



Belangenbehartiger Belastingplichtigen
en Toeslaggerechtigden
Ministerie van Financiën

Halfjaarlijkse rapportage

De Belangenbehartiger

december 2025



Voorwoord Belangenbehartiger

“Voor veel burgers en ondernemers is de overheid een ondoorzichtig en versnipperd systeem van regels en loketten. Ze hebben vaak het gevoel dat ze niet gezien en gehoord worden, dat de regels belangrijker zijn dan hun werkelijkheid.

Overheidsdiensten zetten stappen om hen beter te helpen. Toch vallen mensen soms tussen de mazen van de wet, zijn er soms te veel kastjes en muren, en krijgen ze niet altijd de hulp die ze nodig hebben. Dat heeft grote gevolgen voor hun financiële zekerheid en voor hun vertrouwen in de overheid. Vertrouwen dat juist hard nodig is om te zorgen voor een goed werkende overheid, om te bouwen aan een democratische rechtstaat waarin iedereen kan en mag meedoen.

Sinds maart 2025 ben ik de Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden voor mensen die vastlopen in belasting- en toeslagenzaken. Het gevoel om alleen te staan tegenover ‘de grote overheid’ ken ik maar al te goed. Samen met mijn ouders vluchtte ik als dertienjarig meisje vanuit Iran naar Nederland. Onze familie was afhankelijk van toeslagen, zonder dat wij de taal of het systeem begrepen. Ik weet dus hoe belangrijk het is om een duwtje in de rug te krijgen wanneer het moeilijk wordt. Dat dit in Nederland mogelijk is, vind ik mooi. Maar we ervaren steeds vaker dat het stelsel zó complex is dat mensen er geen beroep op durven doen en dan schiet het zijn doel voorbij.

Mijn achtergrond buiten de overheid maakt dat ik het systeem met de blik van de burger bekijk. Dat beschouw ik als een waardevolle aanvulling op de kennis en ervaring binnen de organisaties waarmee we samenwerken. Juist die combinatie van perspectieven helpt ons om scherp te zien waar het vastloopt en wat nodig is om mensen ‘rechtvaardig’ – rechtvaardig en menswaardig – te helpen.

Met die overtuiging doen wij als Belangenbehartiger ons werk. We onderzoeken wat er misgaat, waar het mis gaat, wat er beter en anders kan. Dat doen we vooral aan de hand van specifieke gevallen die bij ons terechtkomen. Door onze onafhankelijke positie en omdat ons team bestaat uit medewerkers met achtergronden in juridische en maatschappelijke hulpverlening, hebben we de kennis en kunde om individuele dossiers goed te onderzoeken, om door te vragen. Daardoor zien we wat er gebeurt als mensen vastlopen in het systeem. We zien de frustratie, de boosheid en soms de wanhoop. We zien waar hulp nodig is en hoe urgent dat is. Met deze informatie gaan we, samen met de medewerkers van de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en andere betrokkenen aan de slag om de problemen op te lossen, op zoek naar een rechtvaardige oplossing.





De volgende stap is onderzoeken of dit individuele probleem geen structureel probleem is, of er niet iets veranderd moet worden aan de wetten en regels, aan de manier waarop mensen benaderd worden, aan de communicatie of de informatievoorziening. De individuele gevallen – ruim 80 inmiddels – geven ons het inzicht dat we nodig hebben om mee te denken en mee te praten over wat er structureel moet veranderen. Bijvoorbeeld in het SER-adviestraject over de vereenvoudiging van het belasting- en toeslagenstelsel.

Wat mij in dit eerste half jaar opviel, was dat een derde van de zaken die we ontvingen niet van eerstelijns hulpverleners kwamen (de afgesproken doelgroep) maar rechtstreeks van individuele burgers en ondernemers. Mensen die niet alleen vastlopen bij de overheidsdiensten maar ook geen hulp kunnen vinden om dat op te lossen. Dat leert ons dat het hoog tijd is om te investeren in betere en bredere eerstelijns hulp. Zolang die ondersteuning niet op orde is, zullen we deze mensen blijven helpen, want wij zijn er om deuren open te zetten, niet om ze voor iemands neus dicht te gooien.

Wij voelen de noodzaak om – vanuit ons mandaat – onze verantwoordelijkheid breed op te vatten, om zo zoveel mogelijk mensen te helpen de bureaucratische kluwen te ontwarren, zonder ons achter bureaucratie te verschuilen. Dat verantwoordelijkheidsgevoel delen we met de medewerkers van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen. Samen zijn we verantwoordelijk voor een goed werkend belasting- en toeslagenstelsel, voor een rechtvaardige behandeling van alle mensen die ons nodig hebben. Daarom is een goede samenwerking essentieel. Daar investeren we in, van beide kanten. We weten dat we samen meer kunnen doen en meer kunnen bereiken, omdat we één doel delen: ervoor zorgen dat burgers en ondernemers niet een veelheid aan wetten, regels en loketten zien, maar één overheid. Een overheid die ze kunnen vertrouwen.”

Hartelijke groet,

Hayde Zarkeshan



**Veel zaken raken
me niet zo, maar
deze bleef me bij**

Het verhaal van Ivy*

Maatwerk bij het treffen van een betalingsregeling

Ivy werkt al ruim vijf jaar als sociaal raadvrouw en krijgt vaak de complexe zaken op haar bord. Bijvoorbeeld de zaak van een begeleider die langskwam met een vrouw die door drie hoge belastingaanslagen volledig klem zat. De Belastingdienst verwachtte 800 euro per maand, terwijl ze een inkomen van ongeveer 1100 euro had. Hoe vaak Ivy de situatie ook uitlegde, ze kreeg als antwoord steeds dezelfde brief. Wat de Belastingdienst niet wist was dat de vrouw was gevlucht uit een onvrij huwelijk en jarenlang was afgeschermd van de buitenwereld. Ze had nooit iets mogen weten over hun financiën en wist daarom niet dat ze belasting moest betalen over de partneralimentatie die ze ontving na de scheiding. Misschien had ze dit wel moeten weten, maar volgens Ivy *“leven sommige mensen gewoon in een situatie waarin ze dat niet mogen weten.”* Toch deed de vrouw er álles aan om haar schuld af te lossen. *“Ze had zo’n betalingswil, dat sprak me erg aan.”* Omdat het de vrouw niet lukte om haar schuld binnen twaalf maanden af te lossen, leek de enige route een schuldsaneringstraject. Maar het idee om de regie over haar leven weer kwijt te raken joeg haar angst aan. Ivy zag hoe zwaar dat op haar drukte. *“Toen wist ik niet wat ik nog kon doen.”*

Aandachtspunt

De beleevingskloof tussen burgers en diensten (p. 19)

Tijdens een congres hoorde Ivy over de Belangenbehartiger. De volgende dag stuurde ze meteen haar casus. *“Ik had vooral het idee: hier wordt naar je geluisterd.”* Die indruk bleek te kloppen. *“Ze erkenden meteen de situatie van de vrouw.”* De Belangenbehartiger gaf aan dat er binnen het recht ruimte was voor een langere betalingsregeling op grond van bijzondere omstandigheden. Daarbij keek de Belangenbehartiger niet alleen naar de feiten, maar naar het hele verhaal van de vrouw. Die erkenning en dat begrip waren voor Ivy genoeg, maar toen kreeg ze nog een mooie verrassing. De Belangenbehartiger had de casus meegenomen in een gesprek met de Belastingdienst en die konden op basis van de nieuwe informatie in korte tijd tot een heroverweging komen. Dat leverde een oplossing op die veel rust bracht. De voorwaarden waren haalbaar en gaven de vrouw grip op haar situatie. Daarnaast heeft het Stella team van de Belastingdienst mevrouw ook geadviseerd om maatregelen te nemen om problemen in de toekomst te voorkomen. *“De Belangenbehartiger heeft niet alleen op inhoud geholpen, maar haar haar vrijheid teruggegeven. Je kon het echt aan haar zien: die zware last die van schouders viel.”*

Resultaat in het kort

Door het tonen van begrip en erkenning de burger meer rust gegeven en het vertrouwen deels hersteld. Daarnaast de invorderingsmaatregelen voorwaardelijk stop kunnen zetten waardoor de vrouw regie op haar leven kon houden.

