

#458 Verbeter fiscale rechtsbescherming: verruim mandaat Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en luister naar de IBTD

Sinds 2025 is de 'Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden' actief. De Belangenbehartiger helpt burgers en bedrijven die vastlopen met hun dossiers of bij wie hulp nodig is vanwege ingrijpende (financiële) gevolgen. Daarmee is sprake van een loket voor individuele problemen. Niet alleen min- of onvermogenden kunnen bij de Belangenbehartiger terecht; ook de (kleine) ondernemer is welkom^[1]. Wel kan de rol van de Belangenbehartiger nog worden verbeterd als ook eerstelijns hulp wordt verleend en oplossingen kunnen worden afgedwongen^[2]. Verder heeft de Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane (IBTD) een toezichhoudende rol als onafhankelijk onderdeel binnen het Ministerie van Financiën. De IBTD behandelt echter geen individuele zaken.

Een doolhof aan fiscale loketten

Als een belastingplichtige tegen een fiscale muur oploopt, waar kan hij dan terecht, afgezien van de reguliere fiscale bezwaar- en beroepsmogelijkheden? We kennen in elk geval mediation, de klachtenregeling bij de Belastingdienst, de Nationale ombudsman en de commissies voor de verzoekschriften van de Eerste en Tweede Kamer. Uit een in 2024 in opdracht van de Bond voor Belastingbetalers uitgevoerd onderzoek bleek dat minstens achttien verschillende partijen op uiteenlopende manieren fiscale hulp bieden. Het aanbod verschilt echter sterk per woonplaats, per type vraag en soms zelfs per inkomen. Bij het ene loket kan men terecht voor algemene informatie, maar niet voor hulp bij het doen van aangifte; bij een ander loket is het mogelijk om klachten in te dienen, maar ontbreekt ondersteuning bij het opstellen van een bezwaarschrift. Het gevolg is een gefragmenteerd stelsel van fiscale rechtshulp dat voor de gemiddelde burger moeilijk toegankelijk is: een ware lappendeken. ^[3]

De Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden

Sinds 1 maart 2025 is de Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden actief. De Belangenbehartiger helpt burgers en bedrijven die vastlopen met hun individuele dossiers of bij wie hulp nodig is vanwege ingrijpende (financiële) gevolgen. Hayde Zarkeshan^[4] is als eerste Belangenbehartiger aangesteld.

De Belangenbehartiger heeft als kernopdracht het ondersteunen van burgers en bedrijven die zijn vastgelopen in het fiscale systeem en voor wie snelle, praktische hulp noodzakelijk is.^[5] Deze functionaris biedt hulp als burgers en bedrijven er zelf niet uitkomen. Zaken kunnen worden aangedragen door een intermediair (o.a. een belastingadviseur of advocaat) of een bestuursorgaan. Het gaat dus om tweedelijns hulp.

Een zaak wordt in principe niet direct in behandeling genomen als nog bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Hetzelfde geldt als tegen iemand een strafrechtelijk onderzoek loopt, sprake is van misbruik van recht of er sprake is van kwade trouw^[6] (ter beoordeling door de Belangenbehartiger).

Formeel gezien is de Belangenbehartiger verankerd binnen het Ministerie van Financiën. De juridische basis ligt in het zogeheten Organisatiebesluit Ministerie van Financiën 2020^[7] en de daarop gebaseerde Regeling taakuitoefening en bevoegdheden Belangenbehartiger (2025). Deze regeling bepaalt onder meer de reikwijdte van de taken en de wijze waarop de Belangenbehartiger zijn functie uitoefent. De rol van de Belangenbehartiger kent daarbij een belangrijke beperking. De Belangenbehartiger heeft namelijk niet de bevoegdheid besluiten van de Belastingdienst of de Dienst Toeslagen te wijzigen of te vernietigen. Zijn rol is beperkt tot aanvullende, informele rechtsbescherming: een tussenlaag die zich richt op bemiddeling bij het oplossen van conflicten en het voorkomen van verdere escalatie.

De Belangenbehartiger kan verder invloed uitoefenen via de signaalfunctie. Wanneer in individuele gevallen blijkt dat wet- en regelgeving tot onbillijke of onredelijke uitkomsten leidt, kan de Belangenbehartiger deze knelpunten agenderen bij het Ministerie van Financiën en de Tweede Kamer. Op deze manier wordt individuele casuïstiek benut om structurele tekortkomingen in het systeem zichtbaar te maken. De adviezen die daaruit voortvloeien zijn niet juridisch bindend, maar kunnen wel politiek en beleidsmatig gewicht hebben.

