSC vragen hoe de regiefunctie van de Belangenbehartiger wordt vormgegeven.*

De Belangenbehartiger gaat casuïstiek aangedragen krijgen van (maatschappelijke) partners en de uitvoeringsdiensten. Het is belangrijk dat de Belangenbehartiger bij een casus beoordeelt of hijzelf de aangewezen partij is om een casus te behandelen of dat een andere partij dit beter kan doen. Als er bijvoorbeeld nog bezwaar kan worden ingediend, dan ligt het voor de hand dat een sociaal raadslid deze persoon helpt bij het indienen van het bezwaar. Daarnaast bestaan er bij de uitvoeringsdiensten ook allerlei mogelijkheden om burgers en bedrijven te helpen met hun belasting- en/of toeslagzaken, zoals bijvoorbeeld de Stella-teams. Door het vormgeven van de regiefunctie draagt de Belangenbehartiger er aan bij dat de casus van een hulpzoekende burger of hulpzoekend bedrijf op de beste plek wordt behandeld.

*De leden van de fractie van NSC vragen of de Belangenbehartiger zelf zaken kan behandelen/afhandelen of dat het enkel bij een zienswijze blijft die kan worden overgenomen door de uitvoeringsdiensten.*

Alleen de inspecteur<sup>2</sup>, ontvanger<sup>3</sup> of Dienst Toeslagen zijn wettelijk bevoegd om beslissingen te nemen. De Belangenbehartiger is niet bevoegd om zelf, of om namens de inspecteur, ontvanger of Dienst Toeslagen beslissingen te nemen. De behandeling van een casus door de Belangenbehartiger beperkt zich om die reden tot het delen van een zienswijze aan de uitvoeringsdiensten met het verzoek om een beslissing te heroverwegen. Zoals eerder toegelicht krijgt de Belangenbehartiger hierbij wel doorzettingsmacht, waarmee hij een casus kan voorleggen aan

---

<sup>2</sup> De inspecteur is de aangewezen functionaris van de Belastingdienst die o.a. belast is met de heffing van rijksbelastingen.

<sup>3</sup> De ontvanger is de aangewezen functionaris van de Belastingdienst die o.a. belast is met de invordering van rijksbelastingen.

de directeur-generaal Belastingdienst dan wel de directeur-generaal Toeslagen als de zienswijze niet wordt gevolgd.

*De leden van de fractie van NSC vragen of de aanbevelingen van de Belangenbehartiger worden voorgelegd aan de belastingplichtige. Tevens vragen deze leden welke rechtsmiddelen openstaan voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die het niet eens zijn met de aanbeveling van de Belangenbehartiger.*

De Belangenbehartiger zoekt bij het behandelen van individuele casuïstiek naar de meest «rechtvaardige» oplossing. Dat wil zeggen, binnen alle mogelijke rechtmatige oplossingen kijkt de Belangenbehartiger naar de meest rechtvaardige en menswaardige. Wat in dit perspectief de meest rechtvaardige en menswaardige oplossing is hangt af van de specifieke omstandigheden van de belastingplichtige of toeslaggerechtigde. Voor de Belangenbehartiger is het dus van groot belang om te weten wat het probleem is van de belastingplichtige of de toeslaggerechtigde, wat de eerstelijns hulp tot nu toe heeft opgeleverd, maar ook welke oplossing de belastingplichtige of toeslaggerechtigde en zijn intermediair het meest passend vinden. Op het moment dat de Belangenbehartiger een zienswijze heeft geformuleerd zal deze niet eerst met de belanghebbende worden gedeeld. Dit heeft te maken met het voorkomen dat bepaalde verwachtingen worden gecreëerd, omdat op dat moment nog niet duidelijk is of de zienswijze gevolgd wordt.

