



> Retouradres Rijnstraat 50 2515 XP Den Haag

**Inspectie belastingen,
toeslagen en douane**

Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag

Datum 20 mei 2026
Betreft Position paper rechtsbescherming

Geachte leden van de Tweede Kamer,

De Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) heeft een belangrijke taak in het bevorderen van een goede en toegankelijke rechtsbescherming voor burgers en bedrijven. Deze taak is nauw verbonden aan de ontstaansgeschiedenis van de inspectie, waarin verschillende affaires hebben laten zien wat er mis kan gaan als burgers niet goed kunnen opkomen voor hun recht. Bijna dagelijks hoor ik nog de verhalen van mensen die vastlopen in de systemen van de overheid, en wat de grote machtsongelijkheid tussen hen en de overheid met ze doet. De overheid voert bovendien taken uit die geen andere partij uitvoert: overheid en burger zijn, zeker in de fiscaliteit, tot elkaar veroordeeld.

Jaarlijks neemt het aantal belastingplichtigen toe. Vorig jaar ontving de Belastingdienst een recordaantal van 10,5 miljoen aangiften. Het moet deze mensen makkelijk gemaakt worden aan hun verplichtingen te voldoen én hun recht te krijgen. Rechtsbescherming vormt daarin voor burgers een belangrijke tegenkracht. Om dat voor iedereen in Nederland te kunnen garanderen, is het belangrijk dat rechtshulp laagdrempelig, toegankelijk en nabij de mensen is georganiseerd. Ik juich het dan ook van harte toe dat u dit belangrijke onderwerp bespreekt en lever graag een bijdrage aan het gesprek.

In deze position paper staat hoe de IBTD tegen rechtsbescherming in de domeinen belastingen, toeslagen en douane aankijkt. Daarbij zal ik ingaan op:

- de preventieve kant van rechtsbescherming
- de corrigerende kant van rechtsbescherming: meer dan informatie en advies
- enkele perspectieven om het vroegtijdig oplossen van problemen binnen het bestaande stelsel te versterken

Ik zet uiteen dat het belangrijk is om te voorkomen dat mensen in de problemen komen, maar dat er altijd aandacht zal moeten zijn voor goede rechtsbescherming bij conflicten, juist in de complexe fiscaliteit. Ook stuur ik een afbeelding mee waarop te zien is hoe goede (fiscale) rechtsbescherming er in onze optiek uitziet.

De preventieve kant van rechtsbescherming

Goede rechtsbescherming vindt zo vroeg mogelijk plaats en voorkomt dat mensen en bedrijven in de problemen komen en er geschillen ontstaan. Dit wordt bevorderd door duidelijke, rechtvaardige en goed uitvoerbare wet- en regelgeving. Mede daarom heb ik in 2024 en 2025 aandacht gevraagd voor het introduceren van een vereenvoudigingsopgave¹ en voor fundamentele keuzes die de grote problematiek van terugvorderingen bij toeslagen wegnemen.

Daarnaast is het van belang dat de overheid problemen in een vroeg stadium signaleert, oplost en daar ook van leert. Zo kan worden voorkomen dat grote groepen mensen een beroep moeten doen op rechtsbescherming achteraf. Juist op fiscaal vlak is daarnaast toegankelijke en kundige juridische dienstverlening essentieel om te voorkomen dat mensen (verder) in de problemen komen. Dit is als zorgplicht van de overheid en als grondrecht wettelijk verankerd.² Overigens heeft ook de overheid zelf er baat bij dat bij onenigheid beide partijen een goed geïnformeerde positie hebben. Dit draagt bij aan snellere oplossingen, acceptatie van besluiten en groei van vertrouwen. De IBTD legt in al haar toezichtsactiviteiten de nadruk op het belang van een preventieve benadering van rechtsbescherming en het belang van een lerende, verbeterende overheid.³

Bureaucratische vaardigheden en doenvermogen zijn van groot belang om je recht te kunnen krijgen en te voldoen aan je verplichtingen. Dat is lang niet voor iedereen weggelegd. Ongeveer drie miljoen Nederlanders hebben moeite met basisvaardigheden als lezen, rekenen, schrijven en/of het gebruiken van een computer of smartphone. Ook daarom is goede informatie en hulp belangrijk. De kabinetsreactie op de motie Krul gaat in op de inzet van het kabinet en de Belastingdienst op ondersteuning en informatieverstrekking. Wij waarderen deze brede inzet bij het verbeteren van dienstverlening en laagdrempelige hulp. Dit helpt het gebruik van belangrijke regelingen en voorzieningen ter ondersteuning van burgers.

Maar ook wanneer de overheid optimaal inzet op preventie van problemen, zullen er geschillen en problemen kunnen ontstaan tussen overheid en burgers/bedrijven. Allereerst heeft de overheid zelf een rol in het de-escaleren, oplossen en niet onnodig juridiseren van geschillen. In die zin heeft de overheid

¹ [Ritme in vereenvoudiging | Inspectie belastingen, toeslagen en douane](#)

² Artikel 2:1 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan. Artikel 18 van de Grondwet bepaalt dat ieder zich in rechte en in administratief beroep kan doen bijstaan en dat de wet regels stelt omtrent het verlenen van rechtsbijstand aan minder draagkrachtigen.