*Niet hun echte namen

Inhoudsopgave

- 1** Voorwoord
- 2** Samenvatting
- 3** De organisatie
- 4** Casusbehandeling
- 5** Aandachtspunten
- 6** Versterken eerstelijns hulpverlening
- 7** Samenwerking
- 8** Vooruitblik



2

Samenvatting



Samenvatting

Iedereen heeft recht op een rechtvaardige behandeling door de overheid (H. 3)

Belastingen en toeslagen zijn ingewikkeld. Mensen kunnen erdoor in de problemen komen. Als belangenbehartiger vinden wij dat iedereen recht heeft op een ‘rechtvaardige’ behandeling door de overheid. Rechtvaardig en menswaardig, en met het besef dat er binnen het recht veel ruimte is voor oplossingen. Dat lukt nog niet altijd. We zien dat het menselijke verhaal verloren gaat in de massale en complexe processen van de overheid. Mensen vallen soms tussen wal en schip. We helpen deze mensen en rapporteren onze signalen naar de politiek en de beleidsmakers. Samen met eerstelijns hulpverleners en uitvoeringsdiensten helpen we mensen in vastgelopen zaken, dragen we bij aan systeemverbetering en vergroten we het vertrouwen in de overheid.

In de casusbehandeling zien we dat burgers vastlopen (H. 4)

Sinds de start van de belangenbehartiger in maart 2025 hebben we gewerkt aan de inrichting van onze organisatie en aan rechtvaardige oplossingen voor burgers die vastlopen of zich machteloos voelen. We hebben 88 casussen ontvangen, waarvan we er slechts 9 niet in behandeling konden nemen. Als we een casus in behandeling nemen, zetten we onze onderzoeks- of regiefunctie in. Maar we laten niemand in de kou staan. We bieden een luisterend oor en geven handelingsperspectief, ook als we niet zelf iets kunnen doen.

Eerste aandachtspunten opgehaald (H. 5)

Om betere rechtsbescherming te bevorderen, onderzoeken wij niet alleen individuele gevallen, maar denken we ook na over aandachtspunten en andere signalen die breder gedeeld kunnen worden. Onze onderzoeksfunctie, die het mogelijk moet maken om tot duidelijke, opbouwende signalen te komen, is nog in ontwikkeling. In ons eerste halfjaar hebben we ons gericht op het behandelen van individuele casussen. Toch zien we al een aantal eerste aandachtspunten die in verschillende casussen terugkomen. In hoofdstuk 5 werken we deze aandachtspunten uit.

Eerste ervaringen op casusniveau onderstrepen het belang van een verstevigde eerste lijn (H. 6)

Er zijn burgers die direct contact hebben gezocht met de Belangenbehartiger zonder tussenkomst van een eerstelijns hulpverlener. Dit hangt samen met ‘gaten’ in de eerstelijns hulpverlening: geschikte hulp is niet beschikbaar of de juiste expertise ontbreekt. Het feit dat burgers direct bij de Belangenbehartiger komen onderstreept het belang van een sterke eerste lijn. Daarom richten we ons vanuit twee sporen op het versterken van de fiscale eerstelijns hulp.

3

De organisatie





Het team van de Belangenbehartiger

Ons team bestaat uit medewerkers met verschillende achtergronden. Onder andere advocaten, sociaal raadslieden en medewerkers van de Hoge Raad hebben zich bij ons aangesloten om samen het verschil te maken voor mensen die vastgelopen zijn in het belasting- en toeslagenstelsel.

“Ik wilde bij de Belangenbehartiger werken omdat ik mijn fiscale kennis niet alleen wil inzetten voor wie de weg wel weet te vinden, maar juist voor de mensen die vastlopen in een complex systeem. Werken bij de Belangenbehartiger betekent voor mij meebouwen aan een nieuwe organisatie waarin menselijkheid, vakinhouden omdenken samenkomen. Het vraagt empathie, creativiteit en het vermogen om tussen tegengestelde belangen te laveren. Dat trok me enorm aan.”

Tobias van de Sande,
coördinerend casusbehandelaar

De Belangenbehartiger is voor betere praktische rechtsbescherming van burgers en kleine ondernemers in belasting- en toeslagenzaken

De kern van de Belangenbehartiger

Meerdere onderzoeken laten zien dat burgers en kleine ondernemers vastlopen en/of zich soms machteloos voelen tegenover een grote, complexe overheid. De Belangenbehartiger is er voor de eerstelijnsbuitensporingen die burgers en ondernemers bijstaan én voor de medewerkers van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.

De Belangenbehartiger is geen loket, maar een onafhankelijke tweedelijnsorganisatie die aangedragen vastgelopen casussen oppakt, structurele knelpunten signaleert en de eerstelijnsbuitensporingen versterkt. Dit is vastgelegd in het ontwerp van de kwartiermaker, de ministeriele regeling en de politieke opdracht uit de motie-Van Dijk en Grinwis.

Door te werken vanuit individuele casussen ziet de Belangenbehartiger waar ruimte zit om tot rechtvaardige oplossingen te komen. De Belangenbehartiger heeft daarbij doorzettingsmacht.

We rapporteren onze signalen naar de politiek en de beleidsmakers. Zo helpen we mensen in vastgelopen casussen, dragen we bij aan systeemverbetering en vergroten we het vertrouwen in de overheid.

Kerntaak 1: **casusbehandeling**

Hoofdstuk 4

Kerntaak 2: **signalering**

Hoofdstuk 5

Versterken eerstelijnsbuitensporingen

Hoofdstuk 6

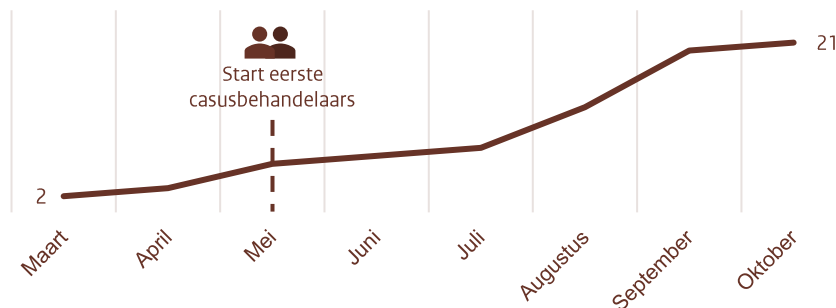
Halfjaarlijkse rapportages o.b.v. verhalen

Naast het uitvoeren van deze kerntaken maken wij twee keer per jaar een rapportage, waarin we verslag doen van de signalen en trends, op basis van (geanonimiseerde) individuele casussen.