Het kan natuurlijk ook zo zijn dat uit de behandeling van een individuele casus door de Belangenbehartiger blijkt dat de Belastingdienst of Dienst Toeslagen de juiste beslissing genomen heeft. De zienswijze kan dan inderdaad inhoudelijk verschillen van het standpunt van de belastingplichtige. Mogelijk kan de Belangenbehartiger dan wel een rol spelen door te luisteren, uitleg te geven waarom de gewenste oplossing niet mogelijk is of, in geval van multi-problematiek, door te verwijzen naar verdere ondersteuning buiten de fiscaliteit of toeslagen. Tegen de aanbeveling van de Belangenbehartiger staan geen rechtsmiddelen open. Een belastingplichtige of toeslaggerechtigde heeft natuurlijk wel altijd het recht om zich bij een klacht te wenden tot de Nationale ombudsman.

*De leden van de fractie van NSC vragen hoe de casusbehandeling door de Belangenbehartiger wordt ingebed in de huidige wetgeving.*

De individuele casusbehandeling hoeft niet te worden ingebed in de (huidige) wetgeving. Dit heeft te maken met de bevoegdheden van de inspecteur, ontvanger en Dienst Toeslagen en de wijze waarop het werk van de Belangenbehartiger zich verhoudt tot hun wettelijke taak. De Belangenbehartiger zal een bijdrage leveren aan de goede uitvoering van de belasting- en toeslagwetten. De Belangenbehartiger krijgt geen bevoegdheid tot het nemen van beslissingen in belasting- of toeslagzaken. Daardoor is een wettelijke bevoegdheid niet noodzakelijk. Gedurende de opstartfase zal worden gekeken of er mogelijk aspecten zijn die toch een aanpassing van wetgeving vergen.

*De leden van de fractie van NSC vragen over hoeveel fte de Belangenbehartiger zal gaan beschikken, per wanneer de personeelsformatie rond zal zijn en hoe de Belangenbehartiger zijn tijd gaat verdelen over de terreinen belastingen, toeslagen en douane.*

De Belangenbehartiger zal begin 2025 starten met een klein team en gedurende het jaar is de formatie beoogd te groeien tot 31 fte. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de werving van medewerkers pas kan starten na de afronding van het medezeggenschapstraject. Dit traject zal

naar verwachting in december 2024 afgerond zijn. Hoeveel tijd de Belangenbehartiger zal besteden per middel (belastingmiddel of soort toeslag), is afhankelijk van de verhoudingen in de aangedragen casussen. De Belangenbehartiger is er voor burgers en kleine ondernemers. De inschatting is dat het in de aangedragen casussen vaak ook zal gaan over multi-problematiek, waarin zowel belastingen als toeslagen een rol spelen. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de Belangenbehartiger zich niet zal gaan bezighouden met Douanecasussen.

*De leden van de fractie van NSC vragen hoe de onafhankelijke positie van de Belangenbehartiger en diens team is geborgd.*

De organisatie van de Belangenbehartiger wordt rechtstreeks geplaatst onder de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën. De zienswijzen die de Belangenbehartiger opstelt komen onafhankelijk tot stand. Ook is de Belangenbehartiger niet verplicht om de rapportages die worden opgesteld af te stemmen met andere onderdelen van het Ministerie van Financiën of andere delen van de rijksoverheid. De directeuren-generaal van de uitvoeringsdiensten zijn ook niet bevoegd om de rapportages aan te passen als deze worden voorgelegd aan de Staatssecretaris om aan uw Kamer te worden aangeboden. Hiermee is beoogd om de oordeelsvorming en de rapportages van de Belangenbehartiger zoveel als mogelijk onafhankelijk tot stand te laten komen.

De Belangenbehartiger en zijn medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst met de Staat der Nederlanden. Op hen is de Ambtenarenwet 2017 en het reguliere arbeidsrecht van toepassing.

De Belangenbehartiger wordt aangesteld door de secretaris-generaal. De Belangenbehartiger kan zelf de hem ondersteunende medewerkers aannemen en hij treedt op als bevoegd gezag voor deze medewerkers. Voor ingrijpende personele beslissingen wordt het gebruikelijke mandaat binnen het Ministerie van Financiën gevolgd. Dit mandaat is hoog in de ambtelijke organisatie belegd en met waarborgen omgeven.

