

Datum	Titel doc.	Toelichting
30-5-2023	LaatsteNota-StasFB-Aangepaste brief LOFR	In de nota staat dat de nota dep. vertrouwelijk is, dit is niet het geval.
28-2-2023	Nota-stas-FB- Varianten Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp	Nota ter voorbereiding op gesprek met stas FB over de invulling van de LOFR. Langs vier lijnen.
12-4-2023	Nota-stas-FB- Vormgeving en positionering Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR)	De IBTD geeft haar visie weer op de vormgeving van de LOFR. In de nota wordt toegelicht hoe fiscale hulp nu is ingericht, welke rol de LOFR kan spelen en hoe deze benaderd kan worden. Voorgesteld wordt een onafhankelijke kamer binnen de IBTD in te richten.
20-4-2023	Nota-stas-TD- Deelname Dienst Toeslagen vervolgttraject LOFR	Voorgesteld wordt de Dienst Toeslagen mee te laten lopen in het vervolgonderzoek voor de LOFR. Er is in kaart gebracht welke taken van de Dienst Toeslagen raken aan de verschillende taken van de LOFR.
3-5-2023	Nota-stas-FB- Kamerbrief verdere invulling Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp	Betreft conceptbrief nadere invulling LOFR. Voorgesteld wordt voor de taak van Belangenbehartiger, een taskforce, kwartiermaker of functionaris praktische rechtsbescherming aan te stellen. Voor de andere taken van de LOFR wordt beschreven welke acties worden voorgesteld. Tevens aangegeven wat de ideeën zijn m.b.t. dialoog.
3-5-2023	Nota-stas-FB- Voorbereiding gesprek stas FB en IGBTD	Deze notitie is opgesteld ter voorbereiding op een gesprek tussen de stas FB en de IGBTD. Deze nota is een reactie op de nota van de IBTD over de vormgeving van de LOFR. Aangegeven is op welke punten overeenstemming is en waar bedenkingen over zijn. Het advies is de nota grotendeels te omarmen. Er zijn overwegingen meegegeven t.a.v. het voorstel om een onafhankelijke kamer bij de IBTD te positioneren. NB. Er is geen document met aantekeningen beschikbaar. Om die reden is alleen de originele nota bijgevoegd.
25-5-2023	Nota-stas-TD- Kamerbrief verdere invulling Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp	Datum is incorrect: nota is 25-05-2023 naar de kamer verzonden. De hoofdpunten uit de (concept)brief voor de nadere invulling van de LOFR. Het commentaar van de Stas TD is zichtbaar.



~~DEP. VERTROUWELIJK~~

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Nota aangepaste brief LOFR

Datum

30 mei 2023

Notanummer

2023-0000130902

Bijlagen

1. Brief nadere invulling LOFR
2. Opdracht kwartiermaker

## Aanleiding

Op 18 april is er een uitstelbrief naar de Kamerbrief gestuurd waarin is aangekondigd dat er eind mei een Kamerbrief komt over de verdere invulling van de Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (hierna: LOFR).

Een concept van deze brief is aan u verzonden op 26 mei. Uw opmerkingen van 30 mei zijn in deze brief en de opdracht voor de kwartiermaker verwerkt.

## Beslisapunten

Bent u akkoord met:

- De verzending van de bijgevoegde brief? (bijlage 1)
- De verzending van de bijgevoegde opdracht voor een kwartiermaker? (bijlage 2)
- Het aanbieden van een technische briefing?
- Het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota (omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt)?

31.05.23

ja  
ja  
ja  
ja

## Kernpunten

In uw reactie heeft u verzocht een aantal punten aan te passen. Daarnaast zijn een aantal vragen gesteld.

- U verzocht aan te geven welke vormen van systeemkritiek er zijn. In de brief staat op p.5/6 aangegeven welke vormen van systeemkritiek er zijn. In de opdracht voor de kwartiermaker wordt verzocht daar rekening mee te houden.
- De proef m.b.t. het inbelnummer ziet inderdaad op sociaal raadslieden en schuldhelpverleners. Per abuis stond in de nota 'bewindspersonen opgenomen'.
- U vroeg hoe e.e.a. financieel is geregeld. In het coalitieakkoord is budget gereserveerd voor de LOFR. Oplpend van 3 miljoen Euro in 2022 tot 13 miljoen Euro structureel vanaf 2025.
- De tekstuele aanpassingen in de brief zijn overgenomen.
- Naar aanleiding van uw vraag over de extra balies en steunpunten is toegevoegd dat de steunpunten vorig jaar zijn geopend en er onderzocht wordt of het wenselijk is om het aantal fysieke locaties uit te breiden.
- U gaf aan dat ook Dienst Toeslagen aan vroegsignalering doet, hier is een voorbeeld voor toegevoegd.

Meu

- Gevraagd werd of Escala en Fiscale mediation alleen voor de Belastingdienst werken of ook voor Dienst Toeslagen. Escala werkt voor beide diensten. Fiscale mediation is alleen beschikbaar voor de belastingdienst. In de brief is dit verduidelijkt.
- Naar aanleiding van de vraag m.b.t. de kamer binnen de IBTD: De IBTD heeft voorgesteld een onafhankelijke kamer in te richten binnen de Inspectie (zie nota IBTD d.d. 12 april).
- In de opdracht voor de kwartiermaker is toegevoegd dat inzicht gegeven dient te worden in de voor- en nadelen van positionering van de Belangenbehartiger nabij het primaire proces.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



**TER BESPREKING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Varianten Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale  
Rechtshulp

**Datum**

28 februari 2023

**Notanummer**

2023-0000076554

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

21 maart (16:45 – 17:30) vindt er met u een verdiepingsoverleg plaats over de vormgeving van de Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR). Deze notitie dient ter voorbereiding van dit overleg.

## Beslispunten

U wordt gevraagd om akkoord te gaan met:

- Het verder onderzoeken en vormgeven van het voorstel voor de LOFR en afstemming te zoeken met relevante departementen, uitvoeringsorganisaties en belanghebbenden uit het veld.
- Het inplannen van een bestuurlijke bijeenkomst met belanghebbenden uit het veld om het definitieve voorstel te bespreken medio juni.

Wij bespreken bovenstaande beslispunten graag met u tijdens het verdiepingsoverleg

## Kernpunten

In uw Kamerbrief van 20 oktober 2022 heeft u vier mogelijke taken voor de LOFR omschreven: (1) brede integrale intake; (2) fiscale rechtshulp; (3) fiscale belangenbehartiger; en (4) systeemkritiek. Sinds de verzending van de Kamerbrief is er een seminar geweest met externe partijen uit het veld en daaropvolgend verdiepende overleggen deze partijen (uit het sociale domein en private sector), departementen (J&V, BZK en SZW), de Belastingdienst (hierna: BD) en de Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane (hierna: IBTD). In deze overleggen is gesproken over het doel van de LOFR, hoe de verschillende taken vormgegeven kunnen worden en hoe deze in samenhang gezien kunnen worden. Hieronder wordt het doel, de kernproblemen, aandachtspunten en uitgangspunten van en voor de LOFR kort benoemd. Daarna volgt eerst een kort voorstel voor de inrichting per taak. Een meer uitgebreide toelichting daarop volgt daarna.

- Doel: de LOFR heeft als doel (a) burgers en bedrijven te helpen om hun recht op fiscaal gebied te halen en (b) op basis van deze – en andere – casuïstiek knelpunten in wetgeving en uitvoering te signaleren en oplossingen daarvoor aan te dragen. De LOFR draagt daarmee bij aan het oplossen van door de Commissie praktische rechtsbescherming (hierna: de commissie) benoemde problemen.

21.03.23

Dale

Mu

- Kernproblemen: in het rapport 'Burgers beter beschermd' van de commissie worden vijf kernproblemen benoemd:
  - de complexiteit van belastingzaken;
  - de moeilijke bereikbaarheid van de BD;
  - het gevoel van machteloosheid van burgers ten opzichte van de BD;
  - de kosten en onzekerheid van juridische procedures;
  - de beperkte toegankelijkheid van betaalbare rechtshulp of rechtsbijstand.
- Aanvullende aandachtspunten: op basis van gesprekken met belanghebbenden zijn verder de volgende aandachtspunten benoemd:
  - samenhang met andere stelsels (Toeslagen en het sociaal domein);
  - grote verschillen in kwaliteit en toegankelijkheid tussen regio's;
  - er is op dit vlak al veel binnen de BD en buiten de BD georganiseerd, alleen soms gefragmenteerd.
- Burgers en bedrijven centraal: houd rekening met het doenvermogen van burgers en bedrijven en zet de wensen van burgers en bedrijven centraal. Dit houdt in dat als een belastingplichtige hulp zoekt, het helder moet zijn waar en hoe hier aanspraak op gemaakt kan worden. Dat houdt ook in dat het onwenselijk is om burgers en bedrijven die toegang niet te bieden als er niet sprake is van een zuiver fiscaal probleem hebben doordat er sprake is van samenloop met andere regelingen. Uit de eerste analyse kan geconcludeerd worden dat de meest kwetsbare groepen zijn: burgers waarbij samenloop hebben met andere regelingen speelt, ZZP'ers en MKB-ers die niet de middelen hebben om fiscaal advies in te winnen. Er zal nog een onderzoek worden georganiseerd met deze en andere doelgroepen, waarbij er rechtstreeks met hen in gesprek zal worden gegaan om hun wensen en behoeften voor de LOFR in kaart te brengen.
- Relatie met Toeslagen: betrokkenen uit het veld geven aan dat de BD en Toeslagen voor veel burgers nog steeds dezelfde organisatie zijn. Er wordt gewerkt aan een nadere analyse over de relatie met Toeslagen en deze zal op een later moment met de Staatssecretaris Toeslagen & Douane en u worden besproken.
- Trialoog: in uw Kamerbrief heeft u aangeboden om een trialoog te organiseren met de Kamer. Dit voorstel zal tijdens een procedurevergadering besproken worden.
- Bestuurlijke sessie: om draagvlak uit het veld te bekrachtigen kan een bestuurlijke sessie in juni worden georganiseerd. Via deze route zijn alle partijen die input hebben geleverd ook bestuurlijk betrokken bij de variant die aan de Kamer wordt aangeboden.