Organisatie is in een halfjaar tijd uitgebreid met veel verschillende expertises



Groei van het team sinds 1 maart 2025 (aantal medewerkers)



De organisatie van de Belangenbehartiger is in maart 2025 opgericht

De Belangenbehartiger valt organisatorisch onder de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën, maar heeft een zelfstandig en onafhankelijk mandaat. Onze organisatie bestaat uit twee afdelingen waarin drie organisatieonderdelen zijn ondergebracht: Triage, Relatiebeheer & Casusbehandeling en Strategie, Communicatie & Onderzoek.

Het team bestaat uit afdelingshoofden, casusbehandelaars, data- en onderzoekexperts, communicatieadviseurs, bestuursadviseurs en managementondersteuners. Onze collega's hebben verschillende achtergronden. Onder andere advocaten, sociaal raadslieden en medewerkers van de Hoge Raad hebben zich bij ons aangesloten om samen het verschil te maken voor mensen die vastgelopen zijn in het belasting- en toeslagenstelsel.

4

Casusbehandeling



Praktische rechtsbescherming bevorderen door individuele casusbehandeling

De Belangenbehartiger heeft tussen maart en november 2025 88 casussen ontvangen

Sinds de start van de belangenbehartiger in maart 2025 hebben we onze organisatie ingericht en gewerkt aan meer rechtvaardige oplossingen voor burgers die vastlopen en/of zich machteloos voelen. Van de 88 casussen die we hebben ontvangen, hebben we er slechts 9 niet in behandeling kunnen nemen. Op pagina 14 laten we zien welke mogelijkheden we hebben als we aan de slag gaan met een casus.

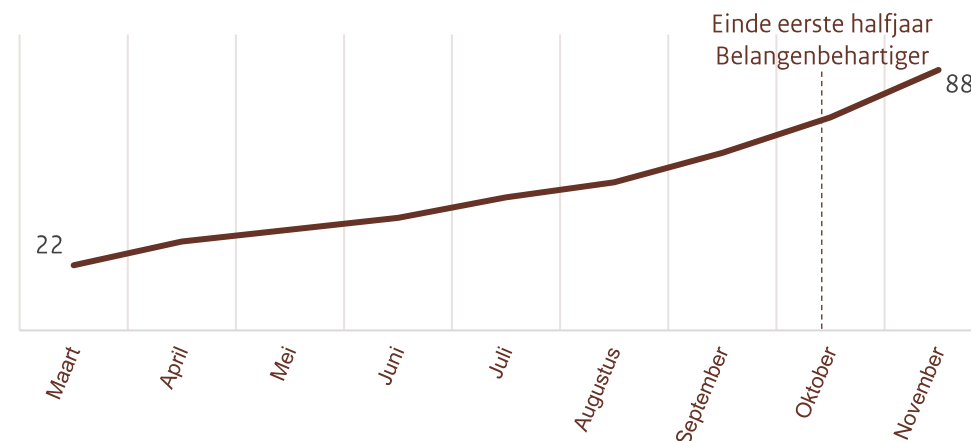
We laten niemand in de kou staan

Ook als we in een individueel geval geen onderzoek kunnen instellen en onze regiefunctie niet kunnen inzetten, proberen we te zoeken naar de mogelijkheden om de burger of ondernemer toch verder te helpen. Ook in deze gevallen gaat het namelijk vaak om een situatie waarin iemand is vastgelopen. We willen voorkomen dat deze mensen opnieuw het gevoel hebben dat ze voor een dichte deur staan. Daarom laten we niemand de kou staan: we bieden een luisterend oor en geven handelingsperspectief, ook als we als Belangenbehartiger zelf niets kunnen doen.

In 2026 zullen we ons extern gaan positioneren, zodat we nog meer mensen naar een rechtvaardige oplossing kunnen helpen.

88 Casussen
ontvangen

Ontwikkeling van casuïstiek (aantal ontvangen casussen)



We gaan aan de slag met een casus vanuit onze regie- en onderzoeksfunctie

Als we een casus ontvangen, zetten we onze onderzoeksfunctie of regiefunctie in

Tussen maart en november 2025 hebben we 88 casussen ontvangen. Op basis van onze ministeriële regeling kunnen we op een aantal manieren aan de slag met deze casussen¹: we kunnen onze onderzoeksfunctie en/of onze regiefunctie inzetten.

1. We zetten de regiefunctie in

Als we de regiefunctie inzetten, analyseren we de casus en formuleren we een duidelijke hulpvraag. Daarna zoeken we naar de meest passende vervolgstap binnen of buiten de Diensten.

Als de meest passende vervolgstap binnen de Diensten ligt, delen we de informatie en de hulpvraag met de betrokken Dienst. Wij blijven betrokken als centraal aanspreekpunt en houden een vinger aan de pols. Zo kunnen we meewerken aan oplossingen en verbetersignalen ophalen. Als de best passende vervolgstap buiten de Diensten ligt, zorgen we ervoor dat de casus - indien mogelijk - wordt opgepakt door een maatschappelijk partner, de Nationale ombudsman of de IBTD. Ook dan blijven we de casus volgen.

2. We stellen een onderzoek in

In ons onderzoek houden wij rekening met de bestaande rechtsmiddelen en de oplossingsmogelijkheden binnen de Belastingdienst en/of Dienst Toeslagen. We onderzoeken of er binnen het recht toch ruimte bestaat voor een meer rechtvaardige oplossing. Als wij vinden dat die ruimte er is, proberen wij eerst in overleg met de Diensten tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan hebben we doorzettingsmacht: we kunnen een gemotiveerd voorstel doen voor een oplossing ('zienswijze') en de casus escaleren tot op het hoogste niveau binnen de Diensten. Het is vervolgens aan de Diensten om deze oplossing uit te voeren of - gemotiveerd - af te wijzen. Als er binnen het recht geen ruimte bestaat voor een meer rechtvaardige oplossing, dan signaleren we dat. Als we vinden dat de oplossing die door de Diensten is geboden de meest rechtvaardige is, dan leggen we dat aan de burger uit.