*De leden van de fracties van de VVD, de BBB en het CDA vragen hoe bij de Belangenbehartiger en de IBTD kan worden voorkomen dat een overlap ontstaat in de werkvelden van de beide organisaties en dat «dubbel werk» wordt gedaan.*

Het kabinet onderkent dat de werkerreinen van de IBTD en de Belangenbehartiger in elkaars verlengde liggen. De IBTD heeft echter niet tot taak om individuele casussen te behandelen. Met een goede samenwerking kunnen beide organisaties elkaar versterken en aanvullen. Om daar een goede invulling aan te geven, werken de IBTD en de Belangenbehartiger op dit moment aan samenwerkingsafspraken. Hierin wordt onder meer afgesproken welke casussen de IBTD kan aandragen bij de Belangenbehartiger en wat voor signalen de Belangenbehartiger kan melden bij de IBTD. Veel van de samenwerking zal in de opstartfase van de Belangenbehartiger nader uitgewerkt worden. De samenwerkingsafspraken zullen dus ook worden herzien waar nodig om invulling te geven aan de nieuwe inzichten die zijn opgedaan. Het kabinet zal daarom inzetten op een goede en nauwe samenwerking tussen de Belangenbehartiger en de IBTD.

*De leden van de fractie van de VVD vragen of een schatting kan worden gegeven van het aantal casussen waarin de Belangenbehartiger kan helpen en wat er moet gebeuren als het aantal casussen oploopt. Voorts vragen deze leden hoeveel tijd er nodig is voor het behandelen van casuïstiek en voor het ophalen van signalen.*

Het jaar 2025 wordt een opstartfase voor de Belangenbehartiger waarin de organisatie nog moet worden opgebouwd. Op dit moment is de werving van de Belangenbehartiger gaande. Als de Belangenbehartiger is geworven zal het team worden geworven. Gedurende de opstartfase wil de Belangenbehartiger beginnen met een klein aantal casussen. Met de partners die casussen kunnen aandragen worden afspraken gemaakt over de hoeveelheid casussen die ze in het eerste jaar kunnen aandragen. Dit helpt ook om vanaf de start te focussen op casussen die partners regelmatig tegenkomen of waar de hulp van de Belangenbehartiger het meest gewenst is. De opstartfase zal ook gebruikt worden om de werkwijze waar nodig bij te stellen. Ook zal in 2025 verder worden gewerkt aan de samenwerkingsafspraken met bijvoorbeeld de uitvoeringsdiensten en maatschappelijke partners. In de loop van dat jaar zal ook een betere inschatting gemaakt kunnen worden van de hoeveelheid casussen die er op jaarbasis baat kunnen hebben bij behandeling door de Belangenbehartiger. Ook kan dan een betere inschatting worden gemaakt van de gemiddelde benodigde tijd voor de behandeling van een casus en de frequentie waarmee het behandelen van een casus leidt tot een zienswijze aan de uitvoeringsdiensten of tot het rapporteren van een signaal aan uw Kamer.

Voor wat betreft de verhouding tussen het behandelen van casussen en het ophalen van signalen kan in algemene zin gesteld worden dat het zwaartepunt van de opdracht van de Belangenbehartiger ligt bij het behandelen van casussen. Als er vanuit de individuele casusbehandeling signalen naar voren komen die duiden op mogelijke structurele risico's, zal de Belangenbehartiger die delen met de IBTD, zodat die ze kan gebruiken bij haar toezicht.