#### Actielijnen voor de invulling van de taken

1 a) Eerstelijns fiscale rechtshulp (was: Brede integrale intake): borg laagdrempelige onafhankelijke eerstelijns fiscale rechtshulp voor iedereen op lokaal niveau. In de huidige situatie is fiscale rechtshulp het minst toegankelijk voor burgers en bedrijven (ZZP en klein MKB) die geen middelen hebben om fiscaal advies in te winnen. Daarnaast zijn er grote verschillen in de toegankelijkheid en aanwezigheid van fiscale kennis tussen regio's. Voor veel burgers speelt de samenloop met andere regelingen mee. Om fiscale rechtshulp op lokaal niveau te borgen wordt voorgesteld om aan te sluiten bij een aantal Rijksbrede trajecten: Loketfunctie van de Overheid (Werk aan Uitvoering), robuuste rechtsbescherming (VNG, Divosa en sociaal werk Nederland) en stelselvernieuwing rechtsbijstand (ministerie van Justitie en Veiligheid).

1 b) *Tweedelijns fiscale rechtshulp*: Borgen dat lokale hulpverleners een directe toegang hebben bij de BD waar de juiste expertise aanwezig is om ze verder te helpen. Dit sluit ook aan bij de recente oproep van de IBTD in haar brief over sociaal raadslieden en de reeds lopende pilot binnen de BD met sociaal raadslieden

2) *Belangenbehartiger*: Voor de taak belangenbehartiger wordt voorgesteld om te onderzoeken of er onderdelen binnen de BD – die al aan een vorm van belangenbehartiging doen – te bundelen en zichtbaarder en autonomer te organiseren. Daarbij ook kijken welke evt. extra bevoegdheden er nodig zijn. Dit zal de komende weken nader onderzocht worden, ook in relatie toe de wensen en behoeften van de beoogde doelgroepen. In de Kamerbrief kan de uitkomst gedeeld worden met evt. vervolgacties.

3) *Fiscale rechtsbijstand (was: fiscale rechtshulp)*: sluit aan bij ontwikkelingen in de gesubsidieerde rechtsbijstand van J&V.

4) *Systeemkritiek*: geef vorm aan een goede bundeling van signalen uit casuïstiek. Onderzoek of het mogelijk is dat belangenbehartiging, in samenwerking met bijv. de IBTD en/ of Nationale Ombudsman rapporteert. Onderzoek ook of het wenselijk is om de rapportage, naar voorbeeld van de VS rechtstreeks aan de Tweede Kamer te sturen.

### **Toelichting**

Het instellen van het programma/ project 'Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp' met daarbij vijf actielijnen. De actielijnen staan in volgorde van het proces van preventieve hulpvraag, naar conflict, rechtsgang en uiteindelijk mogelijke aanpassingen in wetgeving/ de dienstverlening. Voor de actielijnen 1, 2, 4 en 5 wordt voorgesteld om aan te sluiten op bestaande structuren en waar nodig deze te versterken. Actielijn 3 betreft het onderzoeken van het zichtbaarder en onafhankelijker positioneren van bestaande onderdelen van de BD.

#### 1) a. *Eerstelijns fiscale rechtshulp (was eerst Brede intake)*:

Deze taak is erop gericht dat iedereen toegang heeft tot een vorm van fiscale rechtshulp. De focus ligt op het voorkomen van problemen, het direct oplossen van eenvoudige vragen en waar nodig het warm overdragen of het coördineren t.b.v. oplossingen voor meer complexe vraagstukken.

Er worden al diverse vormen van eerstelijns fiscale rechtshulp geboden. Deze vormen van hulp worden door een verscheidenheid van organisaties geboden. Zowel door maatschappelijke organisaties en de overheid als door privaatrechtelijke organisaties, zoals fiscale adviesbureaus en administratiekantoren. Ook de BD biedt rechtshulp, zoals het verstrekken van informatie, hulp bij aangifte en hulp bij andere problemen door de belastingtelefoon en bij de balies en steunpunten en via relatiebeheer en ondersteuning van maatschappelijk intermediairs via kennisnetwerk en bijbehorende het forum

De meeste grote ondernemingen worden geholpen door privaatrechtelijke organisaties die zich hierop richten en door de directe toegang die zij hebben bij de BD. De meeste vermogende burgers en draagkrachtige ZZP'ers zijn vaak ook

voldoende in staat om hun recht te halen al dan niet met behulp van administratiebureaus of belastingadviseurs

Uit gesprekken met het veld is naar voren gekomen dat (a) voor burgers waarbij samenloop met andere stelsels speelt; (b) ZZP'ers in het lagere inkomenssegment en (c) kleine Mkb'ers de bestaande hulp nog niet overal toereikend (of betaalbaar) is. Niet in alle regio's wordt fiscale rechtshulp geboden door maatschappelijke of overheidspartijen, ook is geen algemene standaard of kennisniveau voor fiscale rechtshulp voorgeschreven. Sommige gemeenten hebben een groot aantal sociaal raadslieden in dienst; de helft van de gemeenten hebben dat niet. Bovendien is kennis over ZZP/MKB- zaken doorgaans niet aanwezig.

De beweging om meer diensten digitaal aan te bieden en lokale loketten te sluiten heeft op meer domeinen leemtes achtergelaten. Gebleken is dat deze vormen van dienstverlening niet voor iedereen toereikend zijn. Er is een aantal Rijksbrede trajecten met als doel de lokale hulpverlening (integraal of in verbinding tussen domeinen) te versterken. Deze initiatieven gaan over toegang tot de overheid en/of het recht en zijn dus breder dan alleen fiscale zaken. Denk hierbij aan: de stelsel vernieuwing Rechtsbijstand (J&V), Robuuste Rechtsbescherming (Divosa, VNG, Sociaal Werk Nederland en de loketfunctie (WAU/BZK). Bij die laatste is overigens de BD ook betrokken.

Concluderend: er zijn veel initiatieven die een vorm van fiscale hulp bieden door het hele land. Er mist alleen enige consistentie: het is niet altijd helder waar een burger moet zijn met vragen. Daarnaast verschilt de kwaliteit en aanwezigheid van kennis per gemeente. De meest wenselijke situatie is om programma's die er al zijn te versterken en een bepaald niveau van fiscale rechtshulp te bewerkstelligen. Door de loketten lokaal te organiseren en bovendien geen formele toegangseisen te hanteren is sprake van een laagdrempelige voorziening.

Voorgestelde acties:

- o Samenwerking zoeken met verantwoordelijke departementen van de genoemde programma's om laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp, op lokaal niveau te organiseren en minimaal niveau van fiscale kennis te borgen.
- o Nader uitzoeken of dit ook een passende oplossing biedt voor ZZP'ers en (kleine) MKB'ers.

Alternatief:

1. Professionals financieren op gemeentelijk niveau: in plaats van gezamenlijk optrekken met andere departementen kan er ook voor worden gekozen om zelfstandig professionals te financieren bij gemeenten. Dit zal echter zeer kostbaar zijn om bij 350 gemeente een basisniveau van fiscale kennis te borgen. Bovendien is daarmee de samenhang met andere domeinen niet geborgd.
2. Balies van de BD uitbreiden: Er zijn nu 20 balies en 10 steunpunten. Het zou enorm kostbaar zijn om deze uit te breiden naar alle gemeenten. Bovendien kunnen daar geen vraagstukken m.b.t. samenloop andere stelsels worden behandeld en is er geen sprake van onafhankelijkheid-

- 1) b. Tweedelijns fiscale rechtshulp

Niet elk fiscaal probleem kan in de eerste lijn opgelost worden. Het belastingstelsel is complex waardoor er soms specialistische kennis nodig is die wel aanwezig is bij de BD. Ook kan het soms nodig zijn om gegevens op te vragen of te controleren bij de BD. Het is dan belangrijk dat sociaal/juridisch hulpverleners geholpen kunnen worden als een cliënt aanwezig is zodat de gegevens ook gedeeld kunnen worden.

Grote ondernemingen hebben al een directe ingang bij de BD; ook fiscaal dienstverleners hebben middels een beconnummer een directe ingang bij de BD voor complexe vragen. Sociaal dienstverleners, zoals sociaal raadslieden en medewerkers van het juridisch loket, hebben niet zo een directe ingang. Hier is ook reeds een brief van de IBTD over gekomen. Er loopt momenteel een pilot voor een directe ingang voor sociaal raadslieden, deze is naar verwachting in april afgerond. Ook het programma loketfunctie van de overheid onderzoek op welke wijze de verbinding vanuit de verschillende loketten en professionals vormgegeven kan worden. De verbinding met de balies van de BD zal hierbij ook nader onderzocht worden.

Voorgestelde actie:

- o Resultaten pilot verbinding sociaal raadslieden en BD afwachten, indien wenselijk in Kamerbrief voor zomer aankondigen dat er een telefoonnummer, contactpersoon of andere vorm voor directe toegang tot de BD komt voor de sociaal/juridisch hulpverleners komt.