¹ Regeling taakuitoefening en bevoegdheden BBT

Belangenbehartiger wordt niet alleen gevonden door hulpverleners maar ook door burgers zelf

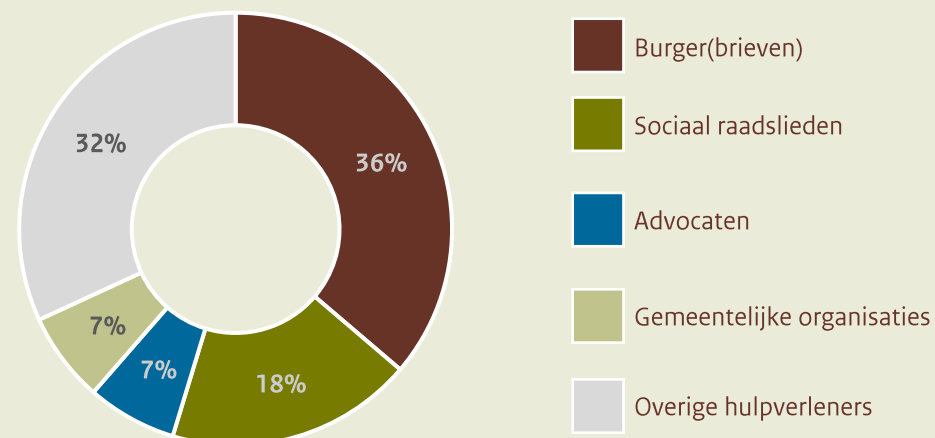
Een derde van de casussen komt binnen via burgers zelf

De Belangenbehartiger is een onafhankelijke tweedelijnhulporganisatie die werkt aan casuïstiek die is aangedragen door de maatschappelijke partners en de uitvoeringsdiensten. Hoewel de Belangenbehartiger een tweedelijnsorganisatie is, zijn er ook burgers die zonder tussenkomst van een eerstelijnhulpverlener contact met ons hebben gezocht. Dat gebeurde in 36% van de casussen. We zien dat er in deze gevallen vaak een gebrek is aan laagdrempelige fiscale rechtshulp, maar ook dat er weinig vertrouwen in de overheid is. Als dit het geval is, helpt de Belangenbehartiger deze burgers zonder tussenkomst van een eerstelijnhulpverlener. Dat wil niet zeggen dat we het werk van de eerstelijnhulp overnemen: we blijven tweedelijnhulpverlening bieden. Dat doen we door regie te voeren over de behandeling van de casus, door een duidelijke hulpvraag te formuleren en die te vertalen naar een passende aanpak door de Diensten of een maatschappelijke partner.

Deze directe instroom van casussen maakt het werk complexer: de vertaalslag van verhaal naar concrete hulpvraag vergt extra tijd en aandacht. Tegelijkertijd blijkt dat dit rechtstreekse contact met burgers en ondernemers een grote toegevoegde waarde heeft om hun vertrouwen in de overheid te herstellen. Toch blijven we ons vooral richten op een goede samenwerking met de eerste lijn en werken we aan het versterken van die eerste lijn (zie H. 6).

Die eerste lijn is een diverse groep die voor het grootste deel bestaat uit sociaal raadslieden (18%), advocaten (7%) en gemeentelijke organisaties (7%). Bijna één derde (32%) van de casussen wordt aangedragen door andere hulpverleners, zoals Schuldhulpmaatje en lokale ombudsmannen. We blijven ons inzetten om de samenwerking met de Diensten te versterken, zodat ook zij het komend jaar casuïstiek gaan aandragen.

Partijen die een casus hebben aangedragen bij de Belangenbehartiger





“
Soms voelde ik me echt
wanhopig, ik dacht: hoe
kom ik hier in vrede na
doorheen?”

Het verhaal van Sander*

Hulpverlener met de juiste mensen aan tafel krijgen.

Sander is al veertig jaar fiscalist en werkt als zelfstandig belastingadviseur. Via zijn netwerk kwam de casus van een ondernemer met negen winkels bij hem terecht. De coronajaren hadden het bedrijf financieel uitgeput: de schulden stapelden zich op en pogingen tot sanering liepen vast in een complex systeem. *“Iedereen was vriendelijk, maar niemand kon iets doen”* vertelt Sander. *“Ik had het gevoel dat ik van het kastje naar de muur werd gestuurd”*.

Sander probeerde tevergeefs beweging in de zaak te krijgen, en toen kwam hij via een contactpersoon terecht bij de Belangenbehartiger. *“Zij belden me meteen terug,”* zegt hij. *“Dat was positief verrassend, dit was alles wat we zo lang niet hadden gehad.”* De Belangenbehartiger bracht de juiste mensen aan tafel en zorgde dat er eindelijk gesprekken kwamen waarin naar oplossingen werd gezocht. Voor Sander was het belangrijkste dat hij weer *“met mensen van vlees en bloed aan tafel zat, die geïnformeerd en gemotiveerd waren. Zó ken ik de Belastingdienst weer.”*

Aandachtspunt

Termijnen saneringsverzoeken (p. 20)

Resultaat in het kort

Het gesprek georganiseerd tussen de betrokken partijen waardoor haalbare oplossingen zijn gevonden

Met de hulp van de Belangenbehartiger werd een haalbare regeling getroffen: zeven winkels sloten de deuren maar twee konden openblijven. Dat gaf lucht, niet alleen voor de ondernemer, maar ook voor Sander. Hij is blij dat er een oplossing is gevonden: de Belastingdienst krijgt wat mogelijk is, medewerkers kunnen deels aan het werk blijven en de onderneming kan weer groeien in de toekomst. *“Als de Belangenbehartiger er niet was geweest, hadden we het niet gered,”* zegt Sander, *“Ik ben daar echt heel dankbaar voor. Ik ben een groot fan geworden.”*

*Niet hun echte namen

5

Aandachtspunten



Vanuit onze casussen zien we een aantal aandachtspunten

Signaleringsfunctie in ontwikkeling; eerste aandachtspunten opgehaald

Om betere rechtsbescherming te bevorderen, onderzoeken wij niet alleen individuele gevallen, maar denken we ook na over aandachtspunten die breder gedeeld kunnen worden. Onze onderzoeksfunctie, die het mogelijk moet maken om tot duidelijke, opbouwende signalen te komen, is nog in ontwikkeling. In ons eerste halfjaar hebben we ons gericht op het behandelen van individuele casussen. Toch zien we al een aantal aandachtspunten: valkuilen die in verschillende casussen terugkomen.

1. Dienstverlening *p. 19*

- **Belevingskloof burgers-Diensten:** wat de Diensten zien als een verschil van inzicht ervaren burgers soms als een conflict. Bewustzijn en/of aansluiting bij de beleving van burgers kan escalatie voorkomen.
- **Herstel van vertrouwen:** contact tussen burgers en Diensten verloopt soms moeizaam, vooral bij burgers die het vertrouwen in de overheid zijn kwijtgeraakt. Doorvragen en herhaaldelijk contact kan nieuwe informatie opleveren die bijdraagt aan een rechtvaardige oplossing.

2. Rechtspositie burger *pp. 20-21*

- **Fraude Signalering Voorziening (FSV):** burgers ontvingen geen informatie over de mogelijkheid tot bezwaar- en beroep over financiële vergoedingen na onrechtmatige registratie.
- **Termijnen saneringsverzoeken:** het niet tijdig afhandelen van saneringsverzoeken door de ontvanger ondermijnt het vertrouwen van de burger in de overheid en brengt burgers in de problemen.
- **On hold schuldeisers na afhandeling door UHT:** na de ondertekening van een Vaststellingsovereenkomst is het belangrijk om burgers tijdig en goed te informeren voordat de invordering van (andere) schulden wordt hervat.
- **Huurtoeslagformulier verzoek bijzondere situatie huurtoeslag:** de onduidelijke informatie op het formulier belemmert burgers in het aantonen van hun recht op huurtoeslag bij 24/7 zorg.

3. Eerstelijnsbepaling *Hoofdstuk 6*

Eerstelijnsbepaling voor burgers bleek in diverse casussen niet aanwezig, beperkt aanwezig of van onvoldoende kwaliteit. We hebben casussen in behandeling genomen waarbij er voor de burger geen intermediair beschikbaar was of waar hulpverleners in de eerste lijn niet over de relevante informatie beschikten. In hoofdstuk 6 werken we uit hoe we met partners samenwerken aan het versterken van de eerste lijn.

