



# Rechtsbescherming volgens de IBTD

In ons toezicht streven wij naar een brede invulling van rechtsbescherming.

Dit figuur vat samen wat hierbij voor ons de zes belangrijkste toetsstenen zijn en wat wij daaronder verstaan.

## Perspectief doelgroep

Let op doenlijkheid, een passend mensbeeld en betrek burgers waar dat kan

Laat het systeem de leefwereld dienen i.p.v. andersom

Ga uit van vertrouwen en toon empathie. Heb waar dat nodig is aandacht voor vertrouwensherstel

*Het perspectief van burgers en bedrijven is het startpunt van dienstverlening op het gebied van belastingen, toeslagen en douane, zodat die zo veel mogelijk aansluit op hun capaciteiten en behoeften*

## Responsiviteit en oplossingsgerichtheid

Zet in op een goed signalerend vermogen van de organisatie

Wees oplossingsgericht en zorg voor de-escalatie

Benut de kansen van alternatieve geschilbeslechting

*Een responsieve houding voorkomt problemen waar mogelijk en draagt anders bij aan snelle oplossing*

## Goede toegang tot het recht

Zorg dat de burger - ook proactief - krijgt waar die recht op heeft en makkelijk kan voldoen aan plichten

Ga na of het gesloten systeem van bezwaar en beroep tot knelpunten leidt

Zorg ervoor dat klacht- en bezwaar-behandeling recht doet aan het echte probleem

*Een goede toegang tot het recht betekent niet alleen een papieren procedure, maar één die ook recht doet aan het echte probleem*

## Betrouwbaarheid

Ga betrouwbaar om met de machtspositie van de overheid

Ga juist om met de inzet van bevoegdheden en de checks die daarop bestaan

Wentel risico's niet op de burger af en verander regels niet gedurende het spel ten nadele van burgers

*Een betrouwbare overheid is zich bewust van haar positie en verantwoordelijkheden in de buitenwereld*

## Rechtsbescherming vanuit lens IBTD

## De bedoeling en uitkomst centraal

Pas de wet rechtvaardig toe en streef naar redelijke uitkomsten

Maak actief gebruik van de beginselen en behoorlijkheidsnormen

*Als de overheid de bedoeling centraal zet, zijn uitkomsten rechtvaardig en niet alleen rechtmatig*

## Procedurale rechtvaardigheid

Luister naar de burger en neem diens inbreng serieus

Zorg ervoor dat burgers goed voor zichzelf kunnen opkomen (sta naast ze en niet tegenover)

*Procedurale rechtvaardigheid zorgt dat burgers zich gehoord en gezien voelen in hun contact met de overheid*