## 2) De belangenbehartiger

Het kan voorkomen dat eerdergenoemde vormen van fiscale rechtshulp niet toereikend zijn en dat burgers of bedrijven vastlopen bij de BD of er bijvoorbeeld maatwerk nodig is om problemen door samenloop van verschillende regelingen op te lossen. Momenteel kunnen zij dan terecht bij klachtenbehandeling, Stella, Escala of Fiscale Mediation. Dit kan worden gezien als een vorm van belangenbehartiging en burgers en bedrijven worden daar ook echt verder geholpen. Deze aanpak lijkt op punten ook op die van de TAS in de VS.

Deze belangenbehartiging wordt gedaan door de BD, terwijl er in veel gevallen sprake is van een conflict met de BD is. Dit kunnen burgers en bedrijven als een knelpunt ervaren. Of dit zo is wordt in het onderzoek onder de beoogde doelgroep uitgevraagd. Ook medewerkers van de BD kunnen te maken krijgen met loyaliteitsconflicten.

Er zijn drie opties:

1. Het zichtbaarder en onafhankelijker positioneren van Stella, Escala en Fiscale mediation binnen de BD. D.w.z. ze blijven onderdeel van de BD, maar worden autonoom (vergelijkbaar met de TAS in de VS).
2. Een geheel nieuwe organisatie creëren die soortgelijke taken uitvoert als Stella, Escala en Fiscale Mediation.
3. Reeds in gang gezette verbeteringen binnen de BD ondersteunen en verder geen wijzigingen aanbrengen.

Mocht er behoefte zijn aan onafhankelijker positionering dan heeft optie 1 de voorkeur om nader te onderzoeken, hiermee borgen we de onafhankelijkheid, en worden dubbelingen in het systeem voorkomen. Ook kan hierdoor gebruik gemaakt worden van de bestaande kennis en (werkende) structuren binnen de



BD en kan ook het lerend vermogen binnen de organisatie makkelijker aangesproken worden.

Om de onafhankelijkheid te borgen kan worden gedacht om, naar voorbeeld van de VS, als eindverantwoordelijke iemand buiten de DGDB-lijn aan te stellen en een rapportage en escalatielijnen buiten de reguliere BD-lijn te organiseren.

Het autonoom positioneren van onderdelen moet wel nader onderzocht worden: hoe autonoom zou die organisatie worden? Wat zijn mogelijke effecten op de structuur en de lijnen binnen de BD? Wat is het capaciteitsbeslag, wat betekent dit voor de uitvoering van de kernprocessen en is er draagvlak voor? Tot en met de besluitvorming zal dit verder onderzocht en uitgewerkt worden door Fiscale Zaken en de BD.

Voorgestelde actie:

- o Het nader onderzoeken van de wenselijkheid en de voor- en nadelen van het onafhankelijker positioneren van onderdelen binnen de BD, mogelijk d.m.v. een haalbaarheidsonderzoek of het aanstellen van een kwartiermaker. Hier zou gecommuniceerd over kunnen worden in de Kamerbrief voor het zomerreces.

### 3) *Fiscale rechtsbijstand*

Voor hulp bij de formele rechtsgang kunnen burgers, met minimale inkomens en vermogens (zoals bepaald in de Wet op de Rechtsbijstand) een beroep doen op gesubsidieerde rechtsbijstand. Meer vermogende burgers en bedrijven kunnen al dan niet via een verzekering, voor eigen kosten rechtsbijstand inschakelen. Voor de gesubsidieerde rechtsbijstand zijn enkele (fiscale) zaken uitgezonderd. Hiervoor is tijdelijk de regeling adviestoevoeging zelfredzamen (RATZ) ingesteld. Deze regeling heeft tot doel rechtshulp te faciliteren voor de rechtzoekende die in het kader van de Wet op de rechtsbijstand geen recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand omdat gesteld wordt dat het een belang betreft, waarvan de behartiging redelijkerwijze aan de aanvrager zelf kan worden overgelaten, zo nodig met behulp van een voorliggende voorziening. Deze regeling wordt op dit moment geëvalueerd. Tegelijkertijd loopt er ook een programma stelselvernieuwing Rechtsbijstand.

We stellen voor om de evaluatie van de RATZ-regeling af te wachten en de uitkomsten van de stelselvernieuwing Rechtsbijstand te volgen om te kunnen beoordelen of er voor fiscale rechtshulp nog additioneel iets geregeld moet worden om de betaalbaarheid en toegankelijkheid van fiscale rechtsbijstand te borgen.

Voorgestelde actie:

- o De evaluatie van de RATZ-regeling afwachten en hier op een later moment op terug komen.

### 4) *Systeemkritiek:*

De hiervoor genoemde taken en de rechtspraak kunnen signalen opleveren die laten zien waar burgers en bedrijven tegenaan lopen. Dit kunnen wetgevings- en uitvoeringssignalen zijn. Op basis van deze signalen kunnen knelpunten en oplossingen hiervoor aangedragen worden.

De belangenbehartiger(s) zoals omschreven bij punt 3 kan verantwoordelijk worden gemaakt voor het ophalen van de signalen uit casussen waar zij mee te maken krijgen. Op basis hiervan kunnen rode lijnen geïdentificeerd worden en een rapportage met de grootste knelpunten en oplossingsrichtingen aangedragen worden.

Deze rapportage kan door de belangenbehartiger(s) zelf opgesteld worden, maar zouden dit ook kunnen doen met de IBTD en of de Nationale Ombudsman die beide ook een vorm van systeemkritiek geven.

Voorgestelde acties:

- De belangenbehartiger(s) verantwoordelijk maken voor het bundelen van signalen vanuit casuïstiek.
- Samen met de IBTD en/ of de Nationale Ombudsman de systeemkritiek verder vormgeven. In de Kamerbrief voor het zomerreces hier uitsluitend overgeven.
- Onderzoeken of het wenselijk is de rapportage rechtstreeks aan de Tweede Kamer te verstrekken

*Communicatie*

n.v.t.

*Politiek/bestuurlijke context*

- Op 7 februari is het schriftelijk overleg over de LOFR aangeboden aan de Kamer.
- Momenteel wordt onderzocht of er een dialoog met de Kamer kan worden georganiseerd.
- Woensdag 22 maart zal in de Tweede Kamer een ontbijtsessie plaatsvinden met de Kamerleden over onderzoek van studenten over de LOFR.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



**TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

**Inspectie belastingen,  
toeslagen en douane**

Persoonsgegevens

# nota

Vormgeving en positionering Laagdrempelige  
Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR)

**Datum**

12 april 2023

**Notanummer**

2023-0000096017

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

In het coalitieakkoord staat dat er een *laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp* (LOFR) moet komen. Het is van belang helder te krijgen welke rol, taken en bevoegdheden de LOFR moet hebben in het stelsel van rechtsbescherming. Wij willen niet de rol van beleidsmakers overnemen, maar omdat rechtsbescherming een aandachtsgebied is binnen ons systeemgericht toezicht, vinden wij het belangrijk om onze visie op de vormgeving van de LOFR met u te delen. Dit is in overeenstemming met onze taak zoals benoemd in artikel 41b sub c van het Organisatiebesluit ministerie van Financiën 2020.

13.04.23

## Kern

- Er bestaat al een stelsel van organisaties die financieel-juridisch advies, hulp en bijstand bieden aan burgers. Daarnaast werken de Belastingdienst en Toeslagen zelf ook aan verbetering van de dienstverlening, vooral bij het toepassen van de 'menselijke maat' in vastgelopen dossiers. De LOFR kan een rol spelen tussen deze twee domeinen om bij vastgelopen dossiers doorbraken te forceren.
- Deze nota is bedoeld om u te informeren over onze visie. Wij verwachten daarom geen reactie uwerzijds.
- Desgewenst kan de inspecteur-generaal u nadere toelichting geven op de inhoud van deze nota.

→ graag

## Toelichting

### 1. Hoe wordt nu fiscale hulpverlening geboden?

- Het huidige netwerk is verantwoordelijk voor het bieden van laagdrempelige hulpverlening aan burgers of kleine ondernemers met vragen over belastingzaken, toeslagen en sociale zekerheid. Dit gebeurt door middel van steunpunten, sociaal raadsliden, sociale advocatuur, juridisch loketten, rechtswinkels, et cetera. Hier wordt zowel hulp en advies verleend als rechtsbijstand door de (sociale) advocatuur geboden. De minister van Rechtsbescherming werkt reeds aan het verbeteren van dit stelsel. Het verbeteren van de samenwerking tussen verschillende partijen en de toegankelijkheid van de voorzieningen zijn hierbij met name van belang.

- De Belastingdienst werkt op zijn beurt aan het verbeteren van de dienstverlening, met name voor kwetsbare mensen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de Stella- en Escala-teams. Daar wordt complexe problematiek aan de orde gesteld en zoekt men naar oplossingen om verdere escalatie van problemen te voorkomen. Hoewel het belangrijk blijft om te werken aan het verbeteren van de dienstverlening door de Belastingdienst en Toeslagen, moet worden opgemerkt dat dit geen onafhankelijke fiscale rechtshulp betreft.
- Het bestaande stelsel van rechtsbescherming en advies aan de ene kant en de uitvoering aan de andere kant, leidt niet in alle gevallen tot de gewenste resultaten. Er zijn dossiers die in het fiscale proces vastlopen, als gevolg van complexe uitvoering, ingewikkelde regelgeving of onvoldoende toegang tot rechtsbijstand. Hier zou de LOFR een rol kunnen spelen. Het is belangrijk om scherp te definiëren wat de (juridische) bevoegdheden van de LOFR dan zijn.

2. *Welke rol kan een nieuwe fiscale rechtshulp spelen?*

- Het is een organisatie die tussen het stelsel van advies, hulp en bijstand en de Belastingdienst/Toeslagen bevoegdheden heeft om doorbraken te forceren in knellende dossiers.
- De LOFR moet onafhankelijk zijn van de uitvoering zijn, zodat deze aan de kant van de burger staat.
- De LOFR kan met name een rol spelen voor burgers en kleine ondernemers die onvoldoende toegang hebben tot rechtshulp. Er kan tevens sprake zijn van situaties waarin er een samenloop is tussen sociale zekerheid en schuldenproblematiek. Ook dit kan de LOFR in haar optreden meenemen.
- Wat hoort niet bij de taken van de LOFR?
  - De LOFR staat burgers en kleine ondernemers niet bij in een gang naar de rechter. Dat is aan de (sociale) advocatuur. De LOFR neemt ook niet de advies- en hulptaken over van raadsliden, adviseurs, juridisch loketten et cetera.
  - De LOFR neemt niet de taken en bevoegdheden over van de uitvoeringsdiensten.

3. *Hoe kan de LOFR in de praktijk benaderd worden?*

- Het bestaande systeem waarbij er advies, hulp en bijstand wordt verleend aan mensen in kwetsbare situaties is al laagdrempelig, maar kan versterkt en verbreed worden.
- Een route voor de bereikbaarheid van de LOFR zou kunnen zijn dat de LOFR te benaderen is via het reeds bestaande netwerk. De betrokken organisaties schakelen de LOFR in wanneer zij te maken krijgen met vastgelopen dossiers. De LOFR hoeft zelf geen loket te hebben. Daarmee wordt ook voorkomen dat het als alternatief wordt gezien voor regionale loketten of de BelastingTelefoon.
- De LOFR zal verschillende criteria hanteren om een dossier in behandeling te nemen. Een voorzet voor deze criteria, die juridisch nader uitgewerkt moeten worden, zijn bijvoorbeeld:
  - Burgers en kleine ondernemers hebben eerst elders advies, hulp of bijstand gevraagd. Dit netwerk van professionals benadert de LOFR met vastgelopen dossiers.

- Ergens in het fiscale proces is duidelijk dat dossiers zijn vastgelopen, met ernstige (financiële) gevolgen voor betrokkenen.
- Het kan ook gaan om procedurele onrechtvaardigheid, zoals het fors overschrijden van termijnen door de uitvoeringsdiensten.
- Soms is er een samenloop met sociale zekerheid of schulden bij andere overheidsinstellingen, die grote gevolgen hebben voor mensen. Ook dan kan de LOFR een rol spelen, omdat dit buiten het zicht van de uitvoerende diensten kan vallen.
- De intake door de LOFR vindt plaats nadat andere vormen van hulp zijn geprobeerd en op basis van een aantal vooraf bepaalde criteria. De LOFR bekijkt het dossier en besluit of zij gebruik maakt van haar bevoegdheden om in het fiscale proces doorbraken te forceren.
- Het stelsel van advies, hulp en bijstand is vooral gericht op kwetsbare burgers. Als het netwerk van advies, hulp en bijstand in een situatie onvoldoende blijkt te zijn, kan het een optie zijn voor burgers en kleine ondernemers om via een andere regeling toch terecht kunnen bij de LOFR. Dit vereist nadere uitwerking.

#### 4. Positionering LOFR

- De LOFR moet onafhankelijk gepositioneerd zijn, want deze moet aan de kant van de burger staan. Een van de opties is het positioneren van de LOFR als een aparte Kamer bij de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (hierna IBTD). Dat kan een aantal voordelen en spillover effecten hebben.
  - De IBTD is onderdeel van het ministerie van Financiën, maar niet van de Belastingdienst. De IBTD heeft vergelijkbare bevoegdheden met betrekking tot informatie en toegang tot dossiers.
  - De IBTD krijgt met de komst van LOFR een directe (extra) bron van signalen die voor het inspectiewerk van belang zijn. Het inspectiewerk wordt daarmee versterkt.
  - De inspectie levert als reflectieve toezichthouder systeemkritiek en heeft de mogelijkheid om te rapporteren aan het parlement.
- Een kwartiermaker kan het proces van de oprichting van een LOFR versnellen. Dit kan helpen om voortvarend de rechtsbescherming te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. De kwartiermaker kan de inrichting met betrekking tot de precieze doelgroep, werkwijze, bevoegdheden en ander juridische vragen nader uitwerken:
  - De criteria, uitgangspunten en bevoegdheden voor het optreden van de LOFR;
  - de organisatie, kennis en deskundigheden die nodig zijn bij de LOFR;
  - de afspraken of convenanten met organisaties die hulp, advies en bijstand leveren.
  - een planning met betrekking tot de mogelijke startdatum van de LOFR.

*Communicatie*

Niet van toepassing.

*Politiek/bestuurlijke context*

In het coalitieakkoord staat dat er een laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp (LOFR) moet komen.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



Art. 04. 2022

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Deelname Dienst Toeslagen vervoltraject LOFR

**Datum**

20 april 2023

**Notanummer**

2023-0000103119

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

In het coalitieakkoord<sup>1</sup> is opgenomen dat in Nederland een laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp (LOFR) komt, naar voorbeeld van de Taxpayer Advocate Service (hierna: TAS) in de Verenigde Staten om praktische rechtsbescherming beschikbaar en toegankelijker te maken. In de kamerbrief<sup>2</sup> die hierover in oktober 2022 naar de Tweede Kamer is verstuurd, is toegezegd te onderzoeken hoe de samenloop met Dienst Toeslagen eruit ziet. Middels deze nota informeren wij u over de mogelijke deelname van Dienst Toeslagen aan de LOFR. Indien gewenst, kan dit nader worden toegelicht in een gesprek met u of u beiden.

## Beslispunt

- Gaat u (Stas FB en Stas TD) akkoord met de deelname van Dienst Toeslagen aan het vervoltraject van de LOFR?
- Gaat u (Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane) akkoord met het inplannen van een afspraak over de deelname en het vervoltraject in de week van 8 mei?
  - Er is met u nog niet eerder een gesprek geweest over dit onderwerp en we wisselen hierover graag van gedachten. De planning is dat in de week van 13 mei een brief over de LOFR naar de Kamer verzonden wordt met vervolgstappen. Vandaar dat we hierover tijdig met u in gesprek willen.

1 afkkoord  
1 afkkoord met inplannen

## Kernpunten

- Het doel van de LOFR is (a) burgers en bedrijven helpen hun recht op fiscaal gebied te halen en (b) op basis van de casuïstiek knelpunten in wetgeving en uitvoering te signaleren en oplossingen daarvoor aan te dragen. Dit is ook van belang op het gebied van de toeslagen.
- In de kamerbrief van 20 oktober 2022, over de mogelijke vormgeving van de fiscale rechtshulp, zijn vier mogelijke taken voor de LOFR omschreven, te weten:
  - Taak 1: Brede integrale intake;
  - Taak 2: Fiscale rechtshulp;

<sup>1</sup> Bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2022-2023, 31066, nr.1126 (Kamerbrief Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp)

- Taak 3: Fiscale belangenbehartiger; en
  - Taak 4: Systeemkritiek
- Er zijn al lopende initiatieven rond deze taken bij de Belastingdienst en Dienst Toeslagen, hier zijn ook gelijkenissen te zien. Desondanks zien wij de urgentie om naast deze initiatieven verder in te zetten op het verbeteren van de praktische rechtsbescherming, om bij te dragen aan het oplossen van de problemen zoals gesignaleerd in het rapport 'Burgers Beter beschermd'<sup>3</sup>.
- In de verkenning rondom de LOFR is met stakeholders gesproken en blijkt de wenselijkheid voor een rechtshulp voor Dienst Toeslagen niet minder dan voor de Belastingdienst. Belangrijk aspect dat daarbij wordt benoemd is dat veel burgers de Belastingdienst en de dienst Toeslagen (nu nog) zien als dezelfde organisatie.
- Het is dan ook wenselijk, om ook voor toeslagen, uit te werken hoe de rechtshulp vormgegeven kan worden, om de praktische rechtsbescherming van burgers te vergroten.
- In mei volgt een Kamerbrief met vervolgstappen voor de LOFR.

### **Toelichting**

Uit het rapport 'Burgers beter beschermd' blijkt dat sommige burgers en kleine ondernemers in de praktijk op hindernissen stuiten bij het behalen van hun fiscale rechten en dat zij in de praktijk onvoldoende rechtsbescherming ervaren. Dit rapport concludeert eveneens dat de overheid er onvoldoende in is geslaagd om bestaande praktische rechtsbescherming voldoende kenbaar en toegankelijk te maken. De commissie voor praktische rechtsbescherming noemt vijf kernproblemen rondom de praktische rechtsbescherming voor de burger in geschillen met de Belastingdienst. De LOFR dient bij te dragen aan het oplossen van deze problemen. Ten tijde van het schrijven van dit rapport was Toeslagen nog onderdeel van de Belastingdienst.

Het is hierbij wel van belang om te benoemen dat de Belastingdienst en de dienst Toeslagen inmiddels andere organisaties zijn. De problemen waar burgers tegenaanlopen binnen deze organisaties zijn dan ook verschillend. Hier wordt rekening mee gehouden bij de vormgeving van de LOFR.

Beide organisaties zijn van mening dat de ambitie om de praktische rechtsbescherming voor burgers te verbeteren ter harte genomen moet worden. De gevoerde gesprekken met de stakeholders ondersteunen deze ambitie. Hierbij wordt niet gejuridiseerd, maar juist zorggedragen dat burgers en ondernemers zo vroeg mogelijk in het proces geholpen kunnen worden.

In de huidige fase van het verkenningproces rondom de LOFR is voor Dienst Toeslagen in beeld gebracht welke initiatieven al lopen die raken aan de beoogde taken van de LOFR. Een vervolgstap is om te bezien welke initiatieven versterkt kunnen worden en waar iets aanvullends georganiseerd moet worden om de rechtsbescherming te verbeteren.

### **Beoogde taken van de LOFR**

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 820 (Beleidsreactie op het rapport «Burgers beter beschermd»)



Aangezien ook op het gebied van de Belastingdienst de benodigde invulling van de LOFR nog wordt uitgewerkt, is nog niet te zeggen hoe de fiscale rechtshulp vorm kan krijgen en waar dit voor de dienst Toeslagen anders zal zijn dan voor de Belastingdienst. In de kamerbrief van oktober<sup>4</sup> zijn wij al ingegaan op de lopende initiatieven binnen de Belastingdienst. Hieronder wordt uiteengezet welke initiatieven er bij de dienst Toeslagen zijn t.a.v. de vier beoogde taken van de LOFR.

#### 1 a) *Eerstelijns fiscale rechtshulp*

Deze taak is erop gericht dat iedereen (lokaal) toegang heeft tot een vorm van fiscale rechtshulp. De focus ligt op het direct oplossen van eenvoudige vragen, en waar nodig het warm overdragen naar de juiste instantie voor meer complexe vraagstukken. Om fiscale rechtshulp op lokaal niveau te borgen wordt voorgesteld om aan te sluiten bij een aantal Rijksbrede trajecten: Loketfunctie van de Overheid (Werk aan Uitvoering), robuuste rechtsbescherming (VNG, Divosa en Sociaal Werk Nederland) en stelselvernieuwing rechtsbijstand (Ministerie van Justitie en Veiligheid). Dit zijn allen trajecten rondom het inrichten van een eerstelijnsfunctie op lokaal niveau waar burgers met problemen aan kunnen kloppen. Hierbij kan worden geborgd dat op lokaal niveau naast fiscale kennis, ook kennis over toeslagen aanwezig is.

#### Wat doet de dienst Toeslagen al:

- Ter ondersteuning van burgers bij het aanvragen van toeslagen zijn er toeslagenservicepunten en de Belastingtelefoon.
- Toeslagen maakt ook gebruik van een netwerk aan intermediairs zoals kinderopvangorganisaties, woningcorporaties, sociaal raadslieden, ouderenbonden en een aantal maatschappelijke stichtingen. Deze zijn vaak beter in staat om burgers te bereiken dan de Belastingdienst en Toeslagen vanwege het laagdrempelige karakter. Intermediairs hebben toegang tot gegevens, en kunnen hierdoor ook toeslagen aanvragen of wijzigen.
- Sinds 2016 is er een convenant tussen de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Belastingdienst en Dienst Toeslagen waarmee een landelijk dekkend netwerk gecreëerd wordt waar burgers terecht kunnen voor hulp bij belasting- en toeslagzaken in de bibliotheek.
- Toeslagen is samen met de Belastingdienst stappen aan het zetten om meer fysieke locaties te realiseren. Zo zijn er de afgelopen tijd tien steunpunten bij gekomen waar mensen terecht kunnen met een vraag m.b.t. toeslagen.
- Dienst Toeslagen is (net als de Belastingdienst) betrokken bij de inzet rondom het traject rondom de Loketfunctie van de Overheid (vanuit Werk aan Uitvoering).

Op dit punt bestaat op dit moment deels een vergelijkbare situatie als bij de Belastingdienst, al hebben intermediairs op het gebied van de Dienst Toeslagen een grotere rol en meer bevoegdheden.

#### 1 b) *Tweedelijns fiscale rechtshulp*

Om een fiscaal probleem op te kunnen lossen, is soms meer specialistische kennis nodig dan in de eerste lijn geboden kan worden. Deze kennis is binnen de

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2022-2023, 31066, nr.1126 (Kamerbrief Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp)

Belastingdienst aanwezig. Bij de Belastingdienst loopt een pilot om sociale dienstverleners zoals Sociaal Raadslieden een directe ingang te bieden. In de knelpuntenbrief van de IBTD<sup>5</sup> werd het belang van deze directe ingang ook benoemd.

Wat doet Dienst Toeslagen al:

- Bij de Dienst Toeslagen is er een direct telefoonnummer voor intermediairs, waar Sociaal Raadslieden ook onder vallen. Intermediairs bezitten daarnaast meer bevoegdheden rondom het inzien van gegevens, en over het aanvragen of wijzigen van toeslagen.
- Daarnaast is er voor intermediairs een postbus voor dossier overstijgende vragen, en bestaat er ook een postbus om schrijvende gevallen aan te kunnen dragen voor Stella.
- Intermediairs kunnen ook burgers aanmelden voor persoonlijke begeleiding voor burgers met complexere problematiek die nog niet voldoet aan Stella-criteria.

Op het gebied van Toeslagen lopen via het programma Vernieuwing Dienstverlening ontwikkelingen op het gebied van de tweedelijns-fiscale rechtshulp. Of er voor deze taak nog iets aanvullends moet komen, dient nog te worden gezien.

## 2) Belangenbehartiger

Wanneer iemand door de eerstelijns-hulp niet verder geholpen kan worden of er bijvoorbeeld maatwerk nodig is, kan er hulp nodig zijn in de vorm van een belangenbehartiger. De taak 'fiscale belangenbehartiger' is een vorm van tweedelijns-hulp wanneer belastingplichtigen zijn vastgelopen met de Belastingdienst. Deze taak is binnen de TAS in de Verenigde Staten ook zichtbaar, waar de vastgelopen burger in dit geval een eigen behandelaar krijgt, die binnen de wet- en regelgeving naar een alternatieve oplossing zoekt.

Voor de taak belangenbehartiger wordt momenteel onderzocht of het wenselijk is om onderdelen binnen de Belastingdienst die al aan een vorm van belangenbehartiging doen, te bundelen en zichtbaarder en autonomer te organiseren. Daarbij wordt ook gekeken welke evt. extra bevoegdheden er nodig zijn. Dit zal de komende weken nader onderzocht worden, we stellen voor dit ook voor Toeslagen te onderzoeken. In onze afwegingen nemen we ook het advies mee dat de IBTD onlangs heeft gedeeld over de vormgeving van de LOFR.

Wat doet Dienst Toeslagen al:

- Op dit moment worden binnen de Belastingdienst en Toeslagen al vormen van belangenbehartiging aangeboden. Zo kunnen burgers en bedrijven worden doorverwezen naar Stella. Bij Stella wordt een individuele behandelaar aangewezen die op zoek gaat naar een alternatieve oplossing binnen wet- en regelgeving. Hier speelt vaak multiproblematiek een rol.
- Als sprake is van (ernstige) multiproblematiek en de professionals komen er gezamenlijk niet uit, dan wordt samengewerkt met andere uitvoerders via het Landelijk maatwerkloket multiproblematiek en het daaronder vallende Landelijk Escalatieteam (LET).

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2022-2023, 2023D07984 (Brief van de inspecteur-generaal van de Inspectie belastingen, toeslagen en douane (IBTD) over knelpunten die zijn opgehaald uit de praktijk van sociaal raadslieden)

- Aanvullend hierop bestaat binnen Toeslagen het team menselijke maat en burgersignalen. Dit team richt zich op de professionele zorgen van medewerkers en verzamelt en registreert signalen over knelpunten met burgers. Het team organiseert de multidisciplinaire maatwerktafels binnen de uitvoeringsorganisatie waarbij, met diverse betrokkenen, gezocht wordt naar mogelijkheden hoe burgers geholpen kunnen worden en uitvoeringsdilemma's kunnen worden opgelost of onder de aandacht van de bestuurlijke lijn kunnen worden gebracht.

Binnen de Belastingdienst wordt bovendien gebruikgemaakt van Escala en Fiscale Mediation. Escala kan worden ingeschakeld wanneer bij de behandeling van een burger of ondernemer een sterk geëscaleerd conflict ontstaat dat niet meer oplosbaar lijkt. Escala kan op verschillende manieren ondersteunen bij de oplossing van een conflict via conflictbegeleiding. Bij Fiscale Mediation wordt gebruikgemaakt van een professionele conflictbemiddelaar, om tot een gezamenlijke oplossing van een geschil te komen. Deelname hieraan is vrijwillig.

Het voornemen is om verder te onderzoeken hoe Stella, Escala en Fiscale Mediation de rol van belangenbehartiging kunnen vervullen. Hierbij zal ook worden gekeken of dit voor Toeslagen ook nodig en wenselijk is.