³ Ook hebben wij diverse publicaties uitgebracht over verschillende aspecten van rechtsbescherming. Deze gaan over Vroegsignalering bij de Belastingdienst, het belang van vereenvoudiging van (fiscale) wet- en regelgeving, over het belang van het verstrekken van alle op de zaak betrekking hebbende stukken in procedures bij de rechter en over het belang van vroegtijdige rechtsbescherming in geschillen tussen ondernemers en de Douane. Deze zijn te vinden op [Onze publicaties | Inspectie belastingen, toeslagen en douane](#). En momenteel doen wij, mede n.a.v. de motie van het lid Inge van Dijk (Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, 31 066, nr. 1371), onderzoek naar de waarborgen rond doorprocederen. Later dit jaar zullen wij daarover een publicatie uitbrengen.

een verantwoordelijkheid in het voorkomen dat burgers een beroep moeten (blijven) doen op rechtshulp. Maar gezien de complexiteit, de grote belangen en de ongelijke machtsverhouding zal de overheid altijd moeten voorzien in laagdrempelige en toegankelijke rechtshulp.

De corrigerende kant van rechtsbescherming: meer dan informatie en advies

Zoals ik hierboven schreef, schetst het kabinet de belangrijke inzet van de Belastingdienst op ondersteuning en informatieverstrekking. Rechtshulp is echter meer dan dat. Juist bij serieuze problemen en conflicten, waarbij de machtsongelijkheid tussen overheid en burger een rol speelt, is betaalbare, toegankelijke en nabije rechtshulp belangrijk. Dit kan eerst via hulp- en dienstverleners als sociaal raadslieden en het Juridisch Loket, die juridisch advies geven en doorverwijzen. Zo nodig kan aanvullende rechtshulp geboden worden via gesubsidieerde rechtsbijstand.

Lang niet voor iedereen is fiscale rechtshulp toegankelijk. De spreiding van de dienstverlening over het land kan beter. Zoals de Bond voor Belastingbetalers inzichtelijk heeft gemaakt bestaan er in grote delen van het land geen gratis fiscale hulpverleners⁴. De kwartiermaker landelijk dekkend netwerk sociaal-juridische dienstverlening en de Belangenbehartiger Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden, hebben een belangrijke opgave om hierin verbetering aan te brengen.

Voor het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand gelden bovendien drempels en beperkingen. Zo laat de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening zien dat de reikwijdte van de hulp van het Juridisch Loket, inkomensdrempels, veronderstelde zelfredzaamheid en een tekort aan sociaal advocaten tot knelpunten in de toegang tot het recht zorgen.⁵ De Staatscommissie rechtstaat spreekt van te hoge drempels voor toegang tot rechtsbescherming.⁶ En specifiek voor de fiscaliteit geldt dat rechtsbijstandsverzekeraars veelal geen (standaard) dekking bieden voor fiscale geschillen.

Ook gezien het complexe, specialistische karakter van de fiscaliteit, zou aanvullende gespecialiseerde rechtshulp via inzet van fiscaal adviseurs, zoals bepleit in de motie-Krul, een belangrijke aanvulling kunnen zijn op de bestaande voorzieningen. Ik zie daarbij wel het risico van extra juridisering. Daarom zou wel moeten worden nagedacht over waarborgen om ervoor te zorgen dat oplossingsgerichtheid en de-escalatie ook in die gevallen centraal staat.⁷

⁴ [5a2cbfac9b9632d855d406e3636e578e97c8561f.pdf](#)

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, 35 867, nr. 6, p 414 – 416

⁶ De gebroken belofte van de rechtstaat, p. 68.

⁷ Zoals een nadruk op bijstand in inhoudelijke geschillen in hoofdzaak, een kwaliteitskeurmerk en aandacht voor mediationvaardigheden van adviseurs.

Enkele perspectieven om het vroegtijdig oplossen van problemen binnen het bestaande stelsel te versterken

Graag sluit ik deze position paper af met de volgende perspectieven om het voorkomen en het vroegtijdig oplossen van problemen binnen het bestaande stelsel te versterken:

- De Belastingdienst heeft een indrukwekkend netwerk van Stellateams, waar burgers zo veel mogelijk worden geholpen. Meer doorzettingsmacht voor deze teams en een integrale rol (samenwerkend met partners uit andere domeinen) kan hen in staat stellen burgers nog sneller en beter te helpen.
- De Belastingdienst kent ook een poule aan goed opgeleide, kundige mediators. Het inzetten van alternatieve geschilbeslechting, vaststellingsovereenkomsten en mediationtrajecten verdient permanente aandacht in alle processen van de Belastingdienst bij het voorkomen en oplossen van geschillen. Het is ons opgevallen dat het aantal mediationzaken de afgelopen jaren aanzienlijk is gedaald.⁸
- Burgers die via vragen, klachten en bezwaarschriften problemen en geschillen onder de aandacht brengen moeten zo vroeg mogelijk geholpen worden. Dit gaat verder dan informeren over of doorverwijzen naar procedures. Wij vinden hierbij een actieve, responsieve opstelling die niet het juridische geschil, maar een passende oplossing centraal stelt van groot belang. Het liefst al bij contact met de Belastingtelefoon.
- Ook is het van belang dat interne feedbackloops naar aanleiding van lessen uit klachten, bezwaar- en beroepsprocedures en Stellazaken leiden tot structurele verbeteringen die nieuwe problemen voorkomen.
- Binnen het domein belastingen zijn de toezicht- en handhavingsfunctie en de juridische functie stevig verankerd. Een gelijkwaardige verankering van de dienstverleningsfunctie draagt bij aan een cultuur waarin burgerperspectief een nog prominentere plek inneemt. Daarmee kunnen problemen van burgers vroegtijdig worden herkend en opgelost.

Ik hoop met mijn position paper een aanzet te doen voor een constructieve en open verkenning van mogelijkheden en licht een en ander graag toe tijdens het rondetafelgesprek.

Met vriendelijke groet,

Bart Snels
Inspecteur-Generaal belastingen, toeslagen en douane

⁸ Antwoord op vragen van het lid Idsinga over het WODC-rapport 'Bestuursorganen in hoger beroep', vergaderjaar 2022-2023, vraagnummer 2022Z26423