

Vergaderjaar 2022-2023

31 066

Belastingdienst

Nr.

**INBRENG VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK
OVERLEG**

Vastgesteld ... 2023

De vaste commissie voor Financiën heeft op 25 augustus 2023 enkele vragen en opmerkingen aan de staatssecretaris van Financiën voorgelegd over zijn toegezonden brieven inzake laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp (Kamerstuk 31066, nrs. 1240, 1264 en 1251).

De staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van ...

Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

De adjunct-griffier van de commissie,
Kruithof

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties***Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie***

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van het kabinet en het onderzoek van de studenten van de Universiteit van Amsterdam (UvA) over de laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp (LOFR). Deze leden bedanken de studenten voor het onderzoek.

De leden van de VVD-fractie vragen of het kabinet voor- en nadelen kan geven van het verder uitbreiden van de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) om de taken van een LOFR te faciliteren, waarbij ook de kosten worden meegenomen van verschillende varianten. Deze leden vragen tevens of het kabinet reactie kan vragen van de IBTD op dit punt.

Tot slot vragen de leden van de VVD-fractie of het kabinet een tijdspad kan geven van de oprichting van de LOFR.

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de stukken over het opzetten van de Belangenbehartiger. Zij vinden het goed dat er een burgerpanel is gevraagd om input en ook zijn zij verheugd dat er een kwartiermaker wordt ingesteld om de Belangenbehartiger op te richten. Zij vragen

ten eerste hoe het staat met de werving van de kwartiermaker en wanneer deze van start zal gaan. Ook vragen zij hoe het tijdpad van de verschillende fases van het onderzoek van de kwartiermaker eruitziet.

In het verslag van het burgerpanel lezen de leden van de CDA-fractie dat wordt gesproken van één overheidsloket. Zij vragen hoe dit precies wordt meegenomen in de taakopdracht aan de kwartiermaker. Onderzoekt deze ook een integraal loket? Welke gezamenlijke problemen kunnen hier worden opgelost, hoe ziet samenwerking eruit en wie zou dan in de lead zijn? Deze leden vragen de staatssecretaris nader in te gaan op hoe zorgen vanuit het burgerpanel geadresseerd worden.

De leden van de CDA-fractie zien ook een belangrijke opdracht weggelegd voor de kwartiermaker om een balans te vinden tussen een laagdrempelige, makkelijk toegankelijke dienst, en het risico dat het een Belastingtelefoon 2.0 wordt. Hoe ziet de staatssecretaris deze balans?

De leden van de CDA-fractie zijn ten aanzien van drempels voor de Belangenbehartiger niet direct voorstander van een financiële bijdrage. Zij zijn het eens met het burgerpanel dat in het kader van laagdrempeligheid de hulp gratis of betaalbaar moet zijn. Het gaat om een overheidsdienst, en geen fiscaal dienstverlener. Wel zien zij ook als nuttige drempels een bepaalde mate van voorselectie, bijvoorbeeld inderdaad via een vragenlijst of online chat.

De leden van de CDA-fractie vinden fysieke aanwezigheid interessant, maar zouden ook graag zien dat dit in een haalbaarheidsonderzoek wordt meegenomen. Een belangenbehartiger in elke gemeente zou een mooi streven zijn, maar de vraag is of daar voldoende capaciteit voor is. Kan er bijvoorbeeld ook gewerkt worden met contactpersonen per gemeente, sociaal raadslieden, steunpunten, et cetera?

De leden van de CDA-fractie zien met het burgerpanel het risico dat een alomvattende brede regionaal beschikbare belangenbehartiger die voor iedereen te bereiken is, niet op korte termijn te realiseren is en mogelijk ten koste gaat van versterking op andere vlakken. Ten aanzien van de eerstelijns hulp vragen deze leden of een dergelijke rol ook door bestaande instanties kan worden vervuld, die dan kan doorverwijzen naar de Belangenbehartiger bij complexe zaken.

