

Vergaderjaar 2022–2023

31 066

Belastingdienst

Nr. 1264

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARISSEN VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juli 2023

Bijgevoegd vindt u de op 27 juni 2023 ontvangen eindrapportage van het burgerpanelonderzoek naar de laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp. Dit betreft een kwalitatief onderzoek waarbij in een besloten online platform vragen worden voorgelegd aan een diverse groep burgers.

Het platform bestaat uit 175 burgers die graag meedenken over overheidscommunicatie en aanverwante maatschappelijke vraagstukken. Deze leden geven waardevolle input, maar kwetsbare doelgroepen, zoals laaggeletterden en mensen met weinig digitale vaardigheden, zijn niet vertegenwoordigd. De resultaten zijn daarom indicatief en niet representatief (89 respondenten) en om die reden niet te extrapoleren naar de gehele Nederlandse bevolking. Ze geven echter wel een eerste inzicht in de wensen en voorkeuren voor de vormgeving van de laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp.

In het panel zijn onder meer de volgende vragen gesteld:

- Wat vinden burgers belangrijk als het gaat om het zoeken/krijgen van (juridische) fiscale hulp?
- Aan welke zaken hebben burgers behoefte en wat levert hen dit op?
- In hoeverre is het voor de respondenten belangrijk dat de rechtshulp onafhankelijk, laagdrempelig, snel, deskundig, persoonlijk, doenlijk en rechtszeker is en er beslissingsbevoegdheid is?

Aan het panel zijn, ten behoeve van de discussie, ook een aantal varianten voorgelegd voor de vormgeving van laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp.

Uit het onderzoek blijkt dat de respondenten uit het panel enthousiast zijn over een laagdrempelige en bereikbare voorziening voor (rechts)hulp.

Onafhankelijkheid van de hulp vindt men met name van belang wanneer er een conflict is. Voor het oplossen van problemen vindt men het vooral van belang dat er voldoende bevoegdheden zijn.

Er zijn verschillende concepten voorgelegd met vormen van hulpverlening waarbij onderscheid gemaakt is naar eerstelijns en tweedelijns hulp. Voor de eerstelijns hulp ziet men graag een loket dichtbij, bijvoorbeeld bij

gemeenten waar men snel bij problemen op verschillende domeinen geholpen wordt. Voor de tweedelijns hulp zijn de meningen verdeeld en is de voorkeur (m.n. voor wat betreft de onafhankelijkheid en afstand tot hulp) afhankelijk van het soort problematiek.

De deelnemers aan het panel maken zich zorgen over de haalbaarheid. Is er voldoende budget en werken er bij de Belastingdienst en Dienst Toeslagen genoeg kundige mensen om deze hulp te bieden. Ook waarschuwt het panel dat het toevoegen van loketten het landschap nog ingewikkelder kan maken.

In de opdracht van de kwartiermaker voor de belangenbehartiger belastingplichtigen en toeslaggerechtigden is meegegeven dat deze de uitkomsten van dit onderzoek meeneemt. Voor de uitkomsten die betrekking hebben op de vormgeving van de overheidsloketten gaan we in gesprek met andere partijen zoals het programma Werken aan de Uitvoering, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen om te bezien welke elementen zij mee kunnen nemen in de huidige of in ontwikkeling zijnde dienstverlening.

Erop vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De Staatssecretaris van Financiën,
M.L.A. van Rij

De Staatssecretaris van Financiën,
A. de Vries