De Belangenbehartiger kan in dat licht worden gezien als een poging om het gat te dichten tussen formele rechtsbescherming — zoals bezwaar en beroep — en de praktische behoefte aan toegankelijke, tijdige hulp. Tegelijkertijd blijft de rol begrensd: waar advocaten en belastingadviseurs daadwerkelijk procederen en juridisch bindende resultaten kunnen afdwingen, is de Belangenbehartiger aangewezen op overtuigingskracht, signalering en samenwerking met bestaande instanties. Daarmee is de Belangenbehartiger nog te veel een papieren tijger binnen het stelsel van fiscale rechtsbescherming. Het is daarom belangrijk dat het mandaat wordt uitgebreid en dat naast tweedelijns hulp ook eerstelijns hulp aan belastingplichtigen wordt geboden. Hiervoor is ook gepleit tijdens een onlangs gehouden rondetafelgesprek tussen fiscale experts en de Tweede Kamer^[8].

De Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane (IBTD)

Naast de Belangenbehartiger is de IBTD enkele jaren geleden in het leven geroepen als toezichthouder op de Belastingdienst, mede als gevolg van de Toeslagenaffaire. De IBTD heeft onder meer onderzocht hoe de Belastingdienst omgaat met het verstrekken van processtukken in fiscale procedures. De conclusie daarvan was kritisch: niet in alle gevallen worden alle relevante stukken aan de belastingplichtige en de rechter verstrekt, terwijl dit op grond van de artikelen 7:4 en 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wel verplicht is. Er blijkt geen uniform beleid te bestaan, waardoor individuele medewerkers soms zelf selecteren welke stukken worden gedeeld.

Daarnaast wordt gewezen op een cultuur waarin het “willen winnen” een rol kan spelen, hetgeen afbreuk doet aan het beginsel van een eerlijke en evenwichtige procedure. Deze bevindingen worden door onderzoekers als zorgelijk gekwalificeerd. De Belastingdienst heeft zichtbaar moeite met deze kritische blik van de IBTD, zoals ook regelmatig op social media (LinkedIn) valt waar te nemen. De Belastingdienst zou de kritiek beter ter harte kunnen nemen om zo bij te dragen aan herstel van het vertrouwen van burgers in de overheid.

Waar de Belangenbehartiger zich vooral richt op individuele gevallen, houdt de IBTD zich bezig met het onderzoeken van structurele risico's waarmee burgers en bedrijven te maken hebben. De IBTD kan wel signalen ontvangen van individuele burgers, maar zal die individuele zaken niet inhoudelijk behandelen, aldus de staatssecretarissen van Financiën^[9].

Conclusie

Het is belangrijk dat de rol van de Belangenbehartiger wordt versterkt. Pas dan komt haar rol in de fiscale rechtsbescherming goed tot haar recht. Voor het relatief nieuwe toezichtorgaan IBTD geldt vooral dat de Belastingdienst haar rapportages ter harte neemt, in plaats van alleen in de verdediging te schieten.

^[1] Zie brief d.d. 28 mei 2026 van voorzitter G.J.M.E. de Bont van de NVAB met een oproep aan de leden.

^[2] Verslag rondetafelgesprek 'Fiscale rechtsbescherming' tussen fiscale experts (oa NOB, NVAB en RB) op 28 mei 2026, waaraan collega Anke Feenstra vanuit het NVAB-bestuur heeft deelgenomen, Kluwer Fiscale rechtsbescherming moet beter d.d. 2 juni 2026.

^[3] De lappendeken van de fiscale rechtshulp - De Argumentenfabriek - De Argumentenfabriek, www.argumentenfabriek.nl

^[4] Nieuwsbericht 4 februari 2025, Hayde Zarkeshan Belangenbehartiger voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden bij Financiën, Algemene Bestuursdienst Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

^[5] Hayde Zarkeshan heeft op 4 juni 2026 een voordracht gehouden tijdens het VFM-symposium in Amsterdam over de rol van de Belangenbehartiger.

^[6] Staatscourant nr. 3504, 11 februari 2025.

^[7] Art. 41f Organisatiebesluit Ministerie van Financiën 2020.

^[8] Zie noot 2.

^[9] Brief van de Staatssecretarissen van Financiën, TK 31066, nr. 1396 d.d. 12 juni 2024.