

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

36502-10

VERSLAG VAN EEN NOTAOVERLEG

Vastgesteld 17 april 2025

De vaste commissie voor Financiën heeft op 17 maart 2025 overleg gevoerd met de heer Van Oostenbruggen, staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst, en mevrouw Palmen, staatssecretaris Herstel en Toeslagen, over:

- **de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk over bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers (Kamerstuk 36 502, nr. 2);**
- **de brief van de staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst d.d. 24 juni 2024 inzake reactie op de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk over bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers (Kamerstuk 36502, nr. 2) (Kamerstuk 36 502, nr. 3);**
- **de brief van het lid Inge van Dijk d.d. 9 oktober 2024 inzake antwoorden op vragen commissie over de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk over bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers (Kamerstuk 36 502, nr. 2) (Kamerstuk 36 502, nr. 4).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Nijhof-Leeuw

De griffier van de commissie,
Weeber

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Voorzitter: Nijhof-Leeuw

Griffier: Lips

Aanwezig zijn acht leden der Kamer, te weten: Inge van Dijk, Van Eijk, Haage, Krul, Nijhof-Leeuw, Vermeer, Vijlbrief en Van Vroonhoven,

en de heer Van Oostenbruggen, staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst, en mevrouw Palmen, staatssecretaris Herstel en Toeslagen.

Aanvang 12.32 uur.

De voorzitter:

Goedemiddag. Ik open hierbij de vergadering van de vaste commissie voor Financiën. Op de agenda staat het notaoverleg. Voordat we beginnen met de woordvoerders, wil ik even vragen of u ermee akkoord gaat dat de heer Krul van het CDA het woord gaat voeren. Hij is geen officieel lid van deze commissie, maar ik neem aan dat dit geen probleem is. Staatssecretaris Van Oostenbruggen kan pas om 13.15 uur aansluiten. Ik ga ervan uit dat u ermee akkoord gaat dat we wel alvast gaan starten, en dat we daar niet op gaan wachten. Aan mijn rechterkant zitten mevrouw Palmen en mevrouw Van Dijk. Welkom.

We gaan beginnen met de fracties. U hebt uw spreektijd opgegeven; ik neem aan dat u die allen nog weet. De VVD mag beginnen. Die is redelijk zuinig geweest met vier minuten. Mevrouw Van Eijk, ga uw gang.

Mevrouw Van Eijk (VVD):

Dat was een optimistische inschatting, maar ik ga mijn best doen.

Voorzitter. Nadat in 2017 de toeslagenaffaire aan het licht kwam, kwam ook de discussie op gang of de rechtsbescherming van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden wel op orde is. In de jaren daaropvolgend zijn talloze experts, instanties, commissies en Kamerleden bezig geweest met het thema praktische rechtsbescherming, zo ook het lid Inge van Dijk. Ik heb haar leren kennen als een bevlogen en betrokken Kamerlid, dat zich op alle mogelijke manieren inzet voor mensen die als gevolg van overheidsfalen in de knel dreigen te raken of al diep in de ellende zijn gestort. Ik wil de initiatiefnemer dan

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

ook bedanken voor de moeite die zij heeft genomen om een nota te schrijven en praktische handvatten aan te reiken om tot een betere bescherming van belastingbetalers en toeslagontvangers te komen.

Er is ongetwijfeld ruimte voor verbetering op het gebied van de rechtsbescherming van burgers en bedrijven. Wat de VVD betreft moet dit, waar mogelijk, in aanvulling zijn op de waarborgen die op dit vlak al bestaan bij de uitvoeringsdiensten. Lopende initiatieven moeten niet worden doorkruist. Dat zorgt meteen voor een dilemma. Er is al zó veel. Er ligt rapport na rapport met duidelijke conclusies en concrete aanbevelingen. Of het nou gaat om de meerjarenstrategie, het jaarplan of de stand-van-zakenbrief van de Belastingdienst of de Dienst Toeslagen: er zijn voortdurend nieuwe ontwikkelingen. Ik zou de staatssecretarissen willen vragen om in hun termijn in te gaan op de actuele zaken op het gebied van rechtsbescherming.

Vooropgesteld vindt de VVD het belangrijk dat het voor burgers duidelijk is wat hun rechten en plichten zijn. Het huidige kader van wet- en regelgeving waarin is geregeld wat de rechten en plichten van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden zijn, is neergelegd in verschillende wetten. De VVD is het met de initiatiefnemer eens dat deze systematiek als complex kan worden ervaren. Het verplaatsen van wet- en regelgeving is naar de mening van de VVD echter niet het middel om bestaande rechten en plichten transparanter te maken. Het is, zo lezen we ook in de kabinetsreactie op de nota, een ingrijpende wetstechnische operatie, die nadelen en risico's kent. Bovendien zal een burger niet snel in een wet zelf kijken als die wil weten wat zijn rechten en plichten zijn, gelet op onder meer de vaak technische formuleringen. Dat neemt niet weg dat de begrijpelijkheid van de rechten en plichten van burgers en bedrijven van belang is en dat bijvoorbeeld gezien kan worden of en hoe de communicatie hierover door de uitvoeringsdiensten verbeterd kan worden, bijvoorbeeld op hun websites. Welke onbenutte mogelijkheden ziet de initiatiefnemer?

De VVD is het met de initiatiefnemer eens dat een handvest een belangrijke toevoeging kan zijn voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden, maar is nog niet overtuigd van het nut en de noodzaak ervan. Ik heb hierover de volgende vragen. Door wie zou een handvest kunnen worden vormgegeven? Wat is het gewenste doel van een handvest? Gaat het om inzicht en overzicht van de rechten in begrijpelijke taal? Wat zou de rechtskracht van het handvest moeten zijn? Doorkruist het geen andere wettelijke rechten en algemene beginselen van goed bestuur, die soms net anders zijn

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

geformuleerd of anders kunnen worden geïnterpreteerd? Hoe kijkt de uitvoering hiertegen aan?

In de initiatiefnota wordt vervolgens een concreet voorstel gedaan voor de invulling van een handvest door middel van tien praktische handelwijzen. Een aantal daarvan zorgt mogelijk voor meer complexiteit in de uitvoering of brengt risico's met zich mee als het gaat om de rechtszekerheid. Denk aan het proactief verstrekken van informatie door de diensten of het bieden van de mogelijkheid van een mondeling bezwaar als een burger of bedrijf dat wenst. Denk ook aan onbeantwoorde rechtsvragen wanneer procedures niet worden gevolgd. Meer in het algemeen voorziet de VVD problemen bij het gebruik van open normen. Je moet niet meer beloven dan je kan waarmaken. We hebben er niks aan als er valse verwachtingen worden geschept. Belastingplichtigen en toeslagengerechtigden hebben niet alleen rechten. De VVD vindt het belangrijk dat ze ook weten welke plichten zij hebben. In een handvest dient wat ons betreft dus ook aandacht te zijn voor de plichten van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Hoe kijkt de initiatiefnemer hiertegen aan?

Hardvochtige effecten van wet- en regelgeving moeten we proberen te voorkomen. In de uitvoering moet daarom ruimte zijn om af te wijken als de gevolgen voor mensen onevenredig groot zijn of in strijd met de bedoeling van de wet. De VVD heeft vertrouwen in professionals en zou ze graag waar mogelijk meer beslisruimte geven, binnen de grenzen van de wet. Dat begint ermee dat medewerkers gebruikmaken van de discretionaire bevoegdheid die de wet biedt. Door regels te stellen om die handelingsruimte in te vullen en nog meer in te kaderen, wordt de discretionaire bevoegdheid en daarmee de handelingsruimte misschien juist beperkt. Dit zou belemmerend kunnen werken voor de ruimte die er is om maatwerk voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden te bieden. De vraag aan de initiatiefnemer is hoe dit nadelige effect kan worden voorkomen. Ten slotte zou ik ook op dit punt graag een reactie van de staatssecretaris willen krijgen.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan kom ik bij de fractie van het CDA. Meneer Krul, komt u uit de voeten met zo'n vijf minuten? Ik zie dat er bij uw naam nog geen spreektijd staat.

De heer Krul (CDA):

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Voorzitter. We gaan ons best doen. Ik wil beginnen met een woord van dank aan de collega's dat ik vandaag even mag buurten in deze commissie. Dit is toch wel een beetje de commissie die bekendstaat als de Champions League-commissie, dus dank. Ik ben ook nog niet helemaal klaar met slijmen, want ik wil ook een compliment geven aan de indiener en aan de ondersteuning van de indiener, mevrouw Kranenburg, maar zeker ook aan het Kamerlid Inge van Dijk. Hoe kan het ook anders dan dat een initiatiefnota geschreven door Inge van Dijk maar liefst 30 keer het woord "praktisch" bevat, want zo ken ik haar: de ingewikkelde, complexe Haagse werkelijkheid begrijpelijk maken voor de burger.

Voorzitter. Als het om fiscaliteit gaat, maakt deze burger van dat talent maar wat graag gebruik. Dit is namelijk niet precies het eerste wat bij mij naar boven komt als het gaat om expertise. Maar we gaan een heel eind komen. Wij behandelen hier vandaag een heel belangrijk voorstel, dat de kans biedt om de fiscale rechtsbescherming van burgers en ondernemers die belasting betalen of toeslagen ontvangen, weer een stukje te verbeteren. We hebben gezien hoe erg dat mis kan gaan omdat de Belastingdienst mensen niet als mens zag, maar als dossier waarin stukjes informatie geïsoleerd en geautomatiseerd zijn beoordeeld, zonder te luisteren naar de verhalen achter de dossiers. Dossiers waarin een enkele beslissing van een luisterende inspecteur een groot verschil kan maken of had kunnen maken in een mensenleven. Daarom is het van zo groot belang dat de menselijke maat weer teruggebracht wordt in de uitvoering. Dat is een hele belangrijk een ingewikkelde cultuurverandering.

Het CDA ziet graag een Belastingdienst en een Dienst Toeslagen waarvan mensen het vertrouwen terugkrijgen dat de overheid er weer voor hen is. De constatering van het CPB dat sinds 2021 maar liefst 1 miljard aan toeslagen is blijven liggen, is wederom een illustratie dat veel mensen niet krijgen waar zij recht op hebben. Veel mensen durven simpelweg geen toeslagen meer aan te vragen, uit angst voor hoge terugvorderingen en vanwege een gebrek aan vertrouwen in de overheid. Terwijl toeslagen juist zijn bedoeld om kwetsbare groepen financieel te ondersteunen.

Voorzitter. Het moge duidelijk zijn: wij vinden het dan ook belangrijk dat er een handvest komt met de rechten van belastingbetalers en toeslagenontvangers en dat dit onderdeel wordt van de cultuur van de Belastingdienst. "Wij zijn er voor de inwoners en daarom is dit hoe we met elkaar omgaan." Dat is de basis. Kan de initiatiefnemer toelichten waarom juist het handvest bij die cultuurverandering zo veel meerwaarde gaat bieden?

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Voorzitter. Het CDA is blij om te zien dat er ook al gewoon heel veel gebeurt op plekken in de uitvoering waar men niet eens weet van heeft, zoals de vorige staatssecretarissen in de kabinetsreactie op dit voorstel al schreven. Dat vinden wij goed en dat juichen wij toe. Maar wij willen dat het handvest voor elke medewerker tot aan de dg onderdeel is van de taakomschrijving. Het moet in het DNA komen, zoals het recht gehoord te worden ook een plicht neerlegt om echt te luisteren en zoals het recht op goede dienstverlening veronderstelt dat je als uitvoering net dat stapje extra kunt zetten, net even verder kunt kijken als een inwoner aangeeft compleet vast te lopen. Of zoals het recht om niet te veel te betalen, van de diensten een inspanning vraagt om ervoor te zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft en niet meer betaalt dan nodig.

Voorzitter. Wat de schandalen ook tot gevolg hebben gehad, is dat het handelen van de diensten onder een vergrootglas is komen te liggen, waardoor we vaak signalen krijgen dat de mensen in de uitvoering onvoldoende zelf beslissingen durven te nemen en weinig ruimte voelen, vanuit de angst om fouten te maken. Wij vinden daarom het handvest als handelingskader juist essentieel. Wij zien het als een meerwaarde voor de diensten om met een kader hun discretionaire beslissingsruimte te verduidelijken en te bevestigen. Wij delen daarom niet de zorg van het vorige kabinet dat die discretionaire ruimte beperkt wordt door het stellen van regels om de handelingsruimte in te vullen en in te kaderen. Het is richtinggevend en stimulerend om juist ruimte te pakken waar die is. Hoe kijkt deze staatssecretaris daarnaar?

Voorzitter. Ik kom op mijn laatste punt, de regelgeving. Het handvest is belangrijk, maar uiteindelijk kunnen mensen zich niet beroepen op een handvest; zij zijn afhankelijk van de wet. Het is daarom belangrijk dat we mensen in staat stellen om de wet te kunnen begrijpen. In de nota van de initiatiefnemer lees ik het voorstel om eens naar die wet te kijken en het een en ander duidelijk te maken. We snappen dat dit niet op alle plekken kan en dat het in sommige gevallen zelfs niet verenigbaar is met de complexiteit van fiscale en inkomensondersteunende regelingen, maar het is nu wel heel versnipperd. We zouden toch het kabinet willen vragen om waar mogelijk de wet eens door te lopen en te kijken of alle hoofdregels en uitzonderingen helder, consistent en vooral noodzakelijk zijn. Natuurlijk moet deze informatie vervolgens ook zo helder en duidelijk mogelijk op andere plekken te vinden zijn.

Voorzitter. Ik ga afronden. Fiscale wetgeving is complex. Wij zien de noodzaak voor een goede fiscale rechtsbescherming voor al die burgers en ondernemers die het goed

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

willen doen, maar die zich niet door het oerwoud aan regels heen kunnen worstelen en daarom niet alleen fouten maken, maar, nog erger, soms gewoon afhaken. Wij zijn heel blij dat de Belangenbehartiger inmiddels gestart is en we zijn trots dat het voorstel dat wij samen met D66 ruim drie jaar geleden hebben ingediend, nu tot wasdom komt. Maar goed, deze initiatiefnota wordt weer de volgende stap. Zijn we er dan, vraag ik de initiatiefnemer, of kunnen we nu al vooruitkijken naar wat dan het volgende voorstel moet worden?