1. Dienstverlening: begrip voor de burger kan nieuwe feiten boven tafel krijgen, vertrouwen herstellen en escalatie voorkomen

1.1 De beleevingskloof tussen burgers en Diensten

Wat zien we?

We merken dat er – ondanks alle positieve ontwikkelingen bij de Diensten – soms een kloof bestaat tussen burgers en uitvoeringsdiensten. Waar de Dienst een inhoudelijk verschil van inzicht ziet, ervaart de burger een fundamenteel conflict. Dat kan zich uiten in geëmotioneerde beschuldigingen door burgers richting diensten en/of in procedurele escalatie. We zien dat dit gevoel niet alleen over regels en besluiten gaat, maar ook over beleving, vertrouwen, erkenning en heldere communicatie.

Wat hebben wij gedaan?

Als neutrale partij kunnen wij vanuit een onafhankelijke positie de (geëmotioneerde) verhalen van burgers vertalen naar concrete wensen en behoeften richting de Diensten. We sluiten daarom bewust aan bij de leefwereld van de burger: wat ervaart iemand en wat staat er op het spel? Tegelijkertijd begrijpen we de systeemwereld van de Diensten. Door beide werelden te begrijpen en te vertalen, brengen wij ze dicht bij elkaar.

Voorbeeldcasus: In de casus van Ivy (zie pagina 4) werd de uitzonderlijke situatie van de vrouw niet gehoord en kreeg zij onhaalbare betalingsregelingen. Waar de Dienst een procedure volgde, riep dit bij haar angsten op door haar moeilijke verleden. De erkenning die zij kreeg van de Belangenbehartiger bood direct opluchting. De oplossing die later met de Dienst werd gevonden versterkte dat gevoel van herstel en grip.

1.2 Werken aan herstel van vertrouwen

Wat zien we?

Het contact tussen burgers en Diensten verloopt soms moeizaam, vooral wanneer burgers eerder teleurstellingen hebben ervaren of hun vertrouwen in de overheid kwijt zijn. We merken dat dit het voor burgers lastig maakt het overzicht te houden of hun verhaal volledig te vertellen. We zien ook dat een dossier soms voor de Dienst is afgerond, terwijl de burger het nog niet zo ervaart. Het juridisch probleem is opgelost, maar het vertrouwen is nog niet hersteld.

Wat hebben wij gedaan?

Door bewust de tijd te nemen om op verschillende contactmomenten te luisteren en door te vragen, kwamen er in een aantal casussen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren. Na tussenkomst van de Belangenbehartiger konden de Diensten deze casussen op een rechtvaardige manier oplossen. Ook hebben we soms de besluiten van de Diensten kunnen ‘vertalen’ zodat mensen dit beter begrijpen en meer vertrouwen houden.

Verbeterpotentieel: onze algemene bevinding is dat het opbouwen van vertrouwen een veel prominentere rol mag hebben bij het oplossen van burgerproblemen. Nu zien de Diensten een casus als opgelost als die oplossing fiscaal- juridisch correct is. Wat ons betreft moet het opbouwen van vertrouwen gezien worden als een integraal onderdeel van de oplossing.

2. Rechtspositie burger: versterking vanuit onze regiefunctie en door betere informatievoorziening richting burgers

2.1 Fraude Signalering Voorziening (FSV)

Wat zien we?

Burgers die onrechtmatig in de FSV waren geregistreerd en daarom een brief ontvingen waarin stond dat zij geen bezwaar of beroep konden indienen tegen de beslissing over financiële compensatie. Inmiddels heeft de Raad van State geoordeeld dat deze brieven wél formele besluiten zijn waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. De Belastingdienst heeft burgers niet laten weten dat zij – ondanks de eerdere mededeling dat bezwaar of beroep niet mogelijk was – toch de mogelijkheid hadden om dit te doen.

Verbeterpotentieel: wij zien een kans om de informatievoorziening richting burgers verder te versterken. Door helder te communiceren over de beschikbare rechtsmiddelen kunnen burgers beter gebruikmaken van hun rechten. Op die manier kunnen we de praktische rechtsbescherming van burgers versterken en het vertrouwen herstellen.

2.2 Termijnen saneringsverzoeken

Wat zien we en wat hebben wij gedaan?

Het lukt de Diensten, mede door personeelstekort en de grote hoeveelheid saneringsverzoeken niet altijd om deze binnen de beslistermijnen te beoordelen. Burgers hebben op dit moment geen bestuursrechtelijke mogelijkheid om de ontvanger aan te sporen om tijdig een beslissing te nemen. Dit kan grote impact hebben op burgers: het zorgt voor onduidelijkheid, onrust en een gevoel van afstand tot de overheid. In casussen waarin dit aan de orde was hebben wij deze zaken vanuit onze regiefunctie opnieuw onder de aandacht gebracht, zodat deze weer werden opgepakt. Op dit moment biedt de wet burgers op dit vlak nog geen rechtsmiddelen die toegang geven tot de belastingrechter. Dit verandert per 1 januari 2027.

Voorbeeldcasus: de Belangenbehartiger kreeg via Sander een casus binnen van een ondernemer met negen winkels (zie pagina 16). Sander liep vast in het zoeken naar een oplossing, maar dankzij de inzet van de Belangenbehartiger is de zaak opnieuw onder de aandacht gebracht. Er werd een haalbare regeling getroffen: zeven winkels sloten de deuren maar twee konden openblijven.

2. Rechtspositie burger: mogelijke aanpassingen in procedures en formulieren

2.3 On hold schuldeisers na afhandeling door UHT

Wat zien we?

Wanneer de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) werkt aan een Integrale Beoordeling (IB) zien we dat alle inhoudingen van publieke schuldeisers tijdelijk on hold worden gezet. Dit betekent dat alle inhoudingen van die schuldeisers tijdelijk niet worden uitgevoerd, totdat de IB is afgerond. We zien in de praktijk dat de inhouding direct weer start zodra de betaalpauze wordt beëindigd. Burgers worden hierover per brief geïnformeerd. Toch geven sommige burgers aan dat het voor hen niet duidelijk was dat dit óók geldt voor andere publieke schuldeisers dan de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen. Daardoor waren burgers niet in de gelegenheid om op tijd afspraken te maken met die andere schuldeisers.

Verbeterpotentieel: vanuit het burgerperspectief is het wenselijk is om burgers duidelijk te informeren dat het opheffen van de betaalpauze óók geldt voor andere publieke schuldeisers, zodat zij de tijd hebben om afspraken te maken met die schuldeisers.

2.4 Formulier verzoek bijzondere situatie huurtoeslag

Wat zien we?

Burgers die mogelijk recht hebben om op grond van hun bijzondere situatie huurtoeslag aan te vragen, vinden het aanvraagformulier onduidelijk. Op het formulier wordt alleen gevraagd naar het al dan niet aanwezig zijn van een Wlz-indicatie. Maar ook als er geen Wlz-indicatie is, is het kennelijk mogelijk om met een onderbouwing met medische stukken aan te tonen dat er sprake is van een verzorgingssituatie met 24/7-zorg. Dit staat niet op het formulier aangegeven.