### 3) *Fiscale rechtsbijstand*

Voor hulp bij de formele rechtsgang kunnen burgers, met minimale inkomens en vermogens (zoals bepaald in de Wet op de Rechtsbijstand) een beroep doen op gesubsidieerde rechtsbijstand. Meer vermogende burgers en bedrijven kunnen, al dan niet via een verzekering, voor eigen kosten rechtsbijstand inschakelen. Voor de gesubsidieerde rechtsbijstand zijn enkele zaken uitgezonderd, onder meer in zaken wanneer zelfredzaamheid van burgers wordt vermeend, waardoor de drempel voor het verlenen van een toevoeging voor zaken o.g.v. belastingen of toeslagen vrij hoog lag. Hiervoor is tijdelijk de regeling adviestoevoeging zelfredzamen (RATZ) ingesteld. Deze regeling heeft tot doel rechtshulp te faciliteren voor de rechtzoekende die in het kader van de Wet op de Rechtsbijstand geen recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand omdat gesteld wordt dat het een belang betreft, waarvan de behartiging redelijkerwijze aan de aanvrager zelf kan worden overgelaten, zo nodig met behulp van een voorliggende voorziening. Een kanttekening is dat op dit moment slechts minimaal gebruik wordt gemaakt van de RATZ voor belasting- en toeslagenzaken. Deze regeling wordt op dit moment geëvalueerd. Tegelijkertijd loopt er ook een programma stelselvernieuwing Rechtsbijstand.

We wachten de uitkomsten van de evaluatie van de RATZ-regeling af evenals de uitkomsten van de stelselvernieuwing Rechtsbijstand om te kunnen beoordelen of er voor fiscale rechtshulp nog additioneel iets geregeld moet worden om de betaalbaarheid en toegankelijkheid van fiscale rechtsbijstand te borgen. Dit zal ook voor Toeslagen gelden, aangezien voor Toeslagen de rechtstoegang en rechtsbijstand op dezelfde manier is geregeld als voor fiscale zaken.

### 4) *Systeemkritiek*

Voor deze taak wordt gekeken of signalen vanuit de belangenbehartiging in samenwerking met de IBTD en/of de Nationale Ombudsman gerapporteerd kunnen worden, en of het wenselijk is dat een dergelijke rapportage rechtstreeks

naar de Tweede Kamer wordt gestuurd. Hierbij zal het dan ook gaan om signalen vanuit Toeslagen.

Wat doet Dienst Toeslagen al:

- Sinds 2021 brengen zowel de Belastingdienst en Toeslagen een Stand van de Uitvoering uit. Hier worden signalen vanuit de organisatie omhoog gebracht, alsmede als praktijksignalen vanuit de rechterlijke macht en de sociale advocatuur.
- De IBTD heeft ook een rol op het gebied van systeemkritiek. Deze inspectie houdt ook toezicht op de opvolging van signalen en knelpunten in de uitvoering. Daarnaast kan de inspectie aan de kamer rapporteren, waarna medewerking verplicht is.

Op het gebied van systeemkritiek bestaat op dit moment een vergelijkbare situatie bij Dienst Toeslagen en bij de Belastingdienst.

### **Vervolproces**

In mei wordt een kamerbrief verzonden met hierin per beoogde taak de gekozen richting voor de fiscale rechtshulp en het vervolproces. Hierin wordt ook benoemd dat op dit moment een burgeronderzoek wordt opgezet, wat kan zorgen dat de oplossingen die de LOFR aandraagt, aansluit op behoeftes en wensen van burgers en ondernemers in de praktijk.

Op dit moment wordt nog onderzocht hoe de verschillende taken het beste vormgegeven kunnen worden. Daarbij geldt als uitgangspunt dat we geen dubbelingen willen binnen het huidige stelsel. Wat er wordt ingeregeld, dient aanvullend te zijn op wat er op dit moment al beschikbaar is. De leemtes die moeten worden gevuld om betere rechtshulp te bieden worden geschetst in de brief van mei. In hoeverre deze verschillen tussen de dienst Toeslagen en de Belastingdienst wordt nog verder in kaart gebracht. Het is op dit moment daarom nog niet mogelijk om scherp af te bakenen hoe elke taak bij de dienst Toeslagen zal worden ingevuld, en wat het verschil zal zijn met de invulling bij de Belastingdienst.

### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



ma 8/5 - 1445 uur  
Di 9/5 1300 uur !

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Kamerbrief verdere invulling Laagdrempelige  
Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp

Datum

3 mei 2023

Notanummer

2023-0000111058

Bijlagen

1. Conceptbrief

### Aanleiding

Op 18 april is er een uitstelbrief naar de Kamerbrief gestuurd waarin aangekondigd dat er in mei een Kamerbrief komt over de verdere invulling van de Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (hierna: LOFR). Het voornemen is om deze brief 16 mei te versturen, een week voor het commissiedebat over ongekend onrecht (23 mei).

Op 8 mei vindt er een gesprek plaats tussen stasFB en de Inspecteur Generaal Belastingen Toeslagen en Douane (hierna: IGBTD). Tegelijk met deze nota ontvangt u de voorbereiding.

Gezien de doorlooptijden wordt u beiden gevraagd om alvast input te leveren op de concept Kamerbrief (bijlage 1) om op koers te blijven voor verzending op 16 mei.

### Beslispunten

Vooruitlopend op de definitieve verzending van de Kamerbrief willen we u een aantal beslispunten voorleggen.

- U wordt gevraagd om een keuze te maken tussen de drie volgende varianten van de invulling van de taak fiscale belangenbehartiger:
  - Variant 1: Het instellen van een taskforce die het ontwerp maakt van een inrichting voor een Bureau of Functionaris Praktische Rechtsbescherming. Het is nog niet bepaald waar deze gaat landen.
  - Variant 2: Het instellen van een kwartiermaker die het ontwerp maakt van een inrichting Bureau of Functionaris Praktische Rechtsbescherming. Het bureau of functionaris zal een onafhankelijk onderdeel worden van Belastingdienst en de Dienst Toeslagen.
  - Variant 3: Aankondigen dat er een Functionaris Praktische Rechtsbescherming komt die onafhankelijk wordt aangesteld door u beiden. De functionaris krijgt de opdracht om de praktische rechtsbescherming binnen de Belastingdienst en Dienst Toeslagen te borgen. De functionaris krijgt beschikking over een deel van het gereserveerde budget van de LOFR om een eigen bureau in te richten die een onafhankelijk onderdeel wordt van Belastingdienst en de Dienst Toeslagen.

Voorbereiding!

08/05/23

Dank

Brief  
reparatie

Overleg  
met

stas TSP

free

U wordt geadviseerd te kiezen voor een variant waarbij de belangbehartiger een onafhankelijk onderdeel wordt van de Belastingdienst/Toeslagen in de vorm van een functionaris praktische rechtsbescherming, al dan niet voorafgegaan door een kwartiermaker, zodat deze kan bijdragen aan het (nog) beter laten functioneren/toegankelijk maken van bestaande instrumenten. Het aanstellen van een kwartiermaker geeft de ruimte om eerst randvoorwaarden (functieprofiel, mandaat e.d.) uit te werken voor tot daadwerkelijk aanstelling overgegaan wordt.

De keuze van de variant zal leiden tot een aanpassing in de tekst in de Kamerbrief.

Bent u akkoord met:

- Begin september een bijeenkomst met een aantal belanghebbenden te organiseren, zodat deze input kunnen leveren op de opdracht van de functionaris/ kwartiermaker/ taskforce.
- Om onderstaand voorstel voor de dialoog te delen met de Tweede Kamer.

#### **Kernpunten**

- *Bureau/ Functionaris Praktische Rechtsbescherming:* Het bureau/ de functionaris kan een herkenbaar gezicht zijn waar burgers kunnen aankloppen als ze zijn vastgelopen in hun contact/zaken met de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Het bureau/ de functionaris kan dan optreden als regisseur om ervoor te zorgen dat de burger verder wordt geholpen, door bijv. een casus toe te wijzen aan het Stella-team. Daarnaast kan er een rol zijn om eventueel doorbraken te forceren op knellende of langlopende dossiers en de praktische rechtsbescherming binnen de Belastingdienst in de breedte te borgen. Op basis van casuïstiek kunnen er rode lijnen worden geïdentificeerd en die kunnen gedeeld worden met de IBTD, zodat zij haar rol van systeemkritiek kan invullen. Afhankelijk van de gekozen variant kan er een bepaalde mate van concreetheid in de Kamerbrief komen. Bij variant 3 kunnen we meer zeggen over de rol en positie. Bij variant 1 wordt de optie om het bij de IBTD te plaatsen nog opengelaten.
- *Voor- en nadelen positionering Belastingdienst en dienst Toeslagen:*
  - *Dichtbij primair proces:* Door het intern te organiseren kan een onafhankelijk bureau of functionaris doorbraken forceren op vastlopende dossiers. Door de juiste mensen bij elkaar te zetten of te zorgen dat prangende dossiers sneller worden opgepakt. Ook in situaties waarin er meerdere interpretaties zijn over de wetgeving, kan het belang van de belastingplichtigen worden ingebracht.  
De IBTD behandelt geen individuele casussen, dat kan hun onafhankelijke positie mogelijk aantasten. Daarnaast is het lastiger om oplossingen binnen het primair proces van de Belastingdienst en dienst Toeslagen te bieden. Bovendien dient onderzocht te worden in hoeverre de fiscale geheimhoudingsplicht de mogelijkheid om maatwerk te bieden in de weg staat.
  - *Ook voor medewerkers Belastingdienst en Toeslagen:* Het biedt een laagdrempelige toegang voor medewerkers als wet- of regelgeving hard uitpakt of om knellend beleid te adresseren. Vanuit het veld is heel veel waardering voor het werk van Stella. We willen dat behouden en tegelijkertijd zorgdragen dat er voldoende mandaat is en rugdekking voor het doorhakken van knopen bij lastige dossiers.
- *Voor- en nadelen positionering IBTD:*