Een laatste duit in het zakje. Wij vinden dat mensen met een kleine portemonnee toegang moeten hebben tot rechtsbijstand. Daarvoor is een toevoeging nodig, maar we zien dat er op fiscaal vlak weinig gespecialiseerde advocaten zijn. Zou het volgens de initiatiefnemer een idee zijn om de toevoeging uit te breiden naar belastingadviseurs? Zij hebben wel de technische kennis in huis en we kunnen zo de pool van expertise groter maken. Zo kunnen we het gat in de beschikbare fiscale rechtsbijstand misschien een klein beetje kleiner maken. Ik vraag ook op dit punt een reactie van de staatssecretaris. Voorzitter. Wij zijn voornemens om in de tweede termijn een motie in te dienen die het kabinet oproept om de aanbevelingen over te nemen.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel, meneer Krul. Dan kom ik nu bij mevrouw Haage van GroenLinks-PvdA. Gaat uw gang.

Mevrouw **Haage** (GroenLinks-PvdA):

Ik weet niet hoeveel minuten mijn collega Luc Stultiens heeft doorgegeven.

De voorzitter:

Zes minuten is meer dan genoeg.

Mevrouw **Haage** (GroenLinks-PvdA):

Ja. Als hij er twee had opgegeven, wordt het anders, dan zou ik wat korter zijn in de complimenten.

Ook ik wil graag de indiener en haar medewerker bedanken voor hun werk.

Rechtsbescherming is een heel belangrijk onderwerp, zeker op het terrein van fiscaliteit

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

en toeslagen. We hebben allemaal gezien hoe het mis kan gaan als daar niet voldoende aandacht voor is. Een initiatiefnota is heel erg veel werk, zeker als je fractie wat kleiner is geworden, kan ik uit persoonlijke ervaring vertellen. Er is heel veel tijd gestoken in het opstellen van deze nota. Ook wil ik nog een keer de betrokkenheid uitspreken bij het thema en bij de gedupeerden van het toeslagenschandaal die collega Van Dijk altijd toont. Dat is misschien ook de reden dat ik vandaag wat eerder weg zal gaan, want wij ontvangen zo meteen samen een groep jongeren die gedupeerd zijn. Ik ga wat eerder weg om ze te kunnen ontvangen.

Dan de initiatiefnota. We vinden de voorstellen heel erg sympathiek; GroenLinks-Partij van de Arbeid staat er welwillend tegenover. We hebben nog een paar openstaande vragen en kanttekeningen. Wat ons betreft staat vereenvoudiging naast rechtsbescherming heel erg hoog op het prioriteitenlijstje. Het zijn natuurlijk twee dingen die niet inwisselbaar zijn, maar als het gaat om zekerheid en begrijpelijkheid, zien we dat het belastingstelsel en het toeslagenstelsel nu gewoon te ingewikkeld zijn. Wij zijn dus blij om in de antwoorden van de indiener te lezen dat zij dat met ons eens is en dat het belasting- en toeslagenstelsel dus eenvoudiger moet, om de rechtszekerheid voor belastingplichtigen en toeslagenontvangers te verbeteren.

Ik kan mij ook geheel en al aansluiten bij wat het CDA heeft gezegd -- ik kort daarom mijn bijdrage wat in -- over het vertrouwen in de overheid en de cultuurverandering die nodig is bij de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Wij staan dus positief tegenover het introduceren van het voorgestelde handvest. Wel vragen wij ons af voor wie het handvest volgens de indiener in de eerste plaats is bedoeld. Is het voor de Belastingdienst en Dienst Toeslagen of voor de belastingplichtigen en toeslagenontvangers, oftewel de burgers? Is de indiener het met het vorige kabinet of de kabinetsreactie -- we hebben natuurlijk maar één kabinet -- eens dat het handvest dan ook zou moeten ingaan op de plichten van de belastingplichtigen en de toeslagenontvangers, omdat rechten en plichten bij elkaar horen?

Wat GroenLinks-PvdA betreft is het in ieder geval van belang dat zowel de diensten als de burgers weten waar ze aan toe zijn en wat ze van elkaar mogen verwachten. Dan is wel nog even de vraag of één handvest daartoe het beste middel is, aangezien het om twee heel verschillende doelgroepen gaat. We zijn benieuwd hoe de indiener daartegen aankijkt.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

De vorige staatssecretarissen van Financiën gaven in hun reactie ook aan dat toeslagen en belastingen dusdanig van elkaar verschillen dat het wellicht logischer is om twee verschillende handvesten op te stellen. Hoe kijkt de indiener daartegen aan?

Het vorige kabinet was geen voorstander van de wetsaanpassingen om de rechten van belastingplichtigen en toeslagenontvangers op één centrale plek in de wet onder te brengen. GroenLinks-PvdA is daar dan ook een beetje sceptischer over. Dit betekent niet dat we daar per se tegen zijn, maar de voordelen lijken ons relatief beperkt terwijl het wel gaat om een flinke operatie die ook risico's met zich meebrengt. De vorige staatssecretarissen noemden in hun reactie bijvoorbeeld de vele wijzigingen van heffingswetten die nodig zijn als alle rechten op één plek komen te staan, wat juist weer verwarrend kan werken. Wij vragen ons ook af hoe zinnig dit soort aanpassingen van wetten rondom toeslagen nu is, terwijl een ruime meerderheid van de Kamer nog steeds van mening is dat de toeslagen op de middellange termijn moeten worden afgeschaft. Hoe kijkt de indienster daartegen aan? Wat vindt zij van de risico's die genoemd worden in de kabinetsreactie op haar initiatiefnota?

Ook is het sterk de vraag hoeveel mensen daadwerkelijk in wetteksten gaan zoeken om hun rechten te kennen, zoals wij ook in onze schriftelijke inbreng hebben aangegeven. Voor de overgrote meerderheid is het veel belangrijker dat websites en brieven van de twee diensten goed leesbaar, begrijpelijk en toegankelijk zijn. Ik hoop dus dat de indiener het met mij eens is dat dit prioriteit moet hebben boven het schuiven met wetteksten.

Voorzitter. Tot slot heb ik nog een vraag over het toeslagenschandaal. Sinds de publicatie van de initiatiefnota die we vandaag bespreken, is ook het rapport Blind voor mens en recht, van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening, gepubliceerd. Dat rapport gaat uitgebreid in op de oorzaken van het toeslagenschandaal. Heeft de indiener bij het lezen van het rapport nog nieuwe inzichten opgedaan die wellicht relevant zijn voor haar initiatiefnota? Zijn er bijvoorbeeld nog dingen die zij aan haar voorstel voor een handvest zou willen toevoegen? Ik heb misschien aan mijn rechterkant al iets gehoord. Als er wensen zijn, dan kijken we daar altijd welwillend naar.

Dank u wel, voorzitter.

De **voorzitter**:

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Dank u wel. Dan kom ik bij de heer Vermeer van de fractie van de BBB. U krijgt zeven minuten de vloer om uw standpunt te verkondigen. Ga uw gang.

De heer **Vermeer** (BBB):

Dank u wel, voorzitter. Allereerst mijn complimenten aan mevrouw Van Dijk voor het werk dat zij en haar fractie hebben geleverd. Dat verdient waardering, zeker op dit belangrijke onderwerp. Het is mooi dat we hier al jarenlang samen mogen optreden om ook hier meer gezond verstand toe te passen. De collega noemde het al: het woord "praktisch" komt vaak voor. Ik noem zowel zaken rond de belangenbehartiging alsook een werkgroep studenten die we hier hebben gehad. Die keken naar het aantal fiscalerechtshulpunten en hoe dat geografisch verdeeld was. Daar is ook nog wel wat over te zeggen.

Voorzitter. De initiatiefnemer maakt een aantal goede analyses. Fiscaliteit en toeslagen zijn complexe onderwerpen. Ik denk dat menig Nederlander maar wat blij is dat zijn of haar belastingaangifte vooraf voor een groot deel al is ingevuld en dat er daarom in box 1 enige duidelijkheid is voor veel mensen. Maar dit is uiteraard niet altijd het geval, zeker niet voor toeslagontvangers. Duidelijkheid en vereenvoudiging is wat we nodig hebben in Nederland en niet alleen op dit onderwerp. De initiatiefnemer merkt dan ook terecht op dat elke Nederlander geacht wordt de wet te kennen. Maar dat dit toch een onrealistisch streven is, kunnen we volgens mij hier wel met z'n allen vaststellen.

Grofweg is het voorstel van collega Van Dijk in twee stukken in te delen. Eén: de verankering van de rechten en plichten van belastingbetalers en toeslagontvangers centraal stellen in de wet. Twee: het creëren van een handvest dat de communicatie naar de burger verbetert, rechtsbescherming biedt voor de belastingbetaler en een concrete handleiding presenteert voor ambtenaren in de uitvoering.

Voorzitter. Het verbeteren van onze communicatie richting de burger is belangrijk. Heel veel mensen durven bijvoorbeeld niet eens een toeslag aan te vragen, omdat ze bang zijn ook onderdeel van een schandaal te worden. Wat dit betreft is er nog veel recht te zetten, want het imago van toeslagen is behoorlijk beschadigd. Het gaat vaak mis bij de communicatie. Het eerste punt, verplichtingen en rechten nog eens per thema in de wet verankeren, is een zeer kostbaar proces. Uitvoeringstechnisch lijkt dat wat ons betreft complex. Derhalve is dat op dit moment voor ons niet strikt noodzakelijk, zeker omdat we het hele stelsel de komende jaren op de schop willen nemen. Hoe reageert de

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

initiatiefnemer op de visie van voormalig staatssecretaris Van Rij, die erop wijst dat het aanpassen van wet- en regelgeving, gezien de complexiteit en het risico op fouten, niet het meest passende middel is om bestaande rechten en plichten transparanter te maken? We horen graag van de staatssecretaris of zij deze visie deelt.

Voorzitter. BBB steunt het voornemen om helder te communiceren over de rechten en plichten van de burger. In dat kader staan wij positief tegenover een handvest. Wel zouden wij ons richten op de doelgroepen die dit het meest nodig hebben. Dit betreft niet alleen de ontvangers van toeslagen, maar ook kleine ondernemers, zzp'ers enzovoort. Vaak zijn dit kwetsbare groepen, die hun focus hebben liggen op andere zaken dan belasting betalen of toeslagen aanvragen.

Tegelijkertijd moet de strakke uitleg via de communicatiekanalen van de overheid zich beperken tot de fiscale thema's waar deze doelgroepen het meest mee van doen hebben. Wij pleiten dus voor meer doelgroepcommunicatie en voor simpele, gestructureerde en zo volledig mogelijke informatie, bijvoorbeeld op het vlak van toeslagen of btw. Ziet de initiatiefnemer ook deze bredere scope op met name kwetsbare doelgroepen? Is zij van mening dat informatie zo kernachtig mogelijk moet zijn, en dus niet elke uitzondering apart moet beschrijven met allerlei kruisverwijzing, zoals nu vaak op de website van de Belastingdienst het geval is?

Voorzitter. Een aantal aspecten van het voorgestelde handvest roept nog wel vragen op. Mevrouw Van Dijk schrijft dat zij de Belastingdienst niet dringender wil laten ingrijpen dan nodig of proportioneel. Dat onderschrijf ik, maar in hoeverre loopt het gelijkheidsbeginsel gevaar bij dergelijke ambities? Meer aandacht voor het individuele geval kan ook ongelijke behandeling uitlokken. Graag uw reactie hierop.

Verder geldt dat BBB zeer groot voorstander is van fysieke loketten en menselijk contact, zoals toegelicht bij artikel 4 van het voorgestelde handvest, maar alleen als dit uitvoeringstechnisch haalbaar is. Verdere initiatieven moeten wat ons betreft een duidelijke uitvoeringstoets krijgen. Graag horen we de visie van mevrouw Van Dijk op dit punt.

Voorzitter, tot slot. Bescherming gaat niet alleen over wat we vastleggen, maar vooral ook over gedrag, bijvoorbeeld van de Belastingdienst en belastingadviseurs en van ons als Kamerleden. Rechtvaardigheid speelt hierbij een grote rol. Laten we dat ook beseffen als we straks bijvoorbeeld weer verder gaan praten over box 3 en we, op welk terrein dan ook, moties en amendementen opstellen.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. U bleef keurig binnen de tijd. Dan kom ik nu bij mevrouw Van Vroonhoven van de fractie van NSC.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Voorzitter, dank u wel. Ook van onze kant heel veel dank voor al het verrichte werk. Ik wil niet alleen initiatiefnemer Inge van Dijk noemen, maar ook beleidsmedewerker Rosalinde Kranenburg, want die zal vast heel hard werk verricht hebben; ook haar naam zou vereeuwigd mogen worden. Het is wat dat betreft goed om te melden dat het schrijven van zo'n initiatiefnota ongelooflijk veel tijd en aandacht kost, omdat je tot concrete aanbevelingen moet komen. Het is in die zin dus echt wel wat zwaarder dan een motie of amendement. De zorgvuldigheid in dit stuk vraagt onze aandacht. Ik ben blij dat we hier op een maandag met z'n allen aan deze kant van de tafel zitten, zodat we dit ook met zorgvuldigheid en aandacht kunnen bespreken. Want het is belangrijk. We voelen allemaal de noodzaak om hier stappen in te nemen. Bij elke stap die we op dit punt kunnen zetten, zeg ik tegen de initiatiefnemer, denk ik dat u ons aan uw zijde vindt. Dus laten we kijken hoever we met elkaar kunnen komen.

De achtergrond van deze nota zit 'm in de toeslagen. U heeft het van dichtbij gezien, zeg ik tegen de initiatiefnemer. We hebben ook gezien hoe het u raakte toen u zag hoe mensen vermalen werden door dat recht, omdat regels dan bijvoorbeeld onbedoeld hard uitpakken en omdat mensen dan niet de rechtsbescherming kunnen vinden waar ze misschien wel recht op hebben. Wat dat betreft vinden wij elkaar dus wel. Nieuw Sociaal Contract heeft in ons verkiezingsprogramma opgeschreven dat wij een verbeterde en toegankelijke rechtsbescherming zoeken. We hebben een sterke focus op de menselijke maat en het herstel van vertrouwen in de overheid. We hebben dus met ongelooflijk veel belangstelling uw nota gelezen en met diezelfde belangstelling behandelen we die hier. Ik zie deze nota ook echt als een goed antwoord daarop en als een mooie handreiking. Ik kan u bij voorbaat zeggen -- ik loop straks de punten langs -- dat wij dat handvest volledig overnemen en van harte steunen. We hebben wel nog wat vragen over dat andere punt, over het centreren van de formele rechten, maar daar kom ik nog op terug.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Laat ik beginnen met de formele rechten. Formeel moeten de rechten van belastingbetalers en toeslagenontvangers in de wet worden vastgelegd. Zo is dat natuurlijk. Dan gaat het niet alleen om de rechten, maar ook om de plichten die de belastingbetalers en toeslagenontvangers hebben. Dat zijn wetten. Dan heb je een wet op de inkomstenbelasting, op de vennootschapsbelasting, op de omzetbelasting ... Daarvoor heb je allemaal die formele wetten en daarin staat het allemaal omschreven. En ja, dan heb je ook de AWR. We moeten met z'n allen proberen om dat zo begrijpelijk mogelijk op te schrijven. Ik begrijp heel goed de wens van de initiatiefnemer om te kijken hoe we al die verschillende formele wetgeving die in die losse wet is opgeschreven, meer kunnen stroomlijnen, want het kan per wet verschillen. Maar om al die rechten centraal te gaan regelen ... Ik zie ook de complicaties waartoe dat kan leiden. Je krijgt natuurlijk ook heel veel verschillende verwijzingen. Ik heb hierover een aantal vragen aan de indiener. Heeft u ook nagedacht over de mogelijkheid om er gewoon met de stofkam doorheen te gaan en te kijken waar die rechten en plichten van elkaar kunnen wijzigen, dus om te kijken hoe we misschien alleen met behulp van zo'n stofkam een slag kunnen maken? Dan hoeft u niet alles formeel apart op te nemen. Mijn volgende vraag is: heeft u ook rekening gehouden met de verschillende belastingen en toeslagen die we hebben? Een vpb is natuurlijk heel anders dan een omzetbelasting. Daar horen misschien ook andere rechten bij. Heeft u daar uw gedachten over laten gaan? Met andere woorden: over een versimpeling van de AWR zou ik graag met u na willen denken, want dat is hoognodig.

De heer **Vermeer** (BBB):

Ik hoor mevrouw Van Vroonhoven iets zeggen over met de stofkam erdoor gaan en dingen niet formeel vastleggen. Maar als het om wetten gaat, is alles wat je aanpast een formaliteit en zal dat formeel vastgelegd moeten worden. Of heb ik iets verkeerd begrepen?

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Nee, dan heb ik het onvoldoende helder uitgelegd. Ik bedoel hier natuurlijk te zeggen dat we er met een stofkam doorheen gaan en kijken waar die rechten verschillen per wet. Dan heb je de AWR, een soort centrale wet waarin dat allemaal zou kunnen worden opgenomen. Dan kom je bij de vraag waar ik wat huiveriger over ben, namelijk: moet je

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

dat dan allemaal opnieuw centreren en bij elkaar nemen? Want de wetten die daarvan afhangen, verschillen allemaal zo van elkaar. Maar ik ben ook heel benieuwd naar het antwoord van de initiatiefnemer hierop.

Voorzitter. Dan de praktische rechtsbescherming. Het is ontzettend goed dat dat benoemd wordt. Want dat rechtsbescherming wordt beschreven in de wet, betekent namelijk nog niet altijd dat dat ook zo uitpakt in de praktijk. Wij moeten ons Kamerleden, als medewetgevers, altijd blijven realiseren hoe dingen in de praktijk uitpakken. Ik noem een voorbeeld. We willen bijvoorbeeld dat de communicatie van de overheid helder en begrijpelijk is. Daarom pleiten wij bijvoorbeeld ook voor een direct loket waar burgers die onbegrijpelijke brieven kunnen laten herschrijven. Ik vraag aan de indiener: is dat een idee dat u ook ziet als een voorbeeld van die praktische rechtsbescherming?

We pleiten bijvoorbeeld ook voor het recht op inzage in relevante fiscale documenten, het inzagerecht. Daar hebben we het vorige week ook al terzijde over gehad. Even ter herinnering: toen hadden we een commissiedebat met de staatssecretaris Fiscaliteit. Daarin werd duidelijk dat het ongelofelijk lang duurt voordat je dat inzagerecht krijgt, terwijl het juist zo belangrijk is dat je die documenten ten volle kunt beïnvloeden. Hoe staat de indiener daartegenover?

Dan de proactieve overheid. De indiener noemt die zelf ook. Dat is een belangrijk element. Verder is het vergisrecht belangrijk. Dat is net voorgesteld door het huidige kabinet. Als je een foutje maakt, moet je dat op een makkelijke manier kunnen corrigeren. Dat geeft namelijk ook vertrouwen. Vertrouwen doe je over en weer.

Voorzitter. Dan het handvest. Om tot een breedgedragen praktijk te komen, wil de indiener tot een handvest komen. Ik ben daar ongelofelijk blij mee. Ik kan dat ook van harte ondersteunen. Dat zou echt ongelofelijk goed zijn. De NSC steunt dat handvest dus. We kunnen kijken hoe we dat verder kunnen uitwerken.

Ik zou wel willen vragen of de indiener wat dat betreft meer aandacht zou kunnen geven aan de inzage in het eigen dossier, misschien ook met de toevoeging dat dat vertrouwelijk gebeurt. Wat mij betreft is dat prima. Ik wil ook vragen of de indiener aandacht kan hebben voor het loket waar onduidelijke brieven naartoe kunnen. Dat zijn twee belangrijke dingen die wij hier graag aan zouden toevoegen.

Bovendien zouden we het niet alleen willen laten gelden voor de belastingbetalers en de toeslagenontvangers, maar ook voor de uitkeringsgerechtigden. Dat is voor ons ook een

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

belangrijk punt. Ik vraag aan de indiener of zij zich daarin kan vinden. Ziet zij daar wat in?

Mevrouw **Haage** (GroenLinks-PvdA):

Ik val even stil. Ik begrijp namelijk niet helemaal wat mevrouw Van Vroonhoven zegt over de inzage in dossiers. Daar loopt een hele discussie over, zeker bij toeslagenouders. Kunt u nog een keer verduidelijken wat u daarvoor wil regelen? Wat wil u regelen voor mensen die inzage in hun Belastingdienst dossier willen hebben?

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Daar ligt een amendement voor. Dat amendement is aangenomen. Dat wordt nu langzaam, stukje bij beetje, ten uitvoer gebracht. We hebben vorige week een brief gekregen van staatssecretaris Van Oostenbruggen, de andere staatssecretaris, die van Fiscaliteit. Hij heeft ons uitgelegd dat dat héél erg langzaam gaat. Dat gaat nog wel een paar jaar duren. Onze fractie is van mening dat we dat een beetje moeten vervluggen. Daarbij gaat het niet alleen maar om de officiële documenten en de blauwe brieven die je krijgt, maar ook om het volgende. Het klopt dat het bij de toeslagenouders speelt, maar bij de Belastingdienst speelt het natuurlijk ook. Daar heb je een heleboel onderliggende correspondentie, die je als belastingplichtige niet te zien krijgt. U heeft misschien ook gehoord van die hele discussie over het RAM; dat was van de week ook uitgebreid in het nieuws. Ook daaruit blijkt dat er achter de rug van de belastingplichtigen om een heleboel gebeurt waar de belastingplichtige totaal geen zicht op heeft. Wij willen heel graag dat de belastingplichtige een recht of een aanknopingspunt krijgt zodat ze daar ook hun vingers op kunnen leggen. Dat kan alleen maar als je ook inzage krijgt in die dossiers. Daar zit het 'm in. Daarom hangen we daar zo aan.

Ten slotte, voorzitter, wil ik de zes aanbevelingen kort langslopen. Eén aanbeveling gaat over dat formele recht, en daar zijn we dus huiverig voor. Die andere vijf gaan over dat handvest; die zouden wij graag willen onderschrijven. Ik vind een heleboel zaken logisch, maar heb nog één opmerking met betrekking tot die laatste aanbeveling. Die gaat erover dat we er met elkaar voor moeten zorgen dat zonder consequenties het een en ander gemeld kan worden bij de inspectie. Dat sluit aan op het idee dat de overheid inderdaad ook lerend en rechtvaardig moet zijn. Dan heb je het ook over

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

rechtsbescherming naar de mensen binnen de diensten die dat melden. Ik kijk ook naar uw buurvrouw, zeg ik tegen de indiener, staatssecretaris Palmen, die als klokkenluider ook een ervaringsdeskundige is op dat vlak. Zij heeft aan den lijve ondervonden hoe het is om iets te melden en weet wat de consequenties dan ook kunnen zijn. Ik vraag aan de indiener of zij er ook over heeft nagedacht hoe je dit soort consequenties kan voorkomen, want we willen dat mensen binnen de diensten dat ook kunnen melden, zonder dat daar consequenties aan verbonden zijn. Anders blijft de overheid op een afstand staan. Ik zou de indiener dus graag willen vragen om dat in haar verhaal mee te nemen.

Ik dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Tot slot geef ik aan de zijde van de Kamer het woord aan de heer Vijlbrief van D66.

De heer Vijlbrief (D66):

Dank u wel. Ik heb geen idee hoeveel tijd ik had aangevraagd. Twintig minuten, dacht ik. Nee? O, jammer.

De voorzitter:

Ik heb op papier vijf minuten staan.

De heer Vijlbrief (D66):

Komt goed, komt goed. Voorzitter. We zitten in een tijd waarin tot mijn grote genoegen een heleboel mensen die te maken hebben met de uitvoering, tot de conclusie beginnen te komen dat sommige dingen anders moeten. Ik zag de staatssecretaris Toeslagen gisteren bij Buitenhof vertellen over de aanpak van de toeslagenaffaire en het belang van luisteren daarbij. We hebben deze notitie en ik heb zelf in Groningen en ook als staatssecretaris van Financiën op harde wijze geleerd wat er gebeurt als je dat niet doet en wat je er zelf aan kunt doen. Ik vind dit initiatief daar prachtig in passen. Ik complimenteer mevrouw Inge van Dijk met haar initiatiefnota.

D66 omarmt de intentie achter deze nota dan ook volledig. Het is goed om de rechtsbescherming voor belastingbetalers en toeslagenontvangers te verbeteren, want

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

er gaat veel te veel mis. Het is cruciaal dat mensen weten wat hun rechten en plichten zijn, dat de uitvoering precies weet wat die rechten en plichten zijn en dat er ruimte is om maatwerk toe te passen. Een van de grote lessen, die ik in ieder geval in Groningen heb geleerd, is dat de menselijke maat centraal moet staan en niet de regel. Ik heb weleens gezegd: de regel moet je, op het moment dat je echt in de praktijk bezig bent, soms zelfs even vergeten om rechtvaardig te kunnen zijn. Dat vraagt meer van de uitvoering en dat moeten we opnieuw leren na de toeslagenaffaire, na Groningen en na alle andere dingen.

Ik kom bij de voorstellen van mevrouw Van Dijk. Het lijkt mij een heel verstandig voorstel om met een handvest te komen. Het is goed om duidelijk te maken welke discretionaire bevoegdheden er allemaal zijn. Dat is juist bevorderlijk voor die menselijke maat. Ik ben wel ontvankelijk voor de appreciatie van het kabinet hiervan, namelijk dat toeslagen en belastingen misschien wel zo anders zijn dat je er beter twee van kunt maken. Ik denk dat dat verstandig is. Ik ben benieuwd hoe mevrouw Van Dijk daarover denkt.

Dan ben ik nog benieuwd naar hoe zij over een ander punt denkt. Dat betreft een moeilijker vraag. In hoeverre kader je met zo'n handvest niet weer de handelingsruimte in van iemand die daarmee moet omgaan? Dat is een probleem dat ik zelf ook goed ken uit de praktijk. Naarmate ik meer vastleg, is er natuurlijk minder ruimte voor de uitvoering en vice versa. Dus hoe ziet zij dit risico? Ook ben ik benieuwd hoe de beide staatssecretarissen tegen dat risico aankijken.

Dan is er het voorstel om alle rechten en plichten op één plek samen te voegen. Ik snap goed wat het kabinet hierover zegt. Ik ben er niet van overtuigd dat dat nou de beste manier is om mensen te helpen. Ik denk niet dat die wetten erg toegankelijk zijn. Ik vraag me af hoeveel mensen nou echt in de wet gaan kijken wat hun rechten en plichten zijn. Het vraagt ook nog eens forse wijzigingen; anderen hebben daar ook al op gewezen. Ik ben benieuwd hoe niet alleen mevrouw Van Dijk hiernaar kijkt, nu ze dit gehoord heeft, maar ook de anderen en het kabinet. Er zijn veel dingen die je hier kunt doen die misschien minder tijd en minder werk kosten en misschien wel meer effect hebben. Een van de collega's zei het bijvoorbeeld net: ik zou het erg goed vinden als er een recht zou komen op heldere, klare taal voor de burger. We hebben daar al een keer een motie over ingediend, maar we hebben nooit echt een bevredigend antwoord gekregen daarop. Je moet gewoon vastleggen dat burgers moeten kunnen begrijpen wat er geschreven wordt. Ik kan echt uit ervaring putten. Ik heb naast mensen gezeten

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

in Groningen met brieven van mijn eigen uitvoeringsorganisaties die ik zelf ook niet begreep als ik ze las. Dus dat gebeurt gewoon.

Het tweede is iets waar mevrouw Van Vroonhoven net al naar verwees, namelijk het recht om een fout te mogen maken. Dat is ook zo'n belangrijk punt. Ik denk dat in dat kwadrant nog heel veel dingen zitten die misschien wel meer helpen dan de rechten en plichten op één plek uit de initiatiefnota.

Al met al is het een prachtig initiatief, dat ook past bij mevrouw Van Dijk, die zich hier überhaupt voor inzet. De taxpayers' advocate, in lelijk Nederlands, of de Belangenbehartiger, is volgens mij voor een deel uit haar koker afkomstig, zo kan ik mij uit mijn eigen tijd herinneren. Ik wens haar alle succes bij de beantwoording.

Dank u wel, voorzitter.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan zijn we aan het eind van de eerste termijn van de Kamer gekomen. Ik kijk even naar de initiatiefneemster en de staatssecretaris om te zien hoeveel minuten zij denken nodig te hebben. Een halfuurtje, twintig minuten?

Mevrouw **Inge van Dijk** (CDA):

Zullen we dan een halfuurtje doen? Dan heeft staatssecretaris Van Oostenbruggen in ieder geval ook nog een minuutje of tien om de beantwoording van een aantal vragen voor te bereiden.

De voorzitter:

Ik neem aan dat dit online gevolgd is, in ieder geval door een medewerker. Daar ga ik van uit. Dan doen we een halfuur. Ik schors de vergadering tot 13.40 uur.

De vergadering wordt van 13.11 uur tot 13.43 uur geschorst.

De voorzitter:

Ik heropen de vergadering van de vaste commissie voor Financiën over de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk over bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagenontvangers. We zijn aangekomen bij de termijn met de reactie van de

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

initiatiefnemer. Daarna is het woord aan de staatssecretaris. Ik begin met mevrouw Van Dijk. Het woord is aan haar.

Mevrouw **Inge van Dijk** (CDA):

Dank je wel, voorzitter. Voorzitter, collega's, staatssecretarissen, allereerst oprecht bedankt dat jullie de moeite hebben genomen om deze initiatiefnota te bespreken, want dit is voor sommigen toch weer een extra dagje Den Haag; dat waardeer ik heel erg. Sommigen van jullie hebben haar al genoemd, maar ook ik ga mijn medewerker natuurlijk 25 keer noemen: Rosalinde Kranenburg. Sinds ik in de Kamer zit, mag ik de portefeuille fiscaliteit doen. Ik denk dat ik zonder haar, met name het eerste jaar, zeker verzopen was. Veel dank dus aan Rosalinde, die ook een hele mooie bijdrage heeft geleverd aan dit handvest en aan deze initiatiefnota.

Fiscale rechtsbescherming is een onderwerp waar de kranten pas vol mee staan als het misgaat. Het CDA gelooft dat we moeten leren van het verleden, maar vooral ook problemen moeten proberen te voorkomen. Gebeurt er dan niets op het gebied van fiscale rechtsbescherming? Zeker niet. Er gebeuren veel dingen. Maar we zien ook dat een aantal fundamentele zaken nog beter kunnen. Dan gaat het om het kunnen bieden van fiscale rechtshulp aan mensen; dat is iets waar deze notitie niet over gaat, maar wat wel een punt van zorg is. Wij zijn dan ook heel blij dat de fiscaal Belangenbehartiger van start is gegaan. We denken dat we hiermee een belangrijke stap gezet hebben. Er ontbreekt een duidelijk kader vanuit de Belastingdienst of de Dienst Toeslagen voor de belastingplichtige en de toeslagenontvangers, terwijl zij die wel mogen verwachten. Dat moeten geen extra regels zijn bovenop datgene wat medewerkers nu al moeten doen; het moet een ondersteuning zijn van de al in gang gezette cultuurverandering. Daarin hebben we namelijk nog stappen te zetten. Dat konden we ook lezen in het recente rapport-Van Dam, getiteld "Minder beloven, meer doen". Meer ruimhartigheid! Maar de initiatiefnota richt zich ook op mensgericht handelen. Daarmee bedoel ik dat men zich richt op de menselijke kant van beleid en dienstverlening in plaats van alleen op de techniek en de letter van de wet. Als we willen dat er anders gewerkt gaat worden, als we een cultuurverandering voor ogen hebben, dan is het belangrijk om dit continu te agenderen. Maar als we hier geen duidelijke richting aan geven, lopen we het risico achteraf tegen elkaar te moeten zeggen: zo hadden we het niet bedoeld.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Wij geloven dat een handvest, opgesteld met en door de praktijk zelf, medewerkers van de Belastingdienst, belastingadviseurs, de Bond voor Belastingbetalers enzovoorts, hier van grote toegevoegde waarde kan zijn. Als iets namelijk eenmaal in het DNA van een organisatie zit, worden dingen meer vanzelfsprekend. Maar dan moet je met elkaar wel heel scherp hebben wat dat "iets" is. Deze initiatiefnota hoopt hier een bijdrage aan te leveren.

Ik ga graag over tot de beantwoording van de vragen. Ik ga dat niet in blokjes doen, maar fractiegewijs. Sommige vragen zijn door meerdere fracties gesteld. Die ga ik proberen in één keer te beantwoorden. Dat betekent dat D66 geen antwoorden meer krijgt, als het goed is.

De heer **Vijlbrief** (D66):

Ik ben niet anders gewend. Dank u wel.

Mevrouw **Inge van Dijk** (CDA):

Anders zijn jullie vast bereid om mij te corrigeren. Ik zal beginnen met de VVD. Mevrouw Van Eijk vroeg de staatssecretaris naar de acties op het gebied van rechtsbescherming. Hier zou ik ook kort op willen ingaan. Er is de afgelopen jaren namelijk inderdaad veel gebeurd. Dat is ook goed. We liepen namelijk ver achter. De toeslagenaffaire heeft namelijk onder ieders neus kunnen gebeuren. Wij geloven dat een belangrijke rode draad 'm zit in de cultuurverandering die binnen de dienst nodig is. Er moet gewerkt worden vanuit een ander mensbeeld. Onze initiatiefnota is dan ook niet bedoeld als meer papier boven op de stapel, maar om te helpen bij het proces. Denk bijvoorbeeld aan de uitgangspunten voor de discretionaire ruimte steviger benoemen en onderdeel maken van de werkwijze. Zo gaat men deze ruimte, die men al heeft, ook echt voelen en dus meer inzetten.

Mevrouw Van Eijk vroeg welke onbenutte mogelijkheden ik zie voor verbetering van de communicatie over rechten en plichten van burgers en bedrijven door de uitvoeringsdiensten. Dat zit 'm sterk in een helder overzicht van die rechten en plichten. Kom je op de site van de rijksoverheid terecht, dan staat daar namelijk maar een heel summier overzicht. Op de website van de Belastingdienst is dat uitgebreider. Maar als je de pagina over rechten en plichten doorleest, valt op dat daar eigenlijk vooral een hele lange lijst van plichten van belastingbetalers op staat, met de gevolgen als je niet aan de

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

plichten voldoet. Je moet tijdig aangifte doen, anders kan een boete volgen. Je moet tijdig betalen, anders krijg je een herinnering, aanmaning, dwangbevel of beslag. Er wordt rente geheven, er wordt geïnd door de Belastingdienst of het Landelijk Incasso Centrum et cetera. Qua rechten komen we niet veel verder dan dat je bezwaar kunt maken tegen de aangifte, dat de Belastingdienst een geheimhoudingsplicht heeft en dat je een gesprek vaak mag opnemen. Natuurlijk kun je doorklikken, maar een heldere opsomming van je rechten of wat je van de uitvoering mag verwachten, ontbreekt. Daar zie ik dus echt ruimte voor verbetering. Zo kan de wederkerigheid tussen burgers en overheid, die juist zo belangrijk is, benadrukt worden.

Op de vragen van mevrouw Van Eijk naar nut en noodzaak van een handvest heb ik de volgende antwoorden. Allereerst de vraag door wie zou een handvest kunnen worden vormgegeven. Ons uitgangspunt voor vormgeving van het handvest is dat dit in afstemming gebeurt met de partijen die in de praktijk bij het handvest betrokken zijn. Dat beschrijven we ook in de initiatiefnota. Dat zijn de uitvoerende diensten, de Belangenbehartiger en de inspectie, maar bijvoorbeeld ook maatschappelijke partijen die bij fiscale rechtshulp betrokken zijn. De vraag wie er vervolgens het voortouw neemt bij het opstellen van het handvest, ligt nog open.

Wat is het gewenste doel van een handvest? Gaat het om inzicht en overzicht van de rechten in begrijpelijke taal? Dat was de volgende vraag. Op de vraag van mevrouw Van Eijk wat het gewenste doel van een handvest is en de vraag van de heer Krul waarom het handvest volgens mij zo'n meerwaarde kan hebben, zou ik het volgende willen zeggen. Het door ons gewenste doel van een handvest is meerledig. Ten eerste geeft het burgers en bedrijven inderdaad een inzichtelijk overzicht van wat hun rechten zijn en wat ze van de uitvoering mogen verwachten. Het gaat bij belasting betalen namelijk vaak over plichten, maar het moet ook gaan over de wederkerige relatie. Burgers en bedrijven brengen immers het geld binnen dat nodig is om belangrijke overheidsuitgaven, zoals het uitkeren van toeslagen, te kunnen doen. Een goede en betrouwbare uitvoering hiervan is randvoorwaardelijk om ervoor te zorgen dat mensen het gevoel hebben de overheid te kunnen vertrouwen en om de belastingmoraal, die hoog is, hoog te houden. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen eerlijk te worden belast of het juiste bedrag aan toeslagen te ontvangen. Als ze van mening zijn dat ze benadeeld worden, moeten ze ook weten wat ze redelijkerwijs mogen verwachten in de behandeling en bejegening. Overigens wil dat niet altijd zeggen dat je ook gelijk krijgt.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Ten tweede hopen we met de verduidelijking in een handvest van rechten ook de mensen in de uitvoering te helpen. Zij proberen dagelijks zo goed mogelijk hun weg te vinden in de toepassing van fiscale en toeslagenwet- en regelgeving. We krijgen veel signalen dat de ruimte die wet- en regelgeving en rechtsbeginselen bieden, nu vaak niet worden gevoeld, juist vanwege massale processen, waarbinnen zo veel mogelijk uniformiteit wordt nagestreefd. Het is nou eenmaal zo dat de Belastingdienst met diverse massale processen te maken heeft. Maar achter elk dossier zitten mensen. Waar een massaal proces voor een individu onevenredig uitwerkt of waar situaties ontstaan waarin de toepassing van regels onduidelijk is, moet het besef en het gevoel van vrijheid er zijn dat er naast de gehanteerde hoofdregel ook ruimte kan worden verkend om binnen de kaders van de wet een andere beslissing te nemen. Dat kenmerkt ook vakmanschap binnen de uitvoering.

Ook heeft de VVD gevraagd naar de rechtskracht van een handvest. Formeel gezien heeft alleen de wet formele rechtskracht. Iemand kan zich niet beroepen op een handvest. De rechter berust echter wel op wat er in de wet staat. Hiermee kunnen we vooral de toon zetten voor de relatie tussen de belastingplichtigen en de overheid. Wat ons betreft doorkruist een handvest juist niet de wettelijke rechten en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, omdat we met het handvest beogen duidelijk te maken dat de ruimte voor een brede afweging naar menselijke maat mogelijk is en gebruikt mag worden. Wij denken dat daar een bevoegdheid voor de uitvoering zit. Dit is dan ook een oproep aan de uitvoering om deze ruimte te zoeken. Het handvest kan ze hierbij helpen.

Dan de zorg van mevrouw Van Eijk of we niet meer complexiteit toevoegen aan de uitvoering en meer beloven dan we kunnen waarmaken. Daar zijn we niet zo bang voor, omdat het handvest opgesteld wordt met de mensen die het vervolgens moeten gaan gebruiken. Daarnaast zouden wij daar iets tegenover willen zetten. Wat je namelijk aan de voorkant investeert, krijg je aan de achterkant weer terug. Als mensen het gevoel hebben gehoord en geholpen te worden door de Belastingdienst, kan het ook heel veel werk schelen aan de achterkant door minder bezwaren, minder procedures en zelfs meer compliance. Wij geloven dat mensen meer bereid zijn zich positief op te stellen als ze ook goed behandeld worden. Bedenk het maar eens andersom. Als het gevoel ontstaat dat de Belastingdienst onredelijk hoge boetes oplegt en toch niet luistert naar bezwaren, dan wordt de bereidheid tot medewerking ook minder en zal men zich ook

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

minder schuldig voelen als ze iets niet melden aan de Belastingdienst of uit principe door blijven procederen. Bovendien zijn we het gewoon aan inwoners en ondernemers die het belastinggeld binnenbrengen of mensen die recht hebben op inkomensondersteuning verplicht om goed met elkaar om te gaan. Daarin hebben we nog stappen te zetten.

Mevrouw Van Eijk en mevrouw Haage vroegen of in het handvest ook aandacht moet zijn voor plichten. Ik denk dat het belangrijk is dat inwoners en ondernemers de wederkerigheid van belastingheffing begrijpen. Je wordt verwacht je maatschappelijke bijdrage aan de Staat te betalen en daar zijn regels voor die je moet volgen. Dat zijn de plichten. Als je naar de rechten-en-plichtenpagina op de website van de Belastingdienst kijkt, dan valt op dat vooral de plichten eigenlijk al erg uitgebreid zijn opgenomen. Maar dat is uit balans in vergelijking met de inzichtelijke informatie over wat je rechten zijn en wat je van de Belastingdienst mag verwachten in die wederkerige relatie en plichtenrelatie. Dus ja, het is allebei nodig. Maar wat ons betreft is nu vooral invulling nodig van het rechtendeel.

Mevrouw Van Eijk en de heer Vijlbrief vroegen hoe we kunnen voorkomen dat de ruimte voor maatwerk juist minder kan worden gevonden als we regels gaan stellen om de onderhandelingsruimte in te vullen en in te kaderen. Ik zou willen aangeven dat wij juist het tegenovergestelde beogen met het handvest. Het is dus nadrukkelijk niet onze bedoeling om allerlei aanvullende regels vast te leggen en een uniform kader op te leggen over hoe iemand in de uitvoering zijn werk moet doen. Het handvest is juist bedoeld als het uitgangspunt om te benadrukken dat er ruimte bestaat en dat er dus ook een plicht op de uitvoering rust om die ruimte te gebruiken wanneer nodig.

Dan kan ik een heel stuk overslaan. Mevrouw Haage van GroenLinks-PvdA vraagt: is het handvest bedoeld voor de Belastingdienst en Toeslagen of voor de belastingplichtigen en toeslagenontvangers? Het korte antwoord is dat het zowel bedoeld is voor de uitvoering als voor de burgers en bedrijven. Het lange antwoord is het antwoord zoals ik zojuist heb gegeven op de vraag van mevrouw Van Eijk over het doel van het handvest.