*De leden van de fractie van de VVD vragen hoe geborgd wordt dat signalen over hardheden in wetgeving of beleid de Kamer bereiken.*

De Belangenbehartiger gaat zich primair richten op het behandelen van individuele casuïstiek van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Niet in alle gevallen zal de Belangenbehartiger in staat zijn om burgers of bedrijven te helpen, bijvoorbeeld omdat de wetgeving daar geen ruimte toe laat. Dit soort gevallen worden gebundeld in een rapport dat (uiteindelijk) twee keer per jaar, in rapportages van de uitvoeringsdiensten, aan uw Kamer wordt aangeboden. Deze signalen zal de Belangenbehartiger overigens ook met de IBTD delen, zodat die ze kan gebruiken bij haar toezicht. De IBTD zal daar in haar jaarverslag, dat ook naar de Kamer gaat, over rapporteren.

*De leden van de fractie van de VVD vragen welke voor- en nadelen de onafhankelijke positionering binnen het Ministerie van Financiën dan wel binnen de uitvoeringsdiensten heeft.*

Met betrekking tot de individuele casusbehandeling ligt het naar de mening van het kabinet voor de hand dat de Belangenbehartiger dicht bij de uitvoeringsdiensten wordt gepositioneerd. Op deze manier kan het makkelijkst geschakeld worden met de uitvoeringsdiensten. Voor de regierol van de Belangenbehartiger ligt het meer voor de hand om dicht bij het Ministerie van Financiën gepositioneerd te zijn. Het kabinet is daarom ook voorstander van deze hybride positionering. Door te kiezen voor deze vorm kan de Belangenbehartiger zowel binnen het kerndepartement als bij de uitvoeringsdiensten, zonder omwegen, zijn rol uitvoeren. Dit komt de uitvoering van de taken van de Belangenbehartiger en daarmee het belang van rechtszoekenden ten goede.

*De leden van de fractie van de BBB vragen of de Belangenbehartiger niet beter kan worden ondergebracht bij de IBTD.*

Zoals ook is opgemerkt in de kabinetsreactie op het advies van de Kwartiermaker Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden vindt het kabinet het wenselijk dat de IBTD zich toelegt op de kerntaken die er nu al zijn en vindt het kabinet het niet logisch om dit takenpakket uit te breiden, omdat de IBTD een jonge organisatie is.<sup>4</sup> Om die reden vindt het kabinet positionering van de Belangenbehartiger bij de IBTD op dit moment in ieder geval niet logisch. Daarnaast heeft de IBTD een toezichthoudende rol als onafhankelijk onderdeel binnen het Ministerie van Financiën. De IBTD houdt zich bezig met het onderzoeken van structurele risico's waar burgers en bedrijven mee te maken zouden kunnen krijgen. De IBTD kan wel meldingen ontvangen van individuele burgers, maar de IBTD zal die individuele zaken niet inhoudelijk behandelen. Daarbij geldt dan ook dat de IBTD burgers en kleine ondernemingen of hun intermediair kan doorsturen naar de Belangenbehartiger als zij zich melden bij de IBTD met een casus.

Positionering binnen de IBTD zou, gelet op de onafhankelijke positie van de IBTD, ook kunnen betekenen dat er minder aansluiting kan worden gevonden bij de uitvoeringsdiensten op het niveau van individuele burgers of bedrijven. Te zijner tijd zal de vormgeving en de functionering van de Belangenbehartiger worden geëvalueerd; het ligt voor de hand om dan ook te bezien of de positionering nog aandacht behoeft.<sup>5</sup>

*De leden van de fractie van de BBB vragen of het kabinet de visie deelt dat er extra aandacht moet zijn voor kwetsbare groepen zoals kleine ondernemers en jongeren.*

Het kabinet is van mening dat het belangrijk is dat kwetsbare groepen, zoals kleine ondernemers en jongeren ook makkelijk hun weg kunnen vinden bij de uitvoeringsdiensten. Binnen de uitvoeringsdiensten zijn deze groepen al langer op de radar en wordt gewerkt aan het bieden van betere dienstverlening.