De leden van de CDA-fractie zien kort gezegd een inspanning van twee kanten als opportuun, zoals ook in de kabinetsbrief al min of meer wordt beschreven. Enerzijds moet echt gewerkt worden aan meer bekendheid en beschikbaarheid van opties die mensen hebben om fiscale hulp in te schakelen, lokaal zowel als landelijk. En anderzijds

vinden deze leden dat een belangenbehartiger nodig is om problemen waar mensen met de Belastingdienst niet uitkomen te kunnen aanpakken.

Bij het profiel van de kwartiermaker zien de leden van de CDA-fractie een goede opzet, maar bij taken die de Belangenbehartiger kan krijgen missen de leden van de CDA-fractie het kunnen indrukken van een pauzeknop voor mensen gedurende het onderzoek en een goede definitie van doorzettingsmacht. Zij zien dit niet als vrijblijvend oplossingen kunnen aandragen. Zij vragen om nadere toelichting.

De leden van de CDA-fractie vinden het belangrijk dat de Belangenbehartiger inderdaad beschikbaar is voor burgers en bedrijven. Wat is de verwachting van de staatssecretaris van het aandeel hulp aan burgers versus bedrijven, en op basis waarvan?

De Belangenbehartiger krijgt een regiefunctie om vastgelopen zaken verder te brengen. De leden van de CDA-fractie vragen wie de regie heeft als sprake is van samenloopproblematiek en wie de voortgang bewaakt als meerdere instanties betrokken zijn bij een oplossing.

De leden van de CDA-fractie zijn erg geïnteresseerd in de positionering. Vanuit vertrouwen van de burger zien zij een optie buiten de Belastingdienst als kansrijker, maar tegelijkertijd is het essentieel dat er directe toegang is tot alle benodigde informatie en er vanuit een gelijkwaardige positie met de Belastingdienst kan worden gewerkt. Welke elementen wegen het zwaarst bij de positionering?

De leden van de CDA-fractie vragen in hoeverre en op welke momenten de Kamer wordt betrokken bij keuzes ten aanzien van de vormgeving.

Verder vragen de leden van de CDA-fractie expliciet of de kwartiermaker ook het onderzoek van de studenten van de UvA kan meenemen bij de vormgeving van Belangenbehartiger, de internationale vergelijking daarbij kunnen bestuderen, en met name alle aanbevelingen die de studenten toen ten aanzien van de vormgeving op een vijftal gebieden ter harte kunnen nemen. In het onderzoek wordt geconcludeerd dat veel instanties die fiscale rechtshulp kunnen bieden met restrictieve toelatingseisen werken, zoals inkomensniveau, plaats, vermogen, et cetera. Zij vinden het goed om te lezen dat het voornemen is dat iedereen die problemen heeft met de Belastingdienst kan aankloppen bij de Belangenbehartiger voor hulp. Wel zijn deze leden benieuwd welke opties voor toegang allemaal worden onderzocht.

In het profiel van de kwartiermaker lezen de leden van de CDA-fractie dat onderdeel van de ontwerpfase is het inzicht

geven in de wijze waarop de Belangenbehartiger benaderd kan worden door maatschappelijke en professionele dienstverleners. Zij vinden het belangrijk dat dit door meerdere personen of instanties moet kan worden gedaan, bijvoorbeeld door de Belastingtelefoon, sociaal raadslieden, ombudsman, adviseurs, maatschappelijke organisaties, et cetera. Zij vragen of hier ook niet moet worden uitgewerkt hoe de Belangenbehartiger benaderd kan worden door burgers die hulp nodig hebben, maar niet een route via een dienstverlener weten te vinden. Zij zouden in principe wel voorstander zijn van een directe mogelijkheid voor belastingplichtigen zelf om contact op te nemen met de Belangenbehartiger, zodat de dienst ook als benaderbaar en bereikbaar wordt gezien. Dit hoeft niet zo breed te zijn als een Belastingtelefoon, maar kan bijvoorbeeld ook zoals het burgerpanel aangeeft een vragenlijst of chat zijn, of een schriftelijke aanvraag. Zij vragen of de kwartiermaker de opties gegeven door het burgerpanel bij voorwaarden en drempels ook expliciet kunnen meenemen bij uitwerking van de vormgeving.