Op de vraag van mevrouw Haage of één handvest voor beide kanten geschikt is, zou het antwoord wat mij betreft ja zijn, juist voor de duidelijkheid. De boodschap van het handvest is: dit is wat we burgers en bedrijven beloven en wat we van hen verwachten.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Op de vraag van mevrouw Haage en de heer Vijlbrief of het niet beter zou zijn om twee handvesten te maken, één voor toeslagen en één voor belastingen, zou ik willen zeggen dat ik er natuurlijk voor opensta om deze vraag verder te onderzoeken. Het karakter verschilt, omdat het bij de een om betalen en bij de ander om ontvangen gaat, maar op zich denk ik dat de algemene uitgangspunten van hoe we met elkaar omgaan in het kader van rechten en plichten niet erg verschillen. Dat neemt niet weg dat er andere accenten kunnen liggen. In de initiatiefnota hebben we een suggestie gedaan voor hoe een handvest eruit zou kunnen zien, maar wij stellen nadrukkelijk voor om dit betrokken partijen verder te laten uitwerken tot iets dat hen past. Als de uiteindelijk conclusie is dat dit twee handvesten zijn, dan zien wij de invulling van beide handvesten met interesse tegemoet.

Mevrouw Haage, de heer Vijlbrief, de heer Vermeer en mevrouw Van Vroonhoven vroegen wat ik vind van het risico van het opnemen van de rechten van belastingbetalers en toeslagenontvangers op één centrale plek in de wet. We zijn het volgens mij allemaal met elkaar eens dat de fiscale wet- en regelgeving te ingewikkeld is. Mijn verbazing zit altijd in het feit dat iedere inwoner van Nederland wordt geacht de wet te kennen, maar dat we die wet onleesbaar hebben gemaakt. Daarom is het heel ingewikkeld om daarin je rechten te herkennen. We begrijpen ook dat een hele herziening van de fiscale wetten ingrijpend is, maar we denken dat we wel een begin kunnen maken. Waarom beginnen we niet op een aantal gebieden met een technische check om te bekijken of de regels consistent zijn? Dat kunnen we ook "de stofkam van mevrouw Van Vroonhoven" noemen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen gaan over de uitzonderingen op hoofdregels zoals bij termijnen.

Ik hoor mijn collega's goed: een hele wetgevingsoperatie is een risico. Maar ik wil ook opmerken dat we vandaag de dag de gevolgen ondervinden van de ingewikkelde en soms onvindbare manier waarop zaken nu gestructureerd zijn. Natuurlijk zoek ik zelf ook eerst op de site van de Belastingdienst als ik een vraag heb, en niet in de wettekst. Daarom moet er vooral in de laagdrempelige bronnen een heldere uitleg van de wet staan. Daarom ben ik het helemaal eens met de heer Vermeer en de heer Vijlbrief dat communicatie over rechten en plichten glashelder moet zijn. Het punt van de heer Vermeer om daarbij aan te sluiten op doelgroepen vind ik logisch.

Ik hoop met mevrouw Haage en de heer Vermeer dat de hele technische operatie op verheldering van wetgeving niet meer nodig is als we een eenvoudiger stelsel maken,

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

maar ik heb niet de illusie dat we daar op korte termijn al zijn. Daarom hebben wij verduidelijking wel expliciet opgenomen in het voorstel. We snappen dat dit een heel grote stap is. Laat het vooral een les zijn bij de inrichting van ons nieuwe stelsel dat we dit meteen, in één keer goed moeten doen.

Mevrouw Haage vraagt of ik na het lezen van het rapport Blind voor mens en recht nieuwe inzichten heb opgedaan die relevant zijn voor de initiatiefnota. Het is voor mij een bevestiging dat we er nog niet zijn, dat we er effort in zullen moeten blijven steken en dat drama's als een toeslagenaffaire niet meer mogen gebeuren, terwijl ook ik het ongemakkelijke gevoel heb dat het inderdaad zomaar weer zou kunnen gebeuren. Kijk naar wat er nu speelt bij het UWV. Het is niet een-op-een hetzelfde, maar er zijn wel een aantal overeenkomsten die menselijk handelen en de menselijke maat raken. Daarom heb ik eerder gepleit voor een soort onafhankelijke belangenbehartiger bij het UWV, die we nu ook bij belastingen en toeslagen hebben ingericht. Wellicht zou een soort handvest ook daar zinvol zijn.

Het rapport heeft geconstateerd dat inwoners onvoldoende beschermd worden. Rechtsbescherming is hierbij belangrijk. Ik neem meteen even de vraag van de heer Krul mee of we nu al voldoende hebben gedaan om die gebrekkige fiscale rechtshulp in Nederland te verbeteren. Mijn antwoord zou zijn dat we een belangrijk begin hebben gemaakt, maar dat we er nog lang niet zijn. De heer Vermeer benoemde het ook al. Ik ben niet zo van de plaatjes, maar ik heb dit toch even meegenomen. Jullie kennen dit plaatje vast wel. Hierop kun je zien waar er fysieke mogelijkheden zijn voor rechtsbescherming. Op de gele plekken zijn die er niet. Dan zie je dat we hier regionaal nog een heel grote stap te zetten hebben met elkaar.

Inderdaad, zo'n tweeënhalf jaar geleden deed een groep studenten van de UvA onderzoek naar de manier waarop een taxpayer advocate service in Nederland het best zou kunnen worden opgezet. Een belangrijk deel van hun onderzoek was het in kaart brengen van de dekking van fiscale rechtshulp in Nederland. De resultaten waren schrikbarend. We zagen een lappendeken met veel gaten in grote delen van Nederland. De conclusie was dat welke sociaal-juridische ondersteuning je krijgt, nu te veel afhangt van je postcode. Ons ideaalbeeld zou zijn dat die landelijke dekking op orde wordt gebracht. De Belangenbehartiger zal zich hiervoor gaan inzetten, maar het is ook van belang dat we gaan kijken wat we verder kunnen doen.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Op het voorstel van de heer Krul om de toevoeging voor rechtsbijstand uit te breiden naar fiscaal adviseurs en de vraag of dat behulpzaam zou kunnen zijn, zou ik zeggen: jazeke. Het lijkt me heel goed om dit uit te zoeken. Ook in de toeslagenaffaire valt op dat er te weinig beschikbare advocaten zijn en dat de thematiek complex is. Fiscaal adviseurs kennen vaak tot in detail fiscale regelingen, processen en de werking van de fiscale wet. Wij zouden daarmee dus inderdaad, zoals de heer Krul zegt, een grote pool van kennis kunnen aanboren, zodat de capaciteit groter wordt om mensen te kunnen helpen die er niet uit komen met de Belastingdienst of de Dienst Toeslagen. Wel vind ik het heel belangrijk dat het echt fiscale professionals zijn en we niet weer de zoveelste "no cure, no pay"-bureaus zien ontstaan. Een voorwaarde zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat toevoeging alleen mogelijk is voor fiscaal adviseurs die zijn aangesloten bij een beroepsvereniging zoals de NOB of het RB.

Dan had ik nog de vraag van mevrouw Van Vroonhoven of we inzage in het eigen dossier en aandacht voor het loket voor onduidelijke communicatie willen meenemen. Dat zit wat ons betreft impliciet in bijvoorbeeld artikel 1, waarin we pleiten voor volledige en begrijpelijke informatie. Dus volledige inzage in het dossier zal bij deze uitwerking een plek kunnen krijgen. Op de uitkeringsgerechtigden ben ik al ingegaan bij mijn vorige beantwoording.

Op de vraag van de heer Vermeer of wij de noodzaak om te communiceren over de rechten en plichten van burgers ook zien voor kleine ondernemers, is ons antwoord ja. Deze groep hebben wij ook specifiek genoemd in de initiatiefnota. Ook zij zijn soms kwetsbare belastingplichtigen, waarvoor het juist zo belangrijk is dat ze weten wat hun rechten zijn en waar en hoe ze die kunnen uitoefenen.

Op de vraag van de heer Vermeer of ik vind dat de informatie van de Belastingdienst op de website zo kernachtig mogelijk moet zijn en niet elke uitzondering apart moet worden beschreven met allerlei kruisverwijzingen, wil ik zeggen dat ik het in de basis met hem eens ben. Informatie moet duidelijk en vooral begrijpelijk zijn, dus het moet inderdaad niet te veel heen en weer geklik behoeven en niet te complex zijn om de kern eruit te kunnen halen. Het moet niet zo zijn dat mensen door de bomen het bos niet meer zien, maar het is wel goed als verdiepende informatie gevonden kan worden als iemand daar behoefte aan heeft. Dus soms kan het wel goed zijn om deze kennis wat uitgebreider op te nemen.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

In antwoord op de vraag van de heer Vermeer of "niet indringender dan nodig of proportioneel" strijdigheid oproept met het gelijkheidsbeginsel: ik denk dat het gelijkheidsbeginsel inhoudt dat gelijke gevallen gelijk behandeld dienen te worden, maar niet elk geval is gelijk. De Belastingdienst en de Dienst Toeslagen moeten steeds de afweging maken wat geschikt en proportioneel is, afhankelijk van de individuele feiten en omstandigheden. Daarbij moet het uitgangspunt zijn dat het middel niet meer ingrijpt dan nodig, dat het evenredig is aan het doel. Dit moet uiteraard allemaal wel binnen de kaders van de wet gebeuren, maar daarin zit, nu ook al, ruimte voor maatwerk. Volgens mij heb ik hiermee ook de vragen van D66 beantwoord. Zo niet, dan hoor ik dat heel graag.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan gaan we naar de staatssecretaris, mevrouw Palmen. U zit vooraan, dus u mag beginnen. Ga uw gang.

Staatssecretaris Palmen:

Dank u wel, voorzitter. In de eerste plaats natuurlijk mijn dank en oprechte waardering voor dit mooie initiatief van mevrouw Van Dijk en uiteraard haar medewerker. Ook dank aan allen voor de goede inbreng en vragen. Het is heel fijn om in ieder geval te constateren hoe belangrijk eenieder dit vindt. De rechtsstaat, en in het bijzonder de rechtsbescherming in een rechtsstaat, is voor mij ontzettend belangrijk en ligt mij nauw aan het hart.

Een rechtsstaat is juist bedoeld om de rechten van burgers te beschermen tegen willekeurige overheidsbemoeienis. Dat wordt vaak bereikt door het begrenzen van overheidsbevoegdheden, om op die manier de positie van de burger te versterken. Dit vraagt wat mij betreft om het veel meer gelijk toepassen van de beginselen van het recht, waarbij niet het adagium "regel is regel" geldt, maar de bedoeling van de bepaling leidend is voor de toepassing van rechtsregels en rechtsbeginselen. Voor burgers en bedrijven is het niet altijd duidelijk hoe in de praktijk met hun rechten moet worden omgegaan. Het idee van een handvest, opgesteld door de uitvoeringsdiensten en maatschappelijke partijen om deze duidelijkheid te creëren, omarm ik dan ook van harte. Bij de Dienst Toeslagen is er steeds meer bewustzijn van de toepassing van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld het

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

evenredigheidsbeginsel zoals dat staat opgenomen in artikel 3.4, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit is er allemaal om te bereiken dat iedere medewerker zich beter bewust is van de beschikbare ruimte die het recht op dit moment al biedt en om ervoor te zorgen dat zij die ruimte in belangrijke gevallen in de praktijk kunnen meenemen. Dit onderstreept ook de noodzaak van een stuk bewustwording van dat er meer is dan de regel. De regelgerichtheid die we met z'n allen ervaren, moet wat meer geënt gaan worden op het recht. Vraagt dit om een cultuuromslag? Ik denk het wel. Het vraagt in ieder geval om bewustwording. Die cultuuromslag is de afgelopen jaren mede door de toeslagenaffaire ingezet en zal zich blijven ontwikkelen. Dat wordt in de praktijk gedaan door te werken met dialoogsessies, casusdialogen, collegiale overleggen en vaktechnische structuren: alles om maar casussen te kunnen bespreken die zien op de menselijke maat en de situaties die je daarbij in de praktijk tegenkomt.

Want eerlijk is eerlijk; de wetgever kan onmogelijk alle situaties overzien. Er zullen altijd situaties zijn waarin je bij het maken van wetgeving gewoon niet hebt kunnen nadenken. Het opstellen van het handvest kan dus een hele welkome aanvulling hierop zijn. Het kan niet alleen voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden, maar ook voor medewerkers van onze diensten een meerwaarde hebben. Medewerkers worden er dan namelijk steeds aan herinnerd dat zij werken voor mensen en dat we moeten beginnen bij mensen. Daarna komen de regels en dan de organisatie. Misschien kan het ook een praktische operationaliseringsslag van het begrip "democratisch rechtsstatelijk handelen" zijn. Wij gaan graag aan de slag met de precieze invulling. Gelukkig laat de initiatiefnemer die ruimte ook. De inspiratie die zij meegeeft in haar initiatiefnota, wordt daar natuurlijk in meegenomen en meegewogen.

De indiener kaart ook de begrijpelijkheid en vindbaarheid van rechten aan. Dat vind ik een belangrijk punt, want inmiddels weten we natuurlijk dat de stelsels van toeslagen en belastingen zeer complex geworden zijn. Het is belangrijk dat nieuwe wetgeving leidt tot vereenvoudiging, want dat verbetert de begrijpelijkheid voor iedereen. Daarom heeft dit kabinet ook de ambitie om deze stelsels te hervormen. Daar ontvangt u binnenkort nog nadere informatie over. Daarnaast werk ik aan een nieuw stelsel voor de financiering van de kinderopvangtoeslag. In de tussentijd wil ik ook het stelsel waar mogelijk verbeteren. Daarover komen binnenkort ook nieuwe wetsvoorstellen.

Tijdens het notaoverleg zijn enkele vragen aan mij gesteld en die zal ik nu proberen te beantwoorden. De eerste vraag was van de VVD: kunnen de staatssecretarissen ingaan

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

op actuele zaken op het gebied van rechtsbescherming? Ik neem het antwoord ten aanzien van toeslagen op mij, en mijn collega van Fiscaliteit doet dat uiteraard ten aanzien van de Belastingdienst. Rechtsbescherming is ook bij toeslagen een heel belangrijk thema. We zijn daarmee bezig, ook ten aanzien van de communicatie. We zien heel veel communicatiecampagnes, zoals "Check. Pas aan. En door.", zodat mensen zich bewust worden van het feit dat ze het zo snel mogelijk moeten melden als er iets verandert in hun dagelijks leven. We proberen dat zo toegankelijk en simpel mogelijk te verwoorden. Dit proberen we te doen met flyers, een app en al dat soort zaken. We proberen dat ook te doen met een enorm groot landelijk dekkend netwerk van steunpunten bij Toeslagen, waarbij Toeslagen vaak letterlijk met een overheidsbusje het land doorkruist om dicht bij de mensen te zijn en om hen te helpen door hun inkomensrechten goed weer te geven. Voor als er op kantoor moeilijke situaties zijn, zijn er de Stella-teams. Die waren eerst alleen voor fiscaliteit aanwezig, maar nu ook bij Toeslagen. Stella-teams vormen daarmee een belangrijk punt om moeilijke multiproblemen met elkaar te bespreken en op zoek te gaan naar een oplossing binnen het recht. Als er meerdere overheidsorganisatie bij betrokken zijn, wordt er samengewerkt met Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek, een overlegtafel die departementaal belegd is.