De Belastingdienst en Dienst Toeslagen zetten in op het bieden van (persoonlijke) hulp voor burgers die dat nodig hebben. Zij hebben daarbij aandacht voor het versterken van het dienstverlenende netwerk. Daarbij wordt oog gehouden voor een soepel en integraal samenspel van de interactiekanalen zodat burgers niet verdwalen bij het vragen van hulp en niet steeds opnieuw de situatie waarin ze zich bevinden opnieuw moeten uitleggen. De uitvoeringsdiensten blijven daarom investeren in een landelijk dekkend netwerk voor fysieke dienstverlening. Zij zoeken hierin de samenwerking met koepelorganisaties die bepaalde groepen burgers vertegenwoordigen. Ook zetten zij verder in op het versterken en het verbreden van het netwerk van organisaties die mensen met hun belastingen en toeslagen helpen. Samen met organisaties vanuit het hele land, ieder met een eigen achterban en netwerk van sleutelpersonen, wordt verkend op welke wijze meer burgers kunnen worden bereikt.

Zo geldt voor de doelgroep jongeren dat zij vaak verkeren in een situatie dat zij geld terug kunnen krijgen. De Belastingdienst attendeert hen daarop met een brief en daarna nog een herinneringsbrief. Ook wordt de communicatie en hulp verder verfijnd via de sociale media (zoals instagram) en is er een Denktank Jongeren (waarin jongeren zitting

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2023/24, 31 066, nr. 1396, p. 7.

<sup>5</sup> Hierbij is het gebruikelijk om een termijn van tussen de vier en de zeven jaar te hanteren, zoals volgt uit de Regeling periodiek evaluatieonderzoek 2022.

hebben) aan wie de Belastingdienst adviezen kan vragen over hoe de Belastingdienst de dienstverlening en hulp aan jongeren kan verbeteren. Ook in de aangiftecampagne voor de inkomstenbelasting 2024 wordt specifiek aandacht aan jongeren besteed.

Voor ondernemers en fiscaal dienstverleners zijn de volgende informatiekanalen beschikbaar. Naast de algemene website van de Belastingdienst wordt ook informatie per doelgroep gegeven, bijvoorbeeld aan startende ondernemers via [belastingdienst.nl/starters](https://belastingdienst.nl/starters). Verder wordt deskundige en persoonlijke ondersteuning geboden via (digitale) fora en ondernemerspleinen. Ook worden jaarlijks de Intermediardagen georganiseerd waar fiscaal dienstverleners worden geïnformeerd over fiscale actualiteiten. Ondernemers kunnen op twintig kantoren van de Belastingdienst terecht met vragen over onder andere aangiften of betalingen. Startende ondernemers kunnen kiezen voor contact via chat op de website, een videobelgesprek of een gesprek op een Belastingdienstkantoor. De dienstverlening richt zich verder op het voorkomen van problematische schulden door vroegtijdig te signaleren dat ondernemers vastlopen bij het nakomen van hun fiscale verplichtingen. Zij worden ondersteund bij het op orde krijgen van hun fiscale zaken. Ondernemers met complexe en dringende problemen die niet geholpen kunnen worden via de reguliere processen, kunnen terecht bij de Stella-teams. De Belastingdienst biedt maatwerk en, door rekening te houden met de individuele omstandigheden van de ondernemer én de bedoeling van de wet. Waar nodig verwijst de Belastingdienst naar passende externe hulpinstanties, bijvoorbeeld voor schuldhulpverlening.

*De leden van de fractie van de BBB vragen of het klopt dat de Belangenbehartiger een signaleringsfunctie heeft, dat de Belangenbehartiger geen beslissingsbevoegdheid heeft, en vragen zich af hoe dit in de uitvoering wordt vormgegeven.*

Het klopt dat de Belangenbehartiger geen bevoegdheid krijgt om zelf besluiten van de inspecteur, de ontvanger of Dienst Toeslagen aan te passen. Een onderzoek van de Belangenbehartiger kan leiden tot een zienswijze aan de inspecteur, de ontvanger of de Dienst Toeslagen om een genomen besluit te herzien. Het is vervolgens aan deze bestuursorganen om te besluiten of ze deze zienswijze volgen. Als de zienswijze (gedeeltelijk) niet wordt gevolgd, is de Belangenbehartiger bevoegd om te vragen om een nadere motivering aan de inspecteur, de ontvanger of Dienst Toeslagen. Als de Belangenbehartiger het niet eens is met die onderbouwing, dan kan hij de casus doorzetten naar (uiteindelijk) de directeur-generaal Belastingdienst of de directeur-generaal Toeslagen. In de rapportage van de Belangenbehartiger aan de Kamer wordt ingegaan op de eventuele casussen die niet kunnen worden opgelost ondanks de doorzettingsmacht. Deze casussen zijn voor de (mede)wetgever een belangrijk signaal, bijvoorbeeld omdat sprake kan zijn van een hardheid.

De leden van de fractie van het CDA vragen hoe de onafhankelijkheid geborgd kan worden als de Belangenbehartiger op de vaste momenten binnen het verslag van de hele uitvoeringsdienst moet rapporteren. De Belangenbehartiger wordt bevoegd om zelfstandig rapportages op te stellen en naar de Kamer te sturen. Maar, zoals ook is benoemd in de kabinetsreactie op het advies van de Kwartiermaker, worden deze rapportages als bijlage van de reguliere rapportages van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen met uw Kamer gedeeld. Hiermee wordt niet beoogd dat de uitvoeringsdiensten inspraak krijgen op de inhoud van de rapportages van de Belangenbehartiger. Van de uitvoeringsdiensten wordt gevraagd om deze rapportages zonder wijzigingen aan diens reguliere rapportages toe te voegen als bijlage. De leden van de fractie van het CDA merken terecht op dat dit de Belangenbehartiger beperkt in het moment van het versturen van de rapportages, want de reguliere rapportages van

de Belastingdienst en Dienst Toeslagen worden op een vast moment naar uw Kamer gestuurd. Aan de andere kant zorgt het er wel voor dat signalen en rapportages over de uitvoering zoveel mogelijk samengevoegd naar uw Kamer komen. In de opstartfase zal bekeken worden of de samenwerking efficiënt is of onnodig belemmerend werkt.

*De leden van de fractie van het CDA vragen het kabinet te reflecteren op het voorstel van de Kwartiermaker om de Belangenbehartiger te laten aansluiten bij directietafels van de uitvoeringsdiensten en het Ministerie van Financiën.*

De kerntaak van de Belangenbehartiger is het bieden van hulp aan burgers en bedrijven door middel van individuele casusbehandeling. Het kabinet is het met deze leden eens dat het belangrijk is dat de Belangenbehartiger laagdrempelig kan aansluiten bij overleggen van de directietafels van het Ministerie van Financiën en de uitvoeringsdiensten als er thema's worden besproken die relevant zijn voor de Belangenbehartiger, of als de Belangenbehartiger een thema onder de aandacht wil brengen van de desbetreffende directietafel. Het kabinet ziet echter geen meerwaarde in het regulier aansluiten bij deze directietafels door de Belangenbehartiger, omdat er bij deze directietafels hoofdzakelijk thema's worden besproken die geen relevantie hebben voor de Belangenbehartiger en die bijvoorbeeld organisatorisch van aard zijn. Daar waar er voor de Belangenbehartiger relevante thema's worden besproken, is het uiteraard wenselijk dat hij hiervoor wordt uitgenodigd.

*De leden van de fractie van het CDA vragen het kabinet het standpunt dat de doorzettingsslijn eindigt op DG-niveau te heroverwegen.*

Het kabinet is van mening dat het niet passend is om besluitvorming over individuele belasting- of toeslag casuïstiek te beleggen bij de betreffende Staatssecretaris of uw Kamer. Dat betekent uiteraard niet dat er geen rol is voor de Staatssecretaris(sen) of uw Kamer bij bevindingen van de Belangenbehartiger. Als de Belangenbehartiger in de individuele casusbehandeling tegen een hardheid in wet- of regelgeving aanloopt, waar ook na het doorlopen van de doorzettingsslijn geen passende oplossing voor kan worden geboden, zal de Belangenbehartiger dit punt rapporteren aan de Staatssecretaris en uw Kamer. In een dergelijk geval is er geen ruimte in het geldende recht om tot een andere uitkomst te komen die meer recht doet aan de situatie van een burger of een bedrijf. Dit kan aanleiding geven tot het aanpassen van de desbetreffende wet- of regelgeving. De betreffende Staatssecretaris en uw Kamer kunnen deze informatie gebruiken om te beoordelen of de wet- of regelgeving op dit punt moet worden aangepast.