- *Onafhankelijkheid*: De IGBTD is een onafhankelijk onderdeel binnen Ministerie van Financiën. Het binnen de BD en Toeslagen organiseren kan overkomen als de slager die het eigen vlees keurt. Tegelijkertijd is de TAS in de VS ook een onderdeel van de IRS en werkt dat succesvol. Doordat de TAS dichtbij het primaire proces georganiseerd is kan het, het belang van de burger op individueel niveau beter bedienen.
- *Rol vervaging* en Ombudsman: De rol zoals de IBTD die voor ogen heeft, lijkt daarbij veel overlap te hebben met de taak van de Nationale Ombudsman. De IBTD heeft bovenal een inspecterende rol terwijl de hulp die geboden wordt vanuit de rol van een bureau/ functionaris praktische rechtsbescherming een meer dienstverlenende en uitvoerende rol kent.
- Overige punten m.b.t. positionering
  - *Samenwerking maatschappelijk veld*: In het voorstel dat voorligt in de Kamerbrief wordt er ook voorgesteld om de eerstelijnsrechtshulp te verbeteren. De samenwerking tussen de eerstelijnsrechtshulp en het bureau / functionaris praktische rechtsbescherming zal ook worden vormgegeven. Dit komt overeen met het voorstel in de nota van de IGBTD.
  - *Ontvlechting*: Er kan zowel een bureau / functionaris bij de Belastingdienst als bij Toeslagen komen. Daarbij geldt dat hiertussen goed samengewerkt zal worden als een casus over zowel belastingen als toeslagen gaat.
  - *Systeemkritiek*: De IGBTD beargumenteert dat het door bij hen te organiseren er extra signalen komen voor systeemkritiek. Echter door het intern te organiseren kunnen er meer interne signalen worden opgepakt. Deze zullen dan uiteraard gedeeld moeten worden met de IBTD zodat zij hun rol van systeemkritiek kunnen vervullen.
- *Opdracht*: Voorgesteld wordt om voor Prinsjesdag de opdrachtschrijving voor de taskforce/ kwartiermaker/ functionaris af te hebben. Bezien wordt hoe de Ondernemingsraden van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen hierbij betrokken worden.
- *Bijeenkomst belanghebbenden*: voorgesteld wordt om – nadat een concept opdracht is geformuleerd - een bijeenkomst te organiseren met de volgende partijen: IGBTD, Nationale Ombudsman, de landelijke cliëntenraad, vertegenwoordiger van sociaal raadslieden, vertegenwoordiger vanuit de rechtspraak, vertegenwoordiger vanuit fiscaal adviseurs en Diana van Hout om te reflecteren op de opdracht voor de taskforce. Het doel is om draagvlak van het maatschappelijk veld te behouden en de opdracht verder aan te scherpen.
- *Kamerbrief*: Deze brief bouwt voort op de bespreking met de stas F&B van 21 maart. De brief bestaat uit vier actielijnen met de volgende boodschappen:
  - *Actielijn 1 eerstelijns rechtshulp*: (1) Samenwerken met departementen, in het kader van Werk aan Uitvoering, over hoe te komen tot overheidsbrede loketten die rechtshulp bieden, zodat daar ook fiscale rechtshulp geboden kan worden; en (2) de verbinding tussen maatschappelijk dienstverleners en de Belastingdienst verbeteren (zie proef apart telefoonnummer maatschappelijk dienstverleners).
  - *Actielijn 2 Fiscale Belangenbehartiger*: (1) de huidige processen (zoals Stella) van de Belastingdienst worden versterkt; en (2) er komt een functionaris/kwartiermaker of taskforce die het ontwerp maakt voor het inrichten van een Bureau of Functionaris Praktische Rechtsbescherming. Voor Prinsjesdag wordt Kamer geïnformeerd over de opdracht en waar de taskforce gaat zetelen.

- o *Actielijn 3 Fiscale Rechtsbijstand*: Aansluiten bij evaluatie van Ratz-regeling samen met J&V. Daarna bezien wat nodig is.
- o *Actielijn 4 systeemkritiek*: Hierover met de Kamer in gesprek waar hen behoefte is en dit ook meenemen in opdracht taskforce. Hierbij de samenwerking zoeken met de IBTD.

*Proef inbelnummer sociaal raadslieden en bewindspersonen*: De proef met maatschappelijk dienstverleners is Belastingdienst-specifiek. Toeslagen heeft al een apart nummer voor maatschappelijk intermediairs. Momenteel wordt onderzocht of een apart inbelnummer bij de Belastingdienst leidt tot een slechtere bereikbaarheid voor andere burgers. Enerzijds neemt het namelijk capaciteit weg bij de Belastingtelefoon; anderzijds levert het mogelijk een besparing op omdat de maatschappelijk dienstverleners vaak complexe vragen hebben waardoor ze niet in één keer geholpen worden als ze Belastingtelefoon regulier bellen. Voorgesteld wordt om hier op in te gaan in de reactie op de knelpuntenbrief van de IBTD.

### **Trialoog**

Met uw brief van oktober 2022 (stas F&B) is een trialoog aangeboden aan de Tweede Kamer. Voorgesteld wordt om de trialoog plaats te laten vinden in oktober. De beoogde aanwezigen zijn een afvaardiging van de volgende partijen: vaste Kamercommissie financiën; DG Belastingen; DG Toeslagen; DG Fiscale Zaken; Inspectie BTD; Nationale Ombudsman; een onafhankelijke gespreksleider.

### Doel Trialoog

Inzicht krijgen in wensen van Kamercommissie financiën m.b.t. de systeemkritiek functie van laagdrempelige onafhankelijke rechtshulp (LOFR); en de rol van het bureau/ de functionaris praktische rechtsbescherming wanneer wetgeving hard uitpakt. De volgende twee vragen staan centraal:

Vraag 1: 'Welk mandaat wenst de Kamer te geven aan het Bureau/Functionaris Praktische Rechtsbescherming, indien wetgeving hard uitpakt binnen de grenzen van de trias politica?'

Toelichting op de vraag: Het kan zijn dat een belastingplichtige nadeel ondervindt doordat complexe wetgeving fout uitpakt. Welke bevoegdheden zijn hierbij wenselijk en hoe ziet de Kamer dit in verhouding tot bestaande wet- en regelgeving?

Vraag 2: 'Hoe wil de Kamer geïnformeerd worden over rode draden uit casuïstiek?'

Toelichting op de vraag: In de Kamerbrief van 20 oktober 2022 over de LOFR staat dat de Taxpayer Advocate Service in de VS twee keer per jaar aan het Congres rapporteert over de grote problemen, inclusief voorstellen voor oplossingen. Momenteel worden er al vormen van systeemkritiek geleverd door de IBTD, de Ombudsman en ook door de Belastingdienst en Dienst Toeslagen via bijvoorbeeld de Standen van de Uitvoering. Heeft de Kamer hier aanvullende wensen?

### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.





**HEDEN  
TER BESPREKING 8 MEI**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Vorbereiding gesprek stas FB en IGBTD

**Datum**  
3 mei 2023

**Notanummer**  
2023-0000111060

**Bijlagen**  
geen

## Aanleiding

Op maandag 8 mei heeft u een overleg met de Inspecteur Belastingen, Toeslagen en Douane (hierna: de IGBTD), Bart Snels, over de nota 'Vormgeving en positionering Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR)' (bijlage 1), waarin hij u informeert over de visie van de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane (hierna: IBTD) op de LOFR. Het doel van voorliggende nota is om u aandachtspunten mee te geven op de visie van de IGBTD en de wijze waarop we dit willen meenemen in de brief die half mei aan de Tweede Kamer zal worden verzonden.

## Kernpunten

- *Advies:* Het advies is om de nota van de IGBTD grotendeels te omarmen, behalve het idee om een bureau bij de Inspectie in te richten. Het besluit over de positionering van de taak belangenbehartiger ligt ook voor in een separate nota.
- *Gesprek DGFZ en IGBTD:* Op 3 mei hebben DGFZ en de IGBTD met elkaar gesproken over de positionering van het bureau, waarbij de IGBTD drie punten benadrukte: onafhankelijkheid, samenwerking maatschappelijke partijen en hoe om te gaan met ontvlochten organisaties. Daarnaast benoemt de IGBTD in zijn nota ook de toegevoegde waarde van signalen en op basis daarvan systeemkritiek. Na het gesprek tussen u en de IGBTD zal nog een overleg plaatsvinden over het vervolg. Op de door de IGBTD genoemde punten zal worden ingegaan evenals aanvullende argumenten.
- *Onafhankelijkheid:* De IGBTD is een onafhankelijk onderdeel binnen Ministerie van Financiën. Het binnen de BD en Toeslagen organiseren kan overkomen als de slager die het eigen vlees keurt. Tegelijkertijd is de TAS in de VS ook een onderdeel van de IRS en werkt dat succesvol. Doordat de TAS dichtbij het primaire proces georganiseerd is kan het, het belang van de burger op individueel niveau beter bedienen.
- *Samenwerking maatschappelijk veld:* In het voorstel dat voorligt in de Kamerbrief wordt er ook voorgesteld om de eerstelijnsrechtshulp te verbeteren. De samenwerking tussen de eerstelijnsrechtshulp en het bureau / functionaris praktische rechtsbescherming zal ook worden vormgegeven. Dit komt overeen met het voorstel in de nota van de IGBTD.
- *Ontvlochtening:* Er kan zowel een bureau / functionaris bij de Belastingdienst als bij Toeslagen komen. Daarbij geldt dat hiertussen goed samengewerkt zal worden als een casus over zowel belastingen als toeslagen gaat.