We proberen die schrijnende gevallen natuurlijk zo veel mogelijk te voorkomen en als we die gevallen signaleren, proberen we die zo snel mogelijk te verhelpen. Persoonlijk contact met mensen is daarbij heel erg belangrijk. Wat dat betreft is het landelijk dekkend netwerk van die servicepunten heel belangrijk. Dat werkt goed. Die zitten ook vaak in bibliotheken en in andere laagdrempelige voorzieningen. Daarnaast hebben we directe telefonische ingangen voor professionals om ook de helper te helpen en te ondersteunen. Er worden ook regelmatig webinars georganiseerd. Dat zijn allemaal bijdragen die moeten leiden tot verbetering van rechtsbescherming.

Afgelopen 1 maart is de Belangenbehartiger gestart. Ik denk dat dat een hele welkome aanvulling is. Dat is een vriend van het recht, die er is om de toeslaggerechtigden beter te beschermen. Het is een tweedelijns hulp waarmee de belangrijke sociale partners indirect toegang hebben tot Toeslagen. Maar er zijn nog meer initiatieven. Mevrouw Van Eijk heeft dat ook al aangegeven. Sommige zijn rijksbreed. Denk bijvoorbeeld aan het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht. Dat wordt natuurlijk onder leiding van de collega's van Binnenlandse Zaken en Justitie en

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Veiligheid voorbereid. We moeten er met elkaar op bedacht zijn dat al deze initiatieven elkaar niet gaan doorkruisen, want dan kan het averechts gaan werken. Ten aanzien van wetgeving moeten we daar dus goed op bedacht zijn, maar ik denk dat een handvest een hele mooie en welkome aanvulling is. Wat dat betreft gaan we dus hard aan de slag om daarmee aan het werk te gaan en dit verder aan te vullen.

Dan de vraag van CDA, VVD en D66: hoe kijkt de staatssecretaris aan tegen het opstellen van regels om de handelingsruimte van de medewerker in te vullen en in te kaderen? Kan dit niet juist richtinggevend en stimulerend werken in het pakken van meer handelingsruimte? Ik denk ook dat het belangrijk is om ons te realiseren dat de rechtsregels, die in eerste instantie ontstaan zijn vanuit de rechtspraak, inmiddels al vanaf het begin van de jaren negentig gecodificeerd staan in de Algemene wet bestuursrecht. Daarmee is het ook een stuk duidelijker geworden. Rechtsregels zijn op dit moment dus eigenlijk allemaal al opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. Daarmee heb ik niet gezegd dat de ontwikkeling ervan gestopt is. Het is heel belangrijk om ons dat te realiseren. Je ziet ook dat de rechtspraak nog steeds bezig is met het ontwikkelen van die invulling. In uitspraken van de Raad van State zie je dat aan de Algemene wet bestuursrecht en aan het evenredigheidsbeginsel weer verder handen en voeten worden gegeven. Die uitspraken worden weer besproken binnen de diensten. Goed gebruikmaken van de bevoegdheden en het benutten van de handelingsruimte onderschrijf ik dus ten zeerste, want het is ontzettend belangrijk. Mensen in de uitvoering hebben wat dat betreft het nut en de noodzaak om kennis te nemen van de ruimte in het recht. Tegelijkertijd hebben zij het recht nodig om deze ruimte ook weer te kunnen toepassen op de werkvloer. Dat moet dus ook normaal gaan worden. Dat moet gefaciliteerd worden. We moeten een lerende overheid zijn, op alle fronten. Die initiatieven zijn er dus al voor een heel groot deel, maar ik ben er bang voor om dat nog verder te gaan inkaderen, want het is al zo ingewikkeld. Ik vind het juist belangrijk om mensen open met elkaar van gedachten te laten wisselen om juist die ruimte te zoeken om dat maatwerk te kunnen toepassen.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Ik hoor de staatssecretaris goed. Ze zegt inderdaad: naast de AWR hebben we ook de Algemene wet bestuursrecht en daar komt alles samen. Als ik echter de initiatiefnemer en ook het grootste deel van de Kamer hier zo hoor, zit de zorg er ook in dat het wel

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

over een heleboel wetten verspreid is. Het loont misschien toch wel de moeite om er met zo'n stofkam doorheen te gaan om te kijken of je het een beetje kan uniformeren en makkelijker kan maken. Het verschilt natuurlijk ook heel erg waar je kijkt. Met andere woorden bedoel ik eigenlijk te zeggen: bent u het met me eens dat alleen een verwijzing naar de Algemene wet bestuursrecht hier eigenlijk onvoldoende is en dat we een stapje meer zouden kunnen doen?

Staatssecretaris **Palmen**:

Dat is een mooie vraag. Ik denk dat het voor de uitvoering heel belangrijk is om je vooral te richten op de Algemene wet bestuursrecht, omdat daar met name de rechtsbeginselen in gecodificeerd staan. Natuurlijk heb je daar in de AWR en in de Awir een afwijking op, maar die afwijking in de AWR en in de Awir ziet niet per direct op rechtsbeginselen. Die ziet veel meer op invulling in sommige gevallen, of op termijnen die net iets anders lopen. Dat is dus die specifieke aanvulling. Ik ben het zeker met u eens als u zegt dat dat duidelijker moet zijn, want het is af en toe misschien best wel verspreid. Soms is het voor medewerkers lastig, laat staan dat het voor burgers vindbaar is. Wat mij betreft kan dat juist in het handvest worden opgelost. Je neemt dan in het handvest duidelijk op: dit vind je in de Algemene wet bestuursrecht, dit vind je bijvoorbeeld in de nieuwe ambtseed en als je hiertegen aanloopt, kun je dit en dat doen. Dan kun je heel praktisch een handvat bieden, dat juist de rechtsbescherming ten goede komt.

De **voorzitter**:

Er zijn twee interrupties. Ik kom eerst even terug bij mevrouw Van Vroonhoven.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Even ter verduidelijking: de staatssecretaris verwijst naar de Awb, de Algemene wet bestuursrecht. Die is redelijk hoog-over. Zij verwijst nu naar rechtsbeginselen die heel hoog over zijn. Die zijn hartstikke belangrijk, maar redelijk filosofisch. De concrete belastingplichtige of toeslagenontvanger heeft misschien er misschien behoefte aan dat juist op het gebied van die concrete maatregelen een soort uniformering plaatsvindt. Dus ik vraag nog één keer: deelt de staatssecretaris het feit dat we in die hoog-over-Awb

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

misschien niet de pasklare oplossing kunnen vinden waar de belastingbetaler en de toeslagontvanger zo'n behoefte aan hebben?

Staatssecretaris **Palmen**:

Ik vind het risicovol om dat in wet- en regelgeving te ver in te kaderen. Juist die hoog-overheid zorgt ervoor dat je die ruimte houdt en dat het in ontwikkeling kan blijven. Ik denk dat dat juist ontzettend belangrijk is. Dat zie je bijvoorbeeld ook staan in de toelichting, als het gaat om de Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht. De wetgever zegt daar: het is niet bedoeld om die rechtsbeginselen te laten stoppen qua ontwikkeling. Want je zult zien: de maatschappij verandert en er gebeurt steeds van alles. Je wilt gewoon kunnen inspelen op die situaties die zich voordoen. Dat is ook de kabinetsreactie geweest van de vorige bewindspersonen: pas er nou mee op om dat vast te leggen in wet- en regelgeving en zoek meer heil in het handvest.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Even om het af te maken; ik zal niet te veel interrumpen, maar ik vind het belangrijk om dit even goed af te hechten. De staatssecretaris blijft zeggen dat hoog over, meer filosofische rechtsbeginselen ons aanknopingspunten bieden. Ik ben het helemaal met u eens dat we niet alles moeten formaliseren en vastleggen, maar ik vraag u wel om het concreet te maken. De initiatiefnemer heeft het over "praktisch maken". Die praktijk vind je niet in de Awb. Dat bent u met mij eens, hoop ik. Ik zou u eigenlijk heel concreet willen vragen of u het met mij eens bent dat we met een stofkam door al die verschillende wetten moeten gaan om te kijken waar die rechten eventueel van elkaar kunnen verschillen en hoe we die meer met elkaar kunnen stroomlijnen.

Staatssecretaris **Palmen**:

Ik snap wat u zegt. Juist die praktijk zorgt ervoor dat mensen met die wat hoog over, ruime teksten aan de slag kunnen. Het lijkt me heel zinvol dat zij daar in ieder geval intern een handelsperspectief over opnemen. Maar ik zou zeker de aandacht willen vestigen op het handvest; dat vind ik op dit moment echt het belangrijkste.

De **voorzitter**:

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Ik ga heel kort naar de heer Vermeer, want hij had ook nog een interruptie.

De heer **Vermeer** (BBB):

Mijn collega wijst natuurlijk terecht op rechtsbeginselen, wetten et cetera. Hoog over teksten kunnen meer ruimte bieden, maar het gaat hier om gedrag. Als medewerkers tientallen jaren gedrild zijn om alles juist heel strak te hanteren, dan gaat dat niet zomaar veranderen. Kan de staatssecretaris aangeven wat er de laatste jaren in het hr-beleid veranderd is, of wat zij nog gaat doen, om te zorgen dat er ook een positieve beoordeling komt en dat er extra aandacht is voor mensen die ruimte pakken in plaats van ruimte beperken?

Staatssecretaris **Palmen**:

Dit is een hele mooie en belangrijke vraag, dus dank daarvoor. Ik merk inderdaad dat het ook voor medewerkers fijn is om -- ik praat een beetje uit eigen ervaring -- als je die ruimte hebt, die ook te mogen toepassen. We zien dat dat nu gestalte heeft gekregen in bijvoorbeeld de nieuwe ambtseed. Dat is een stukje cultuuromslag. Daarmee begeef ik mij wel op het terrein van mijn collega, de minister van Binnenlandse Zaken. De ambtseed gaat er bijvoorbeeld over dat ambtenaren zich niet alleen aan de wet houden, maar ook aan het recht. Ook daarin wordt steeds meer de nadruk gelegd op het gegeven dat er veel meer is dan een wettekst. Er is recht en er is het beginsel van het gelijk toepassen van het recht. Dat is een stukje cultuuromslag; daar worden ook al veel programma's op ingezet bij de uitvoerende organisaties, juist omdat mensen vaak niet passen in de wettelijke kaders. De menselijke situatie is vaak net even wat anders. Dat moet je met elkaar kunnen bespreken. Die ruimte moet er op de werkvloer ook zijn. Ik merk dat die ruimte er steeds meer komt. Dat stuk bewustwording is heel erg belangrijk, niet alleen in rijksbrede programma's, maar ook zeker bij Toeslagen en bij de Belastingdienst. Daar draagt dit aan bij.

De heer **Vermeer** (BBB):

Ik zou toch nog een antwoord willen op mijn concrete vraag of er iets veranderd is aan het hr-beleid en aan de functioneringsgesprekken, of beoordelingsgesprekken, hoe dat ook heet bij de Belastingdienst of andere afdelingen waar u voor verantwoordelijk bent.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Wordt er ook actief gekeken naar de vraag: geeft u ruimte of beperkt u die, en wat vinden wij daarvan?

Staatssecretaris **Palmen**:

Mijn medewerkers zullen bevestigen dat dit regelmatig onderwerp van gesprek is. Ik ben afgelopen maandag nog bij een directiedag geweest van Toeslagen regulier. Daar hebben we uitgebreid besproken hoe je moeilijke casussen aanpakt. Hoe stel je die burger nou centraal? Wat doe je dan met wetten, regels, het recht en rechtsbeginselen? Hoe pas je dat toe? Je ziet nu in allerlei managementprogramma's en bewustwordingstrajecten dat daar heel veel aandacht aan wordt besteed.

Daarnaast heb je steeds meer ruimte om meldingen te maken, bijvoorbeeld bij de Belastingdienst. Daar heb je het loket rechtsstatelijkheid. Daar kunnen medewerkers een melding maken als zij zien dat wet- en regelgeving heel erg knellend en hard uitpakt. Ik heb het ook al gehad over de Stella-teams. De handelingsruimte en het toepassen daarvan is heel erg belangrijk, en die kan ook heel erg stimulerend werken. Die discretionaire bevoegdheid is dus ontzettend fijn voor mensen om zich op te richten. Dan kom ik volgens mij bij de laatste vraag en die was ook van ...

De **voorzitter**:

Ik zie dat er toch nog een verduidelijkende vraag is van de heer Vermeer.

De heer **Vermeer** (BBB):

Ik wil er niet drammerig over doen, maar ik heb nog steeds geen antwoord gekregen op mijn vraag of dat onderdeel is van beoordelings- en/of functioneringsgesprekken, of het gevolgen heeft als je geen ruimte geeft en of het positieve gevolgen heeft als je wel ruimte geeft. Ik wil dus even niets horen over managementprogramma's, bewustwordingsprogramma's en cultuuromslag. Ik wil weten of mensen er ook op afgerekend worden.

Staatssecretaris **Palmen**:

Ik zal bij de collega's navragen in hoeverre dat onderdeel van functioneringsgesprekken is. Ik neem aan dat daar in ieder geval aandacht aan wordt besteed, maar ik zal het voor u navragen.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

De heer **Vermeer** (BBB):

Dan krijgen wij dat dus nog schriftelijk hierna te horen?

Staatssecretaris **Palmen**:

Ja.

De heer **Vermeer** (BBB):

Dank u wel.

Staatssecretaris **Palmen**:

Dat brengt mij bij de laatste vraag die in dit blok aan mij gesteld is.

De **voorzitter**:

Kunt u een termijn aan uw toezegging hangen?