Wat de leden van de CDA-fractie nog niet duidelijk lezen is wat de afbakening is van burgers en bedrijven die terecht kunnen bij de Belangenbehartiger. Zij noemen als voorbeeld de criteria die voor de Amerikaanse Taxpayer Advocate Service gelden:

- het probleem leidt tot financiële moeilijkheden voor de belastingplichtige, zijn familie of zijn onderneming;
- er sprake is van onmiddellijk dreigende negatieve gevolgen;
- geprobeerd is contact te krijgen met de Internal Revenue Service (IRS) maar dat niet gelukt is, of dat er op de beloofde datum geen antwoord is gekomen, of;
- er sprake is van bijzondere feiten of (juridische) omstandigheden en de IRS een 'one size fits all', benadering hanteert, niet luistert en zich niet realiseert dat ze in dit geval een nieuwe benadering moet kiezen.

De leden van de CDA-fractie vragen of ook wordt nagedacht over een specifieke set voorwaarden voor casussen die bij de Belangenbehartiger behandeld kunnen worden. Zij denken dat een duidelijk afbakening kan helpen om te voorkomen dat de Belangenbehartiger wordt overspoeld met hulpvragen. Daarbij vinden deze leden het ook belangrijk dat mensen die tegen andere problemen aanlopen die mogelijk buiten de reikwijdte van de Belangenbehartiger vallen, ook geholpen kunnen worden met waar zij dan terecht kunnen. Veel mensen zien vaak door de bomen het bos niet meer, en hebben vooral behoefte aan duidelijkheid over waar zij met welk probleem terecht kunnen. Deze leden zouden dan ook

pleiten voor duidelijke communicatie hierover, zowel op landelijk niveau, als bijvoorbeeld via de gemeente of lokale steunpunten.

De leden van de CDA-fractie vroegen reeds de aanbevelingen van het onderzoek bij de vormgeving van de belangenvertegenwoordiger door te nemen, en lichten een paar interessante punten specifiek uit. Zo wordt aanbevolen een handvest op te stellen met rechten van belastingplichtigen. Is dit ook iets wat de kwartiermaker kan verkennen? Ook adviseren zij de fiscale (rechts)hulp dienstverlening van de Belastingdienst mogelijk te herschikken naar de nieuwe landelijke tweedelijnsorganisatie. Deze leden vinden dit een goede aanbeveling, om de Belangenbehartiger zo optimaal, efficiënt en herkenbaar mogelijk op te zetten. De ervaring van Stella- en Escala-teams met multiproblematiek en schikking kan daarbij ook worden ingezet.

De leden van de CDA-fractie vragen de kwartiermakers ook expliciet de aanbevelingen ten aanzien van de onafhankelijkheid, waaronder de ongeclausuleerde en directe toegang tot gegevens, het escalatiemechanisme en de benoeming van bestuurders om de splitsing tussen de diensten rood en blauw te overbruggen bij de vormgeving ter harte te nemen. Verder vragen deze leden de kwartiermaker ook alle aanbevelingen over fiscale rechtshulp en de volksvertegenwoordiging in acht te nemen, en zeker ook die ten aanzien van het “belang van belastingplichtigen”. Zij vinden het punt van “dubbele vaktechniek” zeer relevant, omdat voor goede behartiging van belangen adequate kennis voorhanden dient te zijn. Ook zijn zij het eens met de aanbeveling tot het starten van aanvullend onderzoek hoe burgers zelfredzamer te maken bij het regelen van hun belastingzaken, mede zoals eerder gezegd, door het inzichtelijk te maken waar je met welk probleem terecht kan en bekendheid hiervan te vergroten.

Vragen en opmerkingen van de leden van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van onderhavige stukken. Zij danken het kabinet voor de inzet om fiscale rechtshulp laagdrempeliger en onafhankelijker te maken omdat er veel te winnen is voor de samenleving op dit thema. Genoemde leden zien uit naar het concretiseren en het realiseren van de plannen en hebben enkele verduidelijkende vragen.

De leden van de SP-fractie vragen de staatssecretaris hoe het verdere besluitvormingsproces vormgegeven is. Wanneer neemt het kabinet een besluit over welk concept zij gaat uitwerken en realiseren. Welke rol krijgt de Kamer formeel bij deze keuze?