*De leden van de fractie van het CDA vragen of het kabinet de mening deelt dat invoering van een Handvest voor bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers, waarvoor deze leden een initiatiefnota hebben ingediend, een concreet handelingsperspectief kan bieden voor de Belangenbehartiger en de uitvoeringsdiensten bij het bereiken van een «rechtvaardige oplossing».*

Zoals ook is opgemerkt in de reactie op de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk omarmt het kabinet de introductie van een Handvest en is het bereid om te verkennen op welke wijze en door wie een Handvest zou kunnen worden vormgegeven.<sup>6</sup> Naar de opvatting van het kabinet is een Handvest met name behulpzaam voor de beschrijving van de reguliere trajecten en de rechten die burgers en bedrijven hebben. De Belangenbe-

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2023/24, 36 502, nr. 3.

hartiger zal daarentegen met name optreden in gevallen waarin de gebruikelijke trajecten niet tot een passende oplossing hebben geleid. Daarom vindt het kabinet het niet voor de hand liggen om het Handvest in dit stadium te betrekken bij de ministeriële regeling die wordt opgesteld met betrekking tot de taakuitvoering van de Belangenbehartiger. Een handvest zou immers een veel breder toepassingsbereik moeten hebben dan enkel de zaken waarbij de Belangenbehartiger wordt betrokken.

*De leden van de fractie van het CDA vragen of er een vervolg komt op de pilot waarbij de Belastingdienst aanwezig is geweest bij spreekuren van sociaal raadslieden van het team Inkomen & Juridische zaken van de gemeente Den Bosch.*

De Belastingdienst heeft naast de 21 eigen kantoren tot nu toe op 16 locaties steunpunten geopend (waaronder de in de vraag genoemde activiteiten in Den Bosch). Hulp aan burgers en bedrijven bij hun belasting- en toeslagzaken bieden de Belastingdienst en Dienst Toeslagen niet alleen, maar samen met een netwerk van gemeenten, sociaal raadslieden en maatschappelijk dienstverleners. De Belastingdienst onderschrijft en herkent de positieve bijdrage die de samenwerking met deze partijen levert aan het nog beter helpen van burgers en bedrijven. Daarom zijn alle steunpunten van de Belastingdienst gevestigd bij gemeenten, de Sociale Dienst en ontmoetingspleinen. In lijn met de ambities vanuit het programma «inrichten overheidsbrede loketten», dat loopt onder de vlag van Werkagenda voor de uitvoering en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, streeft de Belastingdienst ernaar een fijnmazig netwerk te vormen, waarbij elke ingang goed is en hulp echt altijd dicht bij is.

Voor het vervolg hiervan is het nodig de samenwerking met gemeenten, maatschappelijk dienstverleners en sociaal raadslieden uit te breiden en te versterken. en hen de mogelijkheid te bieden om samen met een burger of bedrijf bij de Belastingdienst aan te kunnen kloppen voor hulp bijvoorbeeld door middel van videobellen. Daarnaast zijn er meer steunpunten nodig om de bereikbaarheid en nabijheid van persoonlijke hulp te vergroten.

Voorts wordt opgemerkt dat de Staatssecretaris voor Rechtsbescherming een inhoudelijke reactie zal geven op het rapport van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum in de 12<sup>e</sup> voortgangsrapportage van het programma stelselvernieuwing rechtsbijstand. Deze voortgangsrapportage wordt in december van dit jaar verwacht.