Staatssecretaris **Palmen**:

O, sorry, ik dacht even dat u het had over deze termijn in het debat. Zullen we zeggen drie weken?

De heer **Vermeer** (BBB):

Dat is goed.

De **voorzitter**:

Prima. Dan staat dat genoteerd. Ik zie dat er ook nog een interruptie is van de heer Krul.

De heer **Krul** (CDA):

Ik ga toch nog even door op de interruptie van mevrouw Van Vroonhoven. Ik begrijp dat een hele fiscale wetsherziening ingrijpend is en een grote operatie, maar we kunnen natuurlijk wel ergens beginnen. We zouden bijvoorbeeld kunnen beginnen met een technische check of de hoofdregels consistent zijn, niet enkel in wetsteksten, maar ook door de hoofdregels uit wetsteksten naast andere overheidscommunicatie te leggen,

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

websites et cetera. We kunnen het ook een stofkam noemen of hoe dan ook. Is de staatssecretaris bereid daar een aanzet voor te geven?

Staatssecretaris **Palmen**:

Even een checkvraag om te zien of ik uw vraag goed begrijp. Wilt u dat bij nieuwe wet- en regelgeving? Ik weet namelijk dat bij nieuwe wet- en regelgeving altijd wordt gekeken naar bestaande wet- en regelgeving en naar hoe dat in elkaar overpakt.

De heer **Krul** (CDA):

Nee, het lijkt mij juist verstandig om dat nu te bezien in al die verschillende wetsteksten waarin de rechtsbescherming geregeld is. Ik begrijp dat alles op één plek terugbrengen een ingrijpend verhaal is, maar we kunnen zonder dat te doen eens kijken naar de consistentie van de hoofdregels en of het überhaupt begrijpelijk is. Hebben we het begrijpelijk vertaald in onze informele communicatiekanalen et cetera? Ik stel voor gewoon eens met een stofkam door al die teksten, al die verschillende bronnen heen te gaan om te zien of verbeteringen mogelijk zijn. Noem het zo'n exercitie. Ik denk dat zoiets waardevol kan zijn. Nu hebben we te maken met een versnipperd landschap waarin op heel veel verschillende plekken ontzettend veel belangrijke zaken beschreven staan, en niet altijd even consistent. Is de staatssecretaris daartoe bereid?

Staatssecretaris **Palmen**:

Wat meer rijksbreed wordt u op uw wenken bediend, want mijn collega van Binnenlandse Zaken is op dit moment bezig met het loket hardheden, waarbij de hardheden in wet- en regelgeving onderzocht worden. Dat wordt daar natuurlijk ook belegd. Maar wij blijven uiteraard met burgerpanels steeds kijken of bijvoorbeeld brieven die we aan het opstellen zijn, begrijpelijk zijn, leesbaar zijn. Dat soort zaken heeft constant de aandacht.

De **voorzitter**:

De heer Krul heeft nog een aanvullende vraag.

De heer **Krul** (CDA):

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Ik ga het nog één keer proberen. We weten bijvoorbeeld dat iemand recht heeft op een adviseur. In de openbare overheidsbronnen is dat recht vrij duidelijk beschreven. Daar kan niet zo heel veel licht tussen bestaan. Maar andere, misschien wat ingewikkeldere rechten of plichten die je hebt, zijn misschien wat minder toegankelijk vertaald. Het zou wat ons betreft lonen om te gaan kijken naar de verschillende rechten en plichten van toeslagenontvangers en belastingplichtigen. Hebben we dat op een begrijpelijke manier vertaald? Is dit duidelijk of kan dat beter? Zo'n exercitie -- mevrouw Van Vroonhoven noemde het "met een stofkam" -- kan ook deze staatssecretaris helpen, want het laat misschien zien dat we hier en daar nog een stapje kunnen zetten.

Staatssecretaris **Palmen**:

Nou, ik durf zeker te zeggen dat er stappen gezet kunnen worden, maar ik denk dat een handvest waarin dat nog eens duidelijk uitgelegd wordt, meer toegevoegde waarde kan hebben dan nog een keer zo'n hele exercitie uitvoeren.

Nu kom ik op de vraag die door de BBB gesteld is over de visie. Delen de huidige staatssecretarissen de visie dat het aanpassen van wet- en regelgeving niet het meest passende middel is om bestaande rechten en plichten transparanter te maken? Wij delen die visie inderdaad, uiteraard met het oog op het handvest en de continue aandacht voor duidelijkheid in procedures, in communicatie en in al dat soort trajecten waarbij we nauw in contact staan met de mensen voor wie het is bedoeld.

Dan ben ik aan het einde gekomen van mijn bijdrage.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan kom ik bij staatssecretaris Van Oostenbruggen.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Dank u wel, voorzitter. Allereerst excuses dat ik de eerste termijn van de zijde van de Kamer heb gemist. Fijn dat ik er nu wel bij kan zijn. Dank voor deze initiatiefnota van Inge van Dijk en haar collega. De naam van Inge van Dijk staat op de nota, maar ook haar collega heeft er heel veel aan gedaan, waarvoor bijzonder veel dank.

Ook ik vind het onderwerp praktische rechtsbescherming van burgers en bedrijven in belasting- en toeslagenzaken heel belangrijk. Het is een onderwerp dat hoog op de

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

agenda staat bij de Belastingdienst, mijn kant van de zaak. Dit initiatief maakt dat wij hier vandaag weer het gesprek over kunnen voeren en dat is goed.

Mevrouw Van Dijk doet in haar initiatiefnota een tweetal voorstellen met als doel het duidelijker, begrijpelijker en vindbaarder maken van de rechten van belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Haar eerste voorstel interpreteer ik echt als een oproep om de rechten en plichten van burgers en bedrijven op een begrijpelijke wijze te bundelen. In die vorm omarm ik dit voorstel, want het is heel belangrijk dat het voor belastingplichtigen duidelijk is welke rechten en plichten zij hebben ten aanzien van hun belastingen. Dat betekent dat wij daar niet alleen op de website maar in alle publieksvoorlichting aandacht aan moeten geven. Ik zie dit voor mezelf als een herinnering aan de opdracht dat ik bij het voorbereiden van nieuwe wet- en regelgeving telkens blijf nadenken over de wijze waarop we dit zo centraal mogelijk, zo duidelijk mogelijk en zo volledig mogelijk kunnen doen. Ik zal eerlijk zijn: we hebben het meestal over nadere rapporten en memories van toelichting. Maar juist ook de vraag hoe dit uitwerkt op de burger is echt iets wat je mee kan en wat mij betreft ook mee moet nemen bij nieuwe wetgeving.

De Belastingdienst heeft een belangrijke rol om duidelijk te communiceren over de rechten die belastingplichtigen hebben. Ik ben het eens met voorgaande sprekers dat wij heel goed zijn in het communiceren over onze plichten, maar communiceren over de rechten van belastingplichtigen kunnen wij beter. Er wordt veel gedaan om de communicatie richting burgers en bedrijven zo begrijpelijk mogelijk te maken en deze waar mogelijk te verbeteren, maar het kan altijd meer en beter. Het verbeteren van de dienstverlening en communicatie is een continu proces waar wij en waar ik mij hard voor blijf inzetten.

Het specifieke voorstel van mevrouw Van Dijk om een handvest op te stellen omarm ik. De initiatiefnota verwijst daarbij naar de Taxpayer Bill of Rights uit de Verenigde Staten. Niet alles wat uit de Verenigde Staten komt, dient als goed voorbeeld, maar dit doet dat wel. We hebben het hier over een bill of rights: de rechten. In die Taxpayer Bill of Rights staan tien rechten opgesomd waarop een Amerikaans staatsburger zich kan beroepen in het contact met de Amerikaanse belastingdienst. Dat moeten wij ook kunnen. Het Amerikaanse rechtssysteem is overigens wel anders dan het Nederlandse. Er moet daarom goed worden gekeken wat voor handvest hier in Nederland passend en werkend is; het is geen kwestie van Google Translate. Waar de Nederlandse

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

belastingplichtige het meest mee geholpen is, zullen we dan moeten bepalen en opnemen, want omdat in het Angelsaksisch rechtssysteem jurisprudentie een grotere rol heeft dan in het Nederlandse, kunnen we niet een-op-een dingen kopiëren dan wel doorvertalen.

De Taxpayer Bill of Rights is in de Verenigde Staten een instrument waar een burger een beroep kan doen op het moment dat hij een belastingzaak wil voorleggen aan een rechter. Veel van de rechten die de Taxpayer Bill of Rights aan de Amerikaanse belastingplichtige geeft, zijn in Nederland in de wet geregeld; wij hebben dan weer meer wetten dan in Amerika. Ik noem het recht om in bezwaar te kunnen gaan tegen een beslissing en het recht om gehoord te worden bij bezwaar.

Bij de totstandkoming van een handvest hecht ik ook aan de input van onze stakeholders; we moeten het niet zelf doen. Overigens is het ook mevrouw Van Dijk die mij er regelmatig aan herinnert dat dat heel belangrijk is. Dus bij dezen: we gaan dat sowieso doen, ook bij dit onderwerp; we zullen hen erbij betrekken.

Tijdens het notaoverleg zijn ook aan mij enkele vragen gesteld. Deze zal ik nu een voor een beantwoorden. Kan de staatssecretaris ingaan op actuele zaken op het gebied van rechtsbescherming? Deze vraag van de VVD is net ook gesteld aan mijn collega Palmen. Het platte antwoord is dat wij dit een heel belangrijk thema vinden en dat dit voortdurend aandacht heeft, zowel op beleidsgebied als op uitvoeringsgebied, maar natuurlijk wilt u daar meer kleur bij hebben. Het is goed om een aantal dingen even te noemen. De Belastingdienst heeft het aantal balies en steunpunten uitgebreid, waar mensen worden geholpen met alle vragen die ze hebben over belastingen en toeslagen. Ik ben zelf vorige week nog bij de belastingbus geweest. We stonden met een bus voor het station in Haarlem. We hebben natuurlijk ook de BelastingTelefoon, de Huba's en de steunpunten in bibliotheken. We kunnen inmiddels videobellen met de Belastingdienst, ook over toeslagenzaken. En we hebben nog een traject lopen bij de Belastingdienst, Begrijpelijke Brieven -- ja, zo heet dat traject -- waarin we zo'n 6.000 briefsjablonen die wij versturen, toetsen op begrijpelijkheid. Er is altijd een spanning, want het gaat over wetsuitleg en dat dan praktisch maken voor de burger: kan dat dan op B1? Tegelijkertijd moeten we het wel proberen. Er wordt gewerkt aan het project Inzage in het eigen dossier; daar hebben we vorige week over gesproken in een debat. Daar is afgelopen januari een brief over gestuurd. Verder kan ik net zoals mijn collega de Stella-teams noemen, die binnen de Belastingdienst helpen om burgers die in de knel dreigen te

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

raken boven water te houden, of de opleiding vroegsignalering die wordt gegeven, zodat medewerkers vroegtijdig signalen van burgers kunnen herkennen.

De Belastingdienst investeert ook flink in relatiebeheer en onderhoud van het netwerk van maatschappelijk dienstverleners om aan te sluiten bij de wens voor een transparante en proactieve Belastingdienst. De Belastingdienst is ook bezig om op beschikkingen de bezwaar- en beroepstermijn te vervangen door een einddatum, zodat het voor burgers en bedrijven duidelijk is wanneer de termijn precies verloopt. De Belastingdienst doet in de praktijk ook ervaring op om de niet-ontvankelijkverklaringen van een bezwaar of beroep vaker achterwege te laten wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden. Dit raakt natuurlijk aan de discretionaire bevoegdheid die een individuele inspecteur heeft.

Het bieden van een wettelijke grondslag voor het deformaliseren van bezwaren inkomensheffing heeft een plek gekregen in het Belastingplan 2024 en is daarmee met ingang van 1 januari 2024 al in werking getreden.

Dit jaar is de Belangenbehartiger als formeel onderdeel van onze organisatie van start gegaan, als onafhankelijk onderdeel binnen het ministerie van Financiën. De Belangenbehartiger gaat tweedelijns hulp bieden aan belastingplichtigen en toeslaggerechtigden en biedt op die manier rechtsbescherming. Zo zijn er nog meer lopende initiatieven, zoals mevrouw Van Eijk ook aangeeft. Sommige daarvan zijn rijksbreed, zoals het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Awb, dat onder leiding van de ministers van BZK en JenV wordt voorbereid.

Het kabinet is het overigens met mevrouw Van Eijk eens dat we ervoor moeten zorgen dat al deze initiatieven aanvullend op elkaar zijn en elkaar niet doorkruisen. Soms kunnen goedbedoelde initiatieven averechts werken. Daar moeten we alert op zijn. Ik kan zo twee voorbeelden noemen van de afgelopen drie maanden waarin dit speelt. Een handvest zoals de initiatiefnemer voorstelt is wat ons betreft een welkome aanvulling. Maar juist om overlap te voorkomen is het belangrijk dat het handvest zorgvuldig tot stand komt. Ik wil daar graag met mijn collega's aan gaan werken, ook in samenwerking met mevrouw Van Dijk.

Ik kom bij een vraag van het CDA: zou het volgens de staatssecretaris een idee zijn om de toevoeging uit te breiden naar belastingadviseurs om het gat in beschikbare rechtsbijstand te verkleinen? Het kabinet zet zich conform het regeerprogramma in op het versterken van de toegang tot het recht. In een Kamerbrief van 13 december 2024

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

heeft de staatssecretaris Rechtsbescherming uw Kamer meegenomen in een aantal belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de versterking van de toegang tot het recht. Dit doet het kabinet door bijvoorbeeld te investeren in rechtswinkels door de subsidieregeling voor rechtswinkels te actualiseren. Daarnaast wordt binnen de stelselvernieuwing rechtsbijstand gewerkt aan versterking van de eerstelijnsvoorziening via het Juridisch Loket, een verbeterde samenwerking tussen eerstelijnsvoorzieningen en een verbeterde samenwerking met de tweede lijn, namelijk de advocatuur. De staatssecretaris Rechtsbescherming is overigens stelselverantwoordelijk voor het systeem van rechtsbijstand. Een uitbreiding van dit stelsel waardoor ook belastingadviseurs deel kunnen nemen, behoort dan ook in samenspraak met JenV te worden gewogen. Mevrouw Van Dijk deed hierbij enkele suggesties om kwaliteit te waarborgen en bijvoorbeeld "no cure, no pay"-bureaus buiten het stelsel te houden. Dat onderschrijf ik uiteraard van harte. Ik zou dit onderwerp ook graag meenemen in de uitwerking van de motie-Van Nispen/Palmen over een landelijk dekkend netwerk van rechtshulp. Dat was mijn deel volgens mij.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik zie dat er verder geen interrupties zijn. Dan kom ik bij de tweede termijn van de Kamer. Dan begin ik weer vooraan, bij mevrouw Van Eijk van de VVD.