Voorbeeldcasus: de Belangenbehartiger heeft het formulier onderzocht op basis van de casus van Johan (zie pagina 22). De Belangenbehartiger komt tot de conclusie dat het formulier op dit punt inderdaad onduidelijk is. Bij vraag 4 zijn er - ondanks het ontbreken van de Wlz-indicatie, andere mogelijkheden om de verzorgingssituatie aan te tonen. Deze mogelijkheid blijkt niet uit het formulier. In het bezwaar over de verzorgingssituatie van Silvia heeft Johan dit voldoende aangetoond door 243 pagina's medische informatie aan te leveren.

¹ Een inhouding van schuldeisers betekent dat bedragen rechtstreekt van je inkomen (loon of uitkering) worden ingehouden om een openstaande schuld te betalen. In casussen van de UHT heeft de Belangenbehartiger geen bevoegdheden om casussen in behandeling te nemen als er sprake is van een VSO. We hebben wel de bevoegdheid om een casus te behandelen wanneer er zich problemen voordoen bij de invordering van belastingschulden van de burger.



Voor mijn vrouw was
het een drama, ze
raakte in paniek

Het verhaal van Johan en Silvia*

Aanvraag bijzondere situatie huurtoeslag afgewezen

Johan is een voormalige politierechercheur die na zijn pensioen juridisch vrijwilligerswerk doet voor mensen die moeilijk door de regels heenkomen. Dit keer liep hij zelf vast.

Johan zorgt al sinds 1983 voor zijn zieke vrouw, Silvia. Zonder vergoeding, want *“ik wil niet betaald worden voor zorg die ik uit liefde geef”* zegt hij.

Toen een vriendin hem vertelde dat het arbeidsongeschiktheids-inkomen van zijn vrouw zou stoppen bij haar pensioenleeftijd en hun gezamenlijke inkomen dus zou dalen, besloot hij hun situatie opnieuw te bekijken. De rekenhulp voor huurtoeslag liet zien dat zij mogelijk recht hadden op extra toeslag, omdat hun woning is aangepast en omdat Johan 24/7 hulp verleent aan Silvia. Onverwachts werd Johans aanvraag afgewezen. Hij liep aan tegen de bureaucratie. Omdat hij niet betaald wil worden voor de zorg aan zijn vrouw, kon hij geen Wlz-indicatie overleggen en zo de verzorgingssituatie aantonen.

Aandachtspunt

Formulier verzoek bijzondere huurtoeslag (p. 21)

Aanvraag in bezwaar toegewezen

Via de helpdesk van de Consumentenbond kwam hij bij Simone* terecht. Zij heeft een bezwaarschrift opgesteld en besloot de Belangenbehartiger in te schakelen voor hulp en advisering. Samen is onderzocht waar de onduidelijkheid in zat. Het formulier biedt geen ruimte voor burgers die geen Wlz-indicatie hebben, maar die wel op een andere manier de verzorgingssituatie kunnen aantonen. De Belangenbehartiger kaartte de casus vervolgens aan bij Dienst Toeslagen. In bezwaar werd de toeslag gelukkig alsnog toegekend op basis van thuiszorg. Volgens Johan was het fijn dat er met een menselijke maat gekeken werd naar zijn situatie. Hij noemt de Belangenbehartiger *“van ongelooflijke meerwaarde”*.

**Het verhaal van Simone is te lezen op pagina 27*

Resultaat in het kort

De bijzondere situatie is erkend door Dienst Toeslagen. Er is maatwerk mogelijk om de verzorgings-situatie op een andere manier aan te tonen. De Belangenbehartiger adviseert om het formulier aan te passen zodat voor alle burgers duidelijk is dat hier maatwerk mogelijk is.

*Niet hun echte namen

6

Versterken
eerstelijns hulpverlening



Met partners werken we samen aan het versterken van de eerstelijnhulpverlening

Eerste ervaringen op casusniveau onderstrepen het belang van een verstevigde eerste lijn

Er zijn burgers die direct contact hebben gezocht met de Belangenbehartiger zonder tussenkomst van een eerstelijnhulpverlener. Dit hangt samen met ‘gaten’ in de eerstelijnhulpverlening: hulp is niet beschikbaar of de juiste expertise ontbreekt. Wij zijn een tweedelijnsorganisatie: in principe behandelen we alleen casussen die via eerstelijnhulpverleners worden aangedragen. Toch hebben we besloten om burgers die zich direct hebben gemeld en die geen passende hulp kunnen vinden in de eerste lijn, niet uit te sluiten van hulp en ze toch te helpen. Niet in de plaats van de eerste lijn, maar als tweedelijnhulpverlening. Het feit dat burgers direct bij de Belangenbehartiger komen onderstreept het belang van een sterke eerste lijn. Dit sluit aan bij de opdracht die de Belangenbehartiger, via de motie-Van Dijk en Grinwis (2 oktober 2024), heeft gekregen om de eerstelijns fiscale rechtshulp te versterken. In dit hoofdstuk werken we uit hoe we met partners samenwerken aan de versterking van de eerste lijn.

Belangenbehartiger versterkt eerste lijn op casus- en systeemniveau

1

Belangenbehartiger helpt individuele hulpverleners

De Belangenbehartiger constateert op casusniveau dat de eerste lijn versterking nodig heeft. Bijvoorbeeld zoals in de casus van Simone op pagina 27. Door samen met hulpverleners te zoeken naar oplossingen voor een casus, krijgen deze individuele hulpverleners meer kennis en kunde over de (fiscale) mogelijkheden die er zijn.

2

Belangenbehartiger versterkt eerste lijn op systeemniveau

Om eerstelijnhulpverlening in het hele land beschikbaar te maken, is het essentieel om de eerstelijnhulp ook op systeemniveau te versterken. Samen met maatschappelijke partners hebben we met een gezamenlijke *kick-off* twee sporen opgestart (pp. 25-26):

1. Uitbreiden van de sociaal-juridische kaart met fiscale rechtshulp.
2. Pilots in gemeenten om de fiscale rechtshulp te verbeteren.



Samenbrengen maatschappelijke partijen benadrukt de noodzaak om meer samen te werken

Het huidige netwerk voor fiscale rechtshulp in Nederland is versnipperd en onvoldoende landelijk dekkend, waardoor burgers en kleine ondernemers moeilijk toegang vinden tot passende ondersteuning. Er bestaan grote regionale verschillen in de beschikbaarheid en de kwaliteit van fiscale rechtshulp. Dit belemmert ook de doorverwijzing naar de Belangenbehartiger.

We richten ons op het versterken van de eerstelijns fiscale rechtshulp als fundament voor effectieve praktische rechtsbescherming. Het hoofddoel is het realiseren van een landelijk dekkend, toegankelijk en kwalitatief netwerk voor fiscale rechtshulp, zodat iedere inwoner snel en adequaat geholpen wordt. Hier werken we aan vanuit twee sporen:

1. **Uitbreiding van de sociaal-juridische kaart** met fiscale rechtshulp en de inrichting van een landelijk meldpunt (website + 0800-nummer) via de Nederlandse Schuldhulproute (NSR).
2. **Pilootaanpak in gemeenten** om werkwijzen te testen, samenwerking te versterken en een model te ontwikkelen dat we kunnen opschalen.