- *Systeemkritiek*: De IGBTD beargumenteert dat het door bij hen te organiseren er extra signalen komen voor systeemkritiek. Echter door het intern te organiseren kunnen er meer interne signalen worden opgepakt. Deze zullen dan uiteraard gedeeld moeten worden met de IBTD zodat zij hun rol van systeemkritiek kunnen vervullen.
- *Extra argumenten om het bij de Belastingdienst en dienst Toeslagen te organiseren*:
  - *Dichtbij primair proces*: Door het intern te organiseren kan een onafhankelijk bureau of functionaris doorbraken forceren op vastlopende dossiers. Door de juiste mensen bij elkaar te zetten of te zorgen dat prangende dossiers sneller worden opgepakt. Ook in situaties waarin er meerdere interpretaties zijn over de wetgeving, kan het belang van de belastingplichtigen worden ingebracht.  
De IBTD behandelt geen individuele casussen, dat kan hun onafhankelijke positie mogelijk aantasten. Daarnaast is het lastiger om oplossingen binnen het primair proces van de Belastingdienst en dienst Toeslagen te bieden. Bovendien dient onderzocht te worden in hoeverre de fiscale geheimhoudingsplicht de mogelijkheid om maatwerk te bieden in de weg staat.
  - *Ook voor medewerkers Belastingdienst en Toeslagen*: Het biedt een laagdrempelige toegang voor medewerkers als wet- of regelgeving hard uitpakt of om knellend beleid te adresseren. Vanuit het veld is heel veel waardering voor het werk van Stella. We willen dat behouden en tegelijkertijd zorgdragen dat er voldoende mandaat is en rugdekking voor het doorhakken van knopen bij lastige dossiers.
  - *Rol vervaging en Ombudsman*: De rol zoals de IBTD die voor ogen heeft, lijkt daarbij veel overlap te hebben met de taak van de Nationale Ombudsman. De IBTD heeft bovenal een inspecterende rol terwijl de hulp die geboden wordt vanuit de rol van een bureau/ functionaris praktische rechtsbescherming een meer dienstverlenende en uitvoerende rol kent.
- *Overeenkomsten nota IGBTD en voorstel nadere uitwerking LOFR*: Zijn visie op de volgende punten komt overeen met het voorgestelde beleid: de rol van een nieuwe fiscale rechtshulp, welke taken er wel/ niet bij horen, hoe deze benaderd kan worden en dat er een functionaris/kwartiermaker/taskforce moet komen om de oprichting te versnellen.
- *Scope IBTD*: Voor de vormgeving van de LOFR onderscheiden wij vier taken. In het voorstel van de IBTD is de scope beperkter; zij focussen op de taken 'fiscale belangenbehartiger' en 'systeemkritiek'. De taken 'brede intake' en 'fiscale rechtsbijstand' komen niet terug in hun nota. Dit heeft waarschijnlijk te maken omdat dit verder buiten de invloedssfeer van het Ministerie van Financiën ligt.
- *Functionaris/ Kwartiermaker/ Taskforce ten behoeve van bureau (of functionaris) praktische rechtsbescherming*: Naar aanleiding van het gesprek met u op 21 maart zijn wij tot het voorstel gekomen om een opdracht te gaan formuleren voor een functionaris / kwartiermaker / taskforce die een ontwerp maakt van een inrichting voor een Bureau of Functionaris Praktische Rechtsbescherming. De keuze op een kwartiermaker of een taskforce is afhankelijk van waar het bureau/ de functionaris gaat zetelen. Indien deze taak wordt neergelegd bij de Belastingdienst, dan kan op korte termijn een functionaris of kwartiermaker aangesteld worden die start met de inrichting. Indien nog onvoldoende duidelijk is waar deze taak belegd wordt (bij de Belastingdienst of bij de IBTD), dan is het wenselijk een taskforce in te richten

die de opdracht krijgt te onderzoeken wat een logische plek is voor positionering, rekening houdend met enerzijds bereikbaarheid/laagdrempeligheid en goede aansluiting op bestaande processen (zoals Stella en Escala) en anderzijds onafhankelijkheid. Het nog lopende onderzoek naar de wensen en behoeften van burgers hieromtrent dient daarbij meegenomen te worden.

- *Vervolg*: Afhankelijk van uw keuze en die van stasTD wordt er een functionaris, kwartiermaker of een taskforce aangesteld om een Bureau/Functionaris Praktische Rechtsbescherming in te richten.
- *Kamerbrief*: Bijgesloten is een concept voor de TK. Deze brief bouwt voort op de bespreking met de stas FB van 21 maart.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



A26-OT-200

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Algemene  
Fiscale Politiek

Persoonsgegevens

# nota

Kamerbrief verdere invulling Laagdrempelige  
Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp

**Datum**

24 april 2023

**Notanummer**

2023-0000126262

**Bijlagen**

1 brief Nadere invulling LOFR  
2 Opdracht kwartiermaker

## Aanleiding

Op 18 april is er een uitstelbrief naar de Kamerbrief gestuurd waarin is aangekondigd dat er eind mei een Kamerbrief komt over de verdere invulling van de Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (hierna: LOFR).

Een concept van deze brief is met u besproken op 9 mei. Uw opmerkingen zijn in deze brief verwerkt en is een opdracht voor een kwartiermaker toegevoegd.

## Beslisapunten

Bent u akkoord met:

- De verzending van de bijgevoegde brief?
- De verzending van de bijgevoegde opdracht voor een kwartiermaker?
- Het aanbieden van een technische briefing?
- Het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota (omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt)?

## Kernpunten

- *Conclusies gezamenlijk overleg:* n.a.v. het overleg met u beide op 9 mei 2023 zijn de volgende aanpassingen/ toevoegingen gemaakt aan de Kamerbrief:
  - *Instellen kwartiermaker:* De kwartiermaker krijgt de opdracht om een Belangenbehartiger vorm te geven. Daarbij worden verschillende opties in kaart gebracht. Uitgangspunt is o.a. dat het aanvullend moet zijn op wat er al is, vormgeving passend dient te zijn binnen het Nederlandse stelsel, en het perspectief van burgers en ondernemers voorop dient te staan. De opdracht van de kwartiermaker is bijgevoegd, het voornemen is om de kwartiermaker voor het commissiedebat Belastingdienst van 7 september aan te stellen. De kwartiermaker gepositioneerd worden om de afstemming wordt een begeleidingscommissie ingesteld waar de BD, TSL en maatschappelijke organisaties vertegenwoordigd zijn.
  - *Herstellen vertrouwen:* De ambitie van het kabinet m.b.t. herstellen van vertrouwen en het verbeteren van de relatie burger-overheid, en hoe de LOFR eraan bijdraagt, staat centraler.
  - *Dienstverlening vanuit de diensten en maatschappij benadrukt:* De tekst over de dienstverlening vanuit de maatschappij (hulp, advies en bijstand) en beide diensten is uitgebreider omschreven, zodat helderder wordt hoe 'de Belangenbehartiger' een aanvulling is op het systeem.

- *Afstemming*: Naast DGFZ, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen, is de brief afgestemd met de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane en J&V. Het onderdeel over Werk aan Uitvoering / de loketfunctie is afgestemd met BZK. De inhoudelijke lijn is getoetst bij belanghebbenden in het veld.
- *Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp*: In de brief staan vier actielijnen om rechtshulp voor belastingen en toeslagen te verbeteren:
  - *Samenwerken met departementen*, Samenwerking in het kader van Werk aan Uitvoering, over hoe te komen tot overheidsbrede loketten die rechtshulp bieden, zodat geborgd is dat er lokaal hulp bij belastingen en toeslagen beschikbaar is.
  - *Rechtsbijstand*: Aansluiten bij evaluatie van Ratz-regeling samen met J&V. Daarna bezien wat aanvullend nodig is.
  - *Belangenbehartiger*: Aanstellen van een kwartiermaker.
  - *Systeemkritiek*: De kwartiermaker wordt gevraagd in relatie tot bestaande vormen van systeemkritiek te bezien wat er aanvullend wenselijk is en hoe dit georganiseerd kan worden.
- *Vershil BD en TSL*: De Belastingdienst en Dienst Toeslagen zijn twee verschillende organisaties met andere taken; verschillende doelgroepen (wel met overlap); en zodoende ook een andere dienstverlening. Sinds de Kamerbrief van oktober 2022 is besloten dat de Dienst Toeslagen ook aansluit bij dit traject en onderzocht wordt hoe de rechtshulp in het kader van dit traject verbeterd kan worden. Dat betekent dat de uiteindelijke vormgeving van een Belangenbehartiger kan verschillen voor toeslaggerechtigden en belastingplichtigen, mede afhankelijk van de behoefte in de doelgroep.
- *BD specifiek, Inbelnummer voor sociaal raadslieden en bewindspersonen*: Er loopt een onderzoek om sociaal raadslieden een doorkiesnummer te geven. De BD heeft de wens om hulpverleners van mensen die problemen hebben snel en goed te helpen. De intentie is om in de op te stellen beleidsreactie (begin juni) op de knelpuntenbrief van de IBTD inhoudelijk in te gaan op de uitkomst van dat onderzoek naar de mogelijkheid voor het inbelnummer voor de sociaal raadslieden en schuldhulpverleners.
- *Technische briefing*: Eerder is aan de kamer een dialoog voorgesteld, n.a.v. het gesprek van 9 mei is geconcludeerd dat een technische briefing mogelijk beter is. Deze zal na verzending van de Kamerbrief ook worden aangeboden aan de Kamer.

duidelijk  
aan te geven  
wat er al is  
aan  
"systeem"  
hulp  
o.a.  
IBTD  
- extern  
- sociaal  
- raad  
- raad  
schuld  
hulpverleners

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

hoe is e.e.a.  
financieel  
gevoerd?