Mevrouw **Van Eijk** (VVD):

Dank u wel. Ik ga het heel kort houden. Ik wil Inge van Dijk heel hartelijk danken voor de uitgebreide en nauwkeurige beantwoording van alle vragen die in dit debat zijn gesteld. Dat wordt heel erg gewaardeerd. Met betrekking tot rechten en plichten ben ik blij om te horen ... Dat is voor ons echt wel een belangrijk aandachtspunt, want het gaat juist om die wederkerigheid. Ik vind dat ze heel goed heeft uitgelegd waarom ze vindt dat dat nu uit balans is en dat we met elkaar moeten gaan zoeken naar die balans. Ik vind ook dat dat een hele mooie opdracht is richting de invulling en uitvoering van het handvest. Richting de staatssecretaris ook dank voor de beantwoording. Ik realiseer me heel erg dat er al ontzettend veel in gang is gezet en gebeurt. Het blijft een uitdaging, ook voor ons als Kamer, om te bekijken: wat voegt echt nog iets toe en wat gaat contraproductief werken? Dat is een opdracht aan ons allemaal, denk ik, voor het vervolg op deze nota.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan kom ik bij de fractie van het CDA. De heer Krul.

De heer **Krul** (CDA):

Voorzitter, dank u wel. Nogmaals dank aan de indiener voor de beantwoording van de vragen. Maar ook dank aan beide staatssecretarissen, die helder antwoord hebben gegeven op verschillende vragen vanuit de Kamer.

We hebben een tweetal moties.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat er belangrijke stappen worden gezet in de verbetering van de fiscale rechtsbescherming van inwoners en ondernemers, maar dat die voor veel mensen nog onvoldoende laagdrempelig beschikbaar is;

overwegende dat juist voor mensen die in juridische procedures met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen terecht kunnen komen, voldoende laagdrempelige gespecialiseerde fiscale rechtsbijstand beschikbaar moet zijn;

verzoekt de regering te onderzoeken of en hoe een toevoeging voor rechtsbijstand kan worden uitgebreid naar fiscaal adviseurs, mits aangesloten bij een beroepsvereniging, om het aanbod van rechtsbijstand in fiscale procedures te vergroten en verbeteren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Krul.

Zij krijgt nr. 5 (36502).

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

De heer **Krul** (CDA):

Voorzitter. Ik begrijp dat de staatssecretaris aangeeft dat de stelselverantwoordelijke een andere staatssecretaris is, namelijk die voor rechtsbescherming. Ik heb ook begrepen dat we pas over iets meer dan een week gaan stemmen. Het gaat hier om een onderzoek. Ik hoop dat we toch voor die stemmingen een appreciatie kunnen krijgen. Ik denk dat dat wel te doen moet zijn, met meer dan een week.

Dan nog een tweede.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de initiatiefnota-Inge van Dijk over bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers voorstelt om samen met relevante partijen een handvest praktische rechtsbescherming van belastingbetalers en toeslagontvangers vorm te geven en te implementeren;

overwegende dat een breed gedragen handvest een belangrijke stap kan zijn om de praktische rechtsbescherming van belastingbetalers en toeslagontvangers te versterken;

constaterende dat de initiatiefnota hiertoe meerdere aanbevelingen bevat;

verzoekt de regering dit voorstel en de aanbevelingen hierover uit de initiatiefnota-Inge van Dijk over te nemen, en de Kamer te informeren over de uitvoering,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Krul.

Zij krijgt nr. 6 (36502).

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

De heer **Krul** (CDA):

Voorzitter. Het element dat we nu specifiek niet hebben toegevoegd aan de motie, is het element van de stofkam, of het technisch checken van wetteksten. We denken nog steeds dat dit een heel waardevol instrument kan zijn om inconsistenties te verbeteren op plekken waar we de burger beter kunnen bedienen van heldere communicatie. Ik ken toevallig nog een Kamerlid dat hier ongetwijfeld verder mee gaat in de komende periode. Voor nu laat ik het hierbij.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan kom ik bij mevrouw Haage.

Mevrouw **Haage** (GroenLinks-PvdA):

Hartelijk dank, voorzitter. Ook dank voor de verschillende uitgebreide antwoorden, met name van mevrouw Van Dijk. Als het gaat over de rechten en plichten, ben ik het er helemaal mee eens dat het gaat over wederkerigheid en dat goed in balans brengen. Maar ik vond het juist zo mooi, als je één document maakt in dat handvest, dat het daar dan ook in balans is en dat het daar goed staat, zodat de verschillende informatie, die nu wat versnipperd is, dan ook helder is.

Voor wie heeft mevrouw Van Dijk geantwoord? Zowel voor de uitvoerende organisaties als voor de burger lijkt het me heel nuttig om dat heel goed te beschrijven. Maar u kennende, gaat u het proces vast goed volgen. Dus dat komt goed.

Toeslagen en belasting samen in één handvest, of twee aparte handvesten maken? De indienster heeft aangegeven dat te willen onderzoeken. Dat lijkt me heel plezierig. Dan kunnen we ook bekijken: wat werkt nou in de praktijk? Want dat is natuurlijk het allerbelangrijkste, dat dat goed werkt.

Ik zou willen afsluiten met het delen van het ongemakkelijke gevoel waar mevrouw Van Dijk het ook over had. Ik vroeg haar naar de nieuwe inzichten naar aanleiding van het toeslagenschandaal. Het kan zo opnieuw gebeuren, dus we trekken graag samen met u op om dat in de toekomst toch te voorkomen.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Dank u wel. Dan kom ik bij de BBB, bij de heer Vermeer.

De heer **Vermeer** (BBB):

Dank u wel, voorzitter. Ik heb geen moties. Ik wil mevrouw Van Dijk en haar medewerkers bedanken voor de antwoorden op de vragen, evenals de staatssecretarissen. Wat mij betreft staat vooral gedrag bovenaan. Dat is bepalend, alhoewel dat moeilijk is in onderdelen van onze overheid waarin heel veel gejuridificeerd is. Alleen het woord "gejuridificeerd" is al ingewikkeld. Het zou eigenlijk om gedrag moeten gaan. Daarom wil ik graag afsluiten met de gulden regel, die ook in de kernwaarden van BBB staat: wat gij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Van Vroonhoven, NSC.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Zó mooi, meneer Vermeer.

Voorzitter, dank. Het is goed dat we naar aanleiding van deze initiatiefnota bij elkaar konden zitten, waarbij je ziet dat van links tot rechts, en dan heb ik het over deze tafel, iedereen met elkaar van mening is dat we tot zo'n handvest zouden moeten komen. Toen ik vanmorgen aan deze tafel ging zitten, dacht ik: nou, over de eerste aanbeveling van mevrouw Van Dijk komen we niet tot eensgezindheid, want dan heb je het over de formele kant van het verhaal. Ik zie hier in de loop van het debat -- daar ben ik eigenlijk hartstikke blij om -- dat we toch wel een soort van consensus vinden over hoe we elkaar juist ook in het harmoniseren en het makkelijker maken van die formele rechten kunnen vinden. Ik denk dat de grote winst van dit debat is dat we ook uw eerste aanbeveling hieronder kunnen scharen, zeg ik ook tegen mevrouw Van Dijk.

Ik heb één motie. Die ziet erop, ook naar aanleiding van de misstanden die we nu zien bij de WIA, dat dat handvest niet alleen moet gelden voor de Belastingdienst of de Toeslagendienst, maar ook voor het UWV. Ik heb daarover een motie, die ik hier aan de Kamer zou willen voorleggen. Met excuses, want ik heb er een beetje met de hand op geschreven. Het is namelijk lastig om vanuit hier te printen. Maar ik ga ervan uit dat het in de Handelingen staat en anders is mijn handschrift best een beetje te lezen.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

van mening dat het handvest voor de praktische omgang met en de bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagenontvangers, conform de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk, een goed idee is;

constaterende dat de misstanden bij de uitvoering van de WIA ons leren dat ook bij andere uitvoeringsinstanties mensen vermalen kunnen worden door het recht;

van mening dat zo'n handvest dus niet alleen zou moeten gelden voor de Belasting- en de Toeslagendienst, maar ook voor andere uitvoeringsinstanties, zoals het UWV;

verzoekt de regering om naast een concepthandvest voor de Belasting- en de Toeslagendienst ook een concepthandvest op te stellen voor het UWV, en dat binnen vier maanden aan de Kamer te doen toekomen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Van Vroonhoven.

Zij krijgt nr. 7 (36502).

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Dat was het, voorzitter. Dank.

De **voorzitter**:

Dank u wel. De heer Vijlbrief.

De heer **Vijlbrief** (D66):

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Voorzitter. Ik zal mijn tweede termijn alleen gebruiken om mevrouw Van Dijk en haar medewerker van harte te bedanken. Verder dank ik de staatssecretarissen voor de heldere beantwoording. Ik zie uit naar de appreciatie van de moties.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan kijk ik even naar de staatssecretarissen voor de appreciatie. Kunt u gelijk door? Ze zijn even aan het overleggen, zie ik.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Voorzitter.

De **voorzitter**:

Staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Ik denk dat wij een schorsing van vijf minuten wel even fijn vinden, vanwege het feit dat het ook andere ministeries, departementen, betreft.

De **voorzitter**:

Oké. Dan schors ik de vergadering tot 14.50 uur.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**:

De bewindspersonen zijn zover. Dat is heel fijn. Dan heropen ik de vergadering. We zijn gekomen bij de tweede termijn van het kabinet. Ik geef staatssecretaris Van Oostenbruggen het woord.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Voorzitter, dank u wel. Ik zal de moties op de stukken nrs. 5 en 7 appreciëren. De motie op stuk nr. 5 verzoekt de regering te onderzoeken of en hoe een toevoeging voor rechtsbijstand kan worden uitgebreid naar fiscaal adviseurs, mits aangesloten bij

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

beroepsverenigingen, om het aanbod van rechtsbijstand in fiscale procedures te vergroten en verbeteren. Ik vind dat een heel goed idee. Tegelijkertijd, zoals al gezegd, ligt dit op het gebied van de staatssecretaris Rechtsbescherming, bij JenV. Om die reden zou de motie, volgens de nieuwe regels, die daags voor mijn vertrek uit de Tweede Kamer zijn ingegaan, ontijdig moeten zijn. Ik heb de heer Krul ook heel goed gehoord over het feit dat we nu nog acht dagen voor de stemmingen hebben. Ik zal mijn uiterste best doen om met mijn collega af te stemmen, zodat we de motie nog vóór de stemming oordeel Kamer kunnen geven. Met die uitleg apprecieer ik 'm nu als ontijdig. Hetzelfde geldt voor de motie op stuk nr. 7. Het past heel erg in de lijn van de motie van Inge van Dijk om ook de Belangenbehartiger uit te breiden naar het UWV. Dit gaat dan specifiek om het opstellen van ook een handvest voor het UWV. Ook hierbij geldt: we vinden dit een heel goed idee, maar tegelijkertijd is het echt aan mijn collega bij SZW, de minister van SZW, om dat uiteindelijk te besluiten. Om dezelfde reden vind ik deze motie dus ontijdig. Wij zullen dit de komende acht dagen proberen om te zetten naar een "oordeel Kamer", als onze collega's daar net zo in staan als ik, gelet op mijn persoonlijke mening.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik zie nog een interruptie van mevrouw Van Vroonhoven.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Ik ben niet zo begaan in dit notaoverleg, maar ik zit heel even te denken hoe ik met deze appreciaties om moet gaan. U zegt eigenlijk: ze zijn nu nog ontijdig, maar we komen nog met een appreciatie. Nee?

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Nee. Voorzitter, zou ik daar een antwoord op mogen geven?

De voorzitter:

Ja, hoor. Ga uw gang, staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

Nee, de appreciatie is nu "ontijdig", gezien het feit dat het niet over mijn beleidsterrein gaat.

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Helder.

Staatssecretaris **Van Oostenbruggen**:

Ik zal mijn uiterste best doen om mijn collega's ervan te overtuigen, zowel die van Rechtsbescherming als die van SZW, om dit oordeel Kamer te krijgen. Tegelijkertijd zeg ik: daar ga ik niet over; daar kan ik nu niets over toezeggen. Om die reden is de appreciatie "ontijdig".

Mevrouw **Van Vroonhoven** (NSC):

Ik blijf nog met één vraag zitten. Krijgen we dan een brief of zo? Of hoe werkt dat? Ja? Oké, helder. Dank, dank, dank.

De **voorzitter**:

Ik begrijp dat als het verandert, er inderdaad een brief naar de Kamer komt. Dus dat is juist. Dan hebben we nog één motie ter appreciatie. Ik geef het woord aan mevrouw Palmen.

Staatssecretaris **Palmen**:

Dank u wel. De motie op stuk nr. 6 van de heer Krul van het CDA gaat over het uitwerken van het handvest. Als ik 'm zo mag lezen dat wij aan de slag gaan met het uitwerken van de aanbevelingen samen met de stakeholders, dus dat wij ze niet een-op-een overnemen maar echt in overleg met de stakeholders uitwerken en vormgeven, dan geef ik 'm graag oordeel Kamer.

De **voorzitter**:

Ik zie de heer Krul knikken. De motie op stuk nr. 6 krijgt dan dus oordeel Kamer. Dan rest mij nog de toezeggingen op te lezen. Dat is er één voor dit overleg. Het betreft een verzoek van het lid Vermeer.

c91a57d13f6bf4ce215b2260f063ef70f1ea7a.doc

- De staatssecretaris zal ten aanzien van het hr-beleid nagaan of er in beoordelingsgesprekken aandacht wordt besteed aan het benutten van beleidsruimte, en de Kamer binnen drie weken hierover informeren.

Dat waren de toezeggingen. Dan constateer ik dat we tegen 14.55 uur het overleg kunnen afronden. Ik wens u verder een fijne dag en sluit hierbij de vergadering.

Sluiting 14.53 uur.