Samenwerken aan een sterkere eerste lijn in het hele land via twee sporen

Spoor 1: uitbreiding sociaal-juridische kaart

Aanleiding: versnippering landschap fiscale rechtshulp

Het huidige aanbod van fiscale rechtshulp is versnipperd en ongelijk verdeeld. Inwoners worden daardoor niet altijd tijdig of passend geholpen en professionals missen een actueel overzicht van beschikbare voorzieningen.

Aanpak: inventarisatie en uitbreiding sociaal-juridische kaart

Divosa heeft met het programma Robuuste Rechtsbescherming de sociaal-juridische kaart ontwikkeld: een landelijk, onafhankelijk en actueel overzicht van sociaal-juridische voorzieningen. Deze kaart ondersteunt professionals en vrijwilligers bij het doorverwijzen en vergroot de vindbaarheid van hulp.

De Belangenbehartiger heeft Divosa de opdracht gegeven om de sociaal-juridische kaart van Nederland uit te breiden met fiscale loketten. Dit zijn de loketten van maatschappelijke partijen en de lokale loketten van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Zo willen we meer overzicht en inzicht creëren in de beschikbare fiscale rechtshulp voor burgers en hulpverleners. De nieuwe versie van de sociaal-juridische kaart komt begin 2026 online.



Spoor 2: pilootaanpak in gemeenten

Aanleiding: gaten in landschap fiscale rechtshulp

Om de gaten in de fiscale rechtshulp te dichten, is de volgende stap het uitbreiden van de fiscale rechtshulp en het voorbereiden van een landelijke dekking.

Aanpak: stapsgewijze opstart, uitwisseling en uitbouw pilootaanpak

In samenwerking met Sociaal Werk Nederland en het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden organiseren we in vijf gemeenten pilots om de fiscale rechtshulp te verbeteren. We richten ons daarbij onder andere op sociaal raadslieden en een nieuwe werkwijze om (kleine) ondernemers te ondersteunen. De pilots bieden ruimte om nieuwe werkwijzen uit te proberen, mogelijke knelpunten te identificeren en een model te ontwikkelen dat we kunnen opschalen. De startgemeenten worden geselecteerd op basis van noodzaak en haalbaarheid.

Door de pilots te evalueren en het aantal gemeenten stapsgewijs uit te breiden, werken we de komende jaren toe naar een landelijk dekkend netwerk dat breed inzetbaar is.

Het verhaal van Simone*

Verbetering in het aanvraagproces bijzondere huurtoeslag

Simone werkt bij de Consumentenbond, waar ze leden informeert over financiële kwesties. Ze behandelt eigenlijk geen individuele dossiers, maar toen de zaak van Johan* via de helpdesk bij haar kwam, maakte ze een uitzondering. Johan zorgt al jaren voor zijn zieke vrouw en besloot, na een verlaging van hun inkomen, opnieuw hun recht op huurtoeslag te onderzoeken.

Johan liep aan tegen de bureaucratie: omdat hij geen vergoeding wil ontvangen voor zorg die hij uit liefde verleent, kon hij geen officiële Wlz-indicatie bij het CIZ aanvragen en overleggen aan Toeslagen. “Hij deed alles uit liefde, maar kreeg te maken met regels die daar geen ruimte voor lieten,” vertelt Simone.

Aandachtspunt

Formulier bijzondere huurtoeslag (p. 21)

Resultaat in het kort

Er is door Dienst Toeslagen maatwerk geleverd in bezwaar om de verzorgingssituatie op een andere manier aan te tonen. De onvolledigheid in het formulier is door de BBT aangekaart bij Dienst Toeslagen

Op een bijeenkomst kwam ze in contact met de Belangenbehartiger en besloot ze de zaak voor te leggen. “Toen hebben we samen de wet ernaast gelegd en besproken hoe wij het lazen”, laat Simone weten. Zo onderzocht de Belangenbehartiger samen met Simone de onvolledigheid in het formulier, waarna de Belangenbehartiger dit aankaartte bij Dienst Toeslagen. Daar zit volgens Simone ook de meerwaarde van de Belangenbehartiger: “Ze kunnen objectief meekijken met een zaak en hebben vervolgens ook de autoriteit om het gesprek aan te gaan met de Dienst, op een niveau dat jij zelf niet kan.”

Johan kreeg alsnog zijn toeslag toegekend. “Negen op de tien mensen had het inmiddels al lang opgegeven”, zegt Simone met bewondering voor het doorzettingsvermogen van Johan. “Toen het allemaal goed was afgerond heeft hij een taart langsgebracht. Dan zie je wel hoeveel het voor iemand betekent.”

Het verhaal van Johan en zijn vrouw Silvia is te lezen op pagina 22

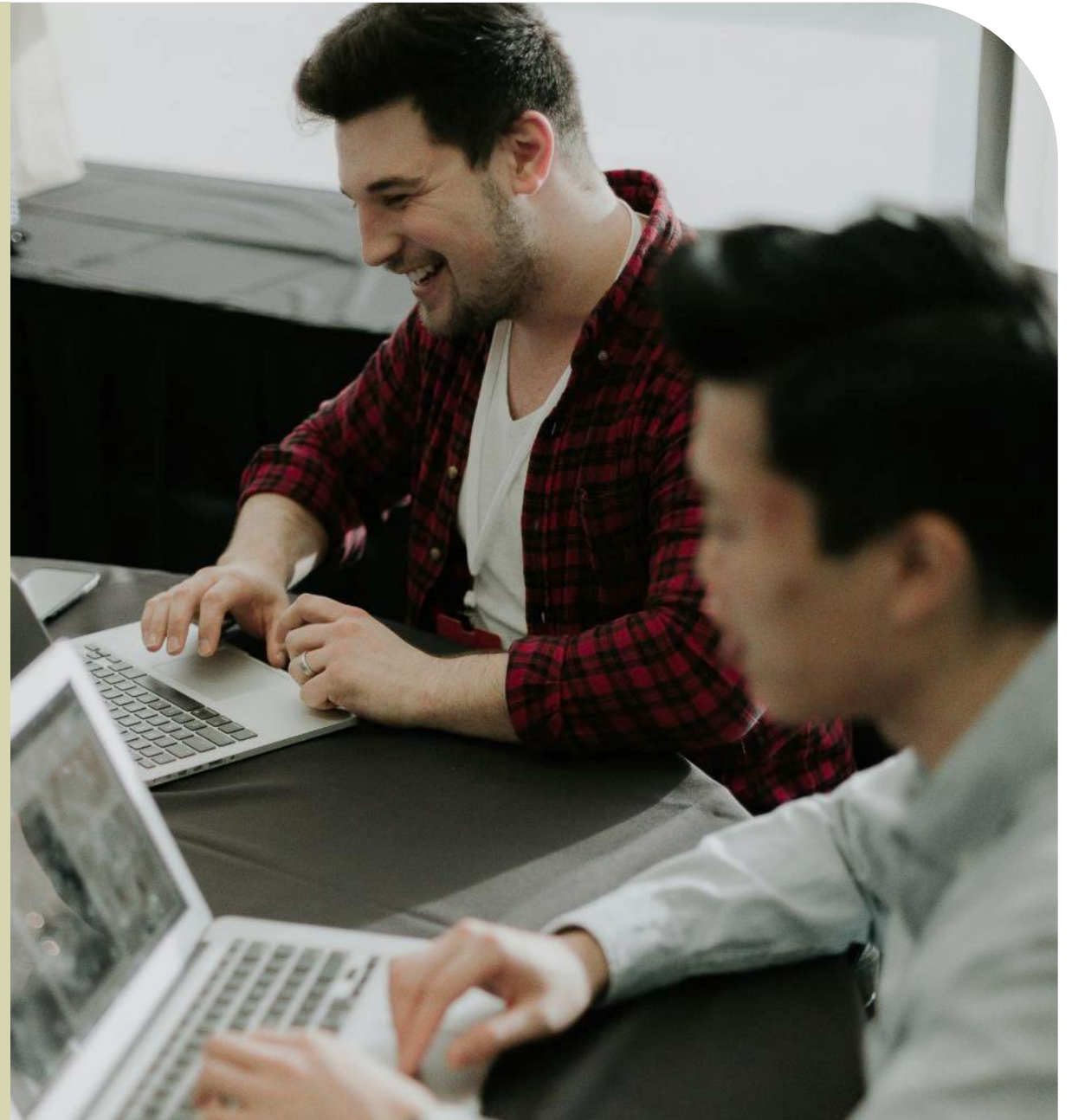


Ik geef binnenkort een presentatie aan mijn collega's, daarin ga ik de Belangenbehartiger zeker aanraden

*Niet hun echte namen

7

Samenwerking



Nauwe samenwerking met de Diensten is noodzakelijk om tot rechtvaardige oplossingen te komen

Door onze onafhankelijkheid helpen we burgers in nood die het vertrouwen in de overheid zijn verloren. Een nauwe en constructieve samenwerking is noodzakelijk om tot rechtvaardige oplossingen te komen. Met de Belastingdienst en Dienst Toeslagen zijn de eerste stappen gezet om deze samenwerking vorm te geven en werkafspraken te ontwikkelen.

We zijn een nieuwe onafhankelijke organisatie met doorzettingsmacht en een brede informatiebevoegdheid. We merken dat er bij het uitvoeren van onze taken nog veel vragen opkomen over de reikwijdte van onze bevoegdheden en de wijze waarop ons mandaat zich verhoudt tot bestaande processen binnen de diensten.

In 2026 zetten wij in op de versterking van de samenwerking, zodat we onze kerntaken efficiënter kunnen uitvoeren. Daarnaast zullen we in 2026 de onderlinge samenwerking uitgebreider met elkaar evalueren zodat de samenwerking verder kunnen vormgeven samen met de Diensten.

Samen werken aan vereenvoudiging: de kracht van praktijkervaring

Werken aan de vereenvoudiging van het belasting- en toeslagenstelsel

De Belangenbehartiger is lid van de Adviescommissie Vereenvoudiging Belasting- en Toeslagenstelsel van de Sociaal Economische Raad (SER). Deze commissie werkt aan een verkenning voor een vereenvoudiging van het belasting- en toeslagenstelsel.

Wie dagelijks mensen helpt met inkomens- en toeslagenkwesties, weet hoe groot het verschil is tussen de papieren en de geleefde werkelijkheid. Complexe wetgeving kan burgers en kleine ondernemers vastzetten in situaties waar ze geen uitweg zien. Juist hulpverleners signaleren deze knelpunten vroeg en zien patronen die niet in rapporten zichtbaar zijn. Hun inzichten zijn onmisbaar voor een stelsel dat niet alleen zo eenvoudig en uitvoerbaar mogelijk is, maar ook recht doet aan mensen.

De Belangenbehartiger wil ervoor zorgen dat stemmen uit de praktijk het advies voeden. Daarom organiseerden we, samen met de SER, een aantal participatiebijeenkomsten met hulpverleners en uitvoerders. Via deze bijeenkomsten verbinden we beleid(sadvies), uitvoering en praktijk.



Position paper “Vereenvoudiging Inkomstenbelasting- en Toeslagenstelsel”

Beter ondersteunen van burgers in een vereenvoudigd stelsel

Op verzoek van de SER heeft de Belangenbehartiger een *position paper* opgesteld over de noodzakelijke herziening van het stelsel. Het huidige belasting- en toeslagenstelsel is door jarenlange toevoegingen en jaarlijkse koopkrachtbijstellingen te complex en te weinig voorspelbaar geworden voor burgers.

Het toeslagenstelsel is bovendien te groot geworden: ongeveer 70% van de huishoudens ontvangt minstens één toeslag en toch komen veel mensen onder het sociaal minimum uit. De afbakening van de doelgroep is te smal én te breed tegelijk. Dit leidt tot armoede aan de onderkant en tot hoge marginale druk voor middeninkomens. We concluderen dat het stelsel blijft dichtgroeien door tijdelijke reparaties, zonder dat het echt eenvoudiger wordt.

In onze *position paper* pleiten we voor een integrale herziening van het stelsel met één verantwoordelijke bewindspersoon, uniforme definities en minder afhankelijkheid van – tijdelijke – reparaties. Een stelsel dat burgers beter ondersteunt en activeert, en bijdraagt aan bredere welvaart en bestaanszekerheid. Dat betekent dat we vooral moeten werken aan een goed samenhangend systeem dat voor burgers geen twijfel laat bestaan over hun netto-inkomen, zodat het minder ingewikkeld wordt en er minder risico is op terugvorderingen.

In de *position paper* werken we deze wijzigingsrichtingen verder – per domein - uit , waaronder de inkomstenbelasting, de huurtoeslag en de kindvoorzieningen.



8

Vooruitblik



Vooruitblik: nog meer mensen helpen naar een rechtvaardige oplossing

De Belangenbehartiger heeft voor 2026 drie duidelijke speerpunten vastgesteld om nog meer mensen naar een rechtvaardige oplossing te helpen:

- **Versterken van de samenwerking met de eerstelijns hulpverlening en zorgen voor herkenbare positionering:** casusbehandeling is één van de twee kerntaken van de Belangenbehartiger. Om dat werk goed te kunnen doen, is het essentieel dat hulpverleners, burgers én bedrijven ons goed weten te vinden. We zetten in 2026 in op een goede samenwerking met de hulpverleners zodat zij goed weten welk type casussen de Belangenbehartiger behandelt en hoe wij werken.
- **Verder versterken van de samenwerking met de Diensten:** om tot de meest rechtvaardige oplossing te komen voor burgers en ondernemers, is een goede samenwerking met de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen en andere betrokkenen nodig. We versterken onze onderlinge samenwerking om burgers goed te helpen bij vastgelopen belasting- en toeslagenzaken.
- **Stevige politieke advisering:** we willen de politiek goed onderbouwd adviseren op basis van de aandachtspunten die wij zien in de bij ons aangedragen casussen. Dat doen we via onze halfjaarlijkse rapportages aan de Tweede Kamer en via onze signaleringsrol. Daarnaast versterken we in 2026 onze samenwerking met de SER, zodat we samen kunnen adviseren over structurele oplossingen voor het belasting- en toeslagensysteem.

Paul Frencken,
Afdelingshoofd
afdeling Triage,
Relatiebeheer &
Casusbehandeling



Lenny Reesink,
Afdelingshoofd
afdeling Strategie,
Communicatie &
Onderzoek



**Belangenbehartiger Belastingplichtigen
en Toeslaggerechtigden**
Ministerie van Financiën

Colofon

Dit is een uitgave van de Belangenbehartiger
Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden

december 2025