De leden van de SP-fractie vragen hoe de staatssecretaris ervoor zorgt dat de laagdrempelige hulp ook toegankelijk is

voor laaggeletterden en mensen met weinig digitale vaardigheden.

Vragen en opmerkingen van het lid van de BBB-fractie

Het lid van de BBB-fractie heeft met belangstelling kennisgenomen van de brieven van de staatssecretaris van Financiën, van 1 en 27 juni en 6 juli 2023.

Het UvA-rapport over de internationale rechtsvergelijking naar laagdrempelige en onafhankelijke fiscale rechtshulp (2023) stelt over Nederland dat (p. 1): "... Het huidige aanbod van fiscale (rechts)hulp kan het best worden getypeerd als een lappendeken. Het is een onsamenhangend geheel van goed bedoelende instanties, maar slecht op elkaar afgestemd...". Tegelijkertijd stelt de staatssecretaris in de brief van 1 juni 2023 aan de Kamer (Kamerstuk 31066, nr. 1240) dat belastingplichtigen moeten worden doorverwezen door bestaande instanties als zij op zoek zijn naar fiscale rechtshulp. In deze brief aan de Tweede Kamer van 1 juni 2023 wordt gesteld dat (p. 5) "... Burgers en bedrijven kunnen in contact komen met de Belangenbehartiger door een verwijzing van een maatschappelijke partij, professionele dienstverlener of medewerkers van de diensten ...".

Naar aanleiding hiervan heeft het lid van de BBB-fractie de volgende vragen voor de staatssecretaris. Deelt de staatssecretaris de analyse in het eindrapport van de UvA dat het huidige aanbod van fiscale rechtshulp een lappendeken is? Op welke wijze gaat de staatssecretaris de gaten in het huidige aanbod van de fiscale rechtshulp repareren? Klopt de inschatting dat belastingplichtigen zich niet rechtstreeks kunnen wenden tot de Belangenbehartiger, maar alleen mogen worden doorverwezen door bestaande instanties die fiscale rechtshulp bieden?

In het burgerpanelonderzoek (Kamerstuk 31066, nr. 1264) naar laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp wordt geconstateerd (p. 10): "Op individueel niveau kennen weinig burgers de route naar rechtshulp." Uit het UvA-onderzoek naar laagdrempelige, onafhankelijke, fiscale rechtshulp blijkt dat er een groot verschil is in het aanbod van fiscale rechtshulp per regio. In de Kamerbrief van 1 juni 2023 (Kamerstuk 31066, nr. 1240) stelt de staatssecretaris (p. 2): "...Ook verschilt de toegang tot en de kwaliteit van rechtshulp soms per regio..."

Het lid van de BBB-fractie vraagt welke middelen, naast de oprichting van de 'Belangenbehartiger', de staatssecretaris beschikbaar om de toegang tot fiscale rechtshulp te verbeteren in regio's waar deze momenteel afwezig is. Hoe gaat de staatssecretaris garanderen dat burgers de route naar eerstelijns instanties die fiscale rechtshulp bieden weten te vinden? Welke middelen stelt de staatssecretaris beschikbaar om de activiteiten van de 'Belangenbehartiger' naamsbekendheid te geven?

Verder wil het lid van de BBB-fractie graag weten welke maximale reistijd de staatssecretaris acceptabel vindt bij toegang tot fiscale rechtshulp. En wat moet volgens de staatssecretaris de positionering met bijbehorende doorzettingsmacht zijn van het loket waar de burger zich meldt voor fiscale rechtshulp?

Verder ziet het lid van de BBB-fractie in het profiel van de Kwartiermaker vooral een focus op de relatie met de diensten en slechts een 'affiniteit' met de doelgroep waarvoor de fiscale rechtshulp is bedoeld. Daarnaast ontbreekt het in de opdracht aan aandacht voor de wetgever. Wat wordt volgens de staatssecretaris de relatie van de Belangenbehartiger straks met de Tweede en Eerste Kamer? En hoe wordt ervoor gezorgd dat zij straks op de hoogte gebracht worden van de aard en omvang van de vragen naar rechtshulp, inclusief de niet in behandeling genomen aanvragen?

II Reactie van de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst