2026-09-27

Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
staatssecretaris van Financiën

Persoonsgegevens

Datum
15 september 2026

Notanummer
2026-0000379443

Bijlagen
1. Handvest voor Belastingplichtig
2. Handvest voor Toeslaggerechtig
3. Concept TK-brief
4. Draaiboek 7 okt.

nota

Handvest voor belastingplichtigen &
handvest voor toeslaggerechtigden.

Aanleiding

Met deze nota leggen we u de het handvest voor belastingplichtigen en het handvest voor toeslaggerechtigden voor, zoals opgesteld naar aanleiding van de motie Krul en de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk. Tevens leggen wij u de bijbehorende Kamerbrief ter ondertekening voor.

Beslispunten

U wordt verzocht akkoord te gaan met:

- Het handvest voor belastingplichtigen (bijlage 1).
- Het handvest voor toeslaggerechtigden (bijlage 2).
- De aanbieding van beide handvesten op 7 oktober a.s. aan de Tweede Kamer d.m.v. bijgevoegde brief (bijlage 3). Bij akkoord verzoeken wij u de brief te ondertekenen.
- Uw bijdrage op 7 oktober a.s. bij het evenement ter publicatie van de handvesten.
- Het meezenden van de onderhavige beslisnota, conform de beleidslijn actieve openbaarmaking. Omlijnde delen worden gelakt.

graag (zoals afgesproken) toesten bij kamerlid

op inhoud valt met bezwaar-beroep-klacht op, maar die zijn heel erg instrumenteel beschreven. een gesprek is voorliggend. voor ondernemers denk ik dat er ook meer geldt (bijlage 1)

ik mis de douane?

toeslagen heeft andere vorm, graag gelijktrekken. ook inhoud dubbelcheck

goede kamerbrief!

Kernpunten

Met de handvesten geeft u uitvoering aan de motie van het lid Krul.[1] Die motie is gestoeld op de initiatiefnota van het lid Inge van Dijk.[2] Die nota vroeg om een handvest voor de praktische rechtsbescherming van belastingbetalers en toeslagontvangers. De handvesten hebben als doel:

- Belastingplichtigen en toeslaggerechtigden wijzen op welke rechten en plichten zij hebben, en hoe zij hier aanspraak op kunnen maken.
- Duidelijk maken wat belastingplichtigen van ons als Belastingdienst en Dienst Toeslagen mogen verwachten en waar wij op aanspreekbaar zijn.

U wordt hieronder eerst meegenomen in de initiatiefnota, de reactie van uw ambtsvoorganger en vervolgens de aangenomen motie. Tot slot kunt u lezen hoe de opdracht is opgepakt door de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen, hoe de publicatie is voorbereid en waar uw bijdrage wordt gevraagd.

[1] *Kamerstukken II* 2024/25, 36502, nr. 6.
[2] *Kamerstukken II* 2023/24, 36502, nr. 2.

Toelichting

Initiatiefnota

- Het lid van Dijk heeft in februari 2024 een initiatiefnota ingediend over de bescherming van de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers.[3]
- Zij stelt dat er goede stappen worden gezet voor het verbeteren van de praktische rechtsbescherming van burgers en bedrijven, maar dat we er nog niet zijn.
- Het lid van Dijk geeft aan dat rechten van burgers en bedrijven duidelijk, begrijpelijk en vindbaar moeten zijn. Daarnaast moet voor burgers en bedrijven duidelijk zijn wat zij van de Belastingdienst, de Douane en Dienst Toeslagen kunnen verwachten bij het uitoefenen van deze rechten.
- Er wordt benoemd dat een belangrijk signaal dat maatschappelijke behoefte bestaat aan zulke duidelijkheid, terug te zien is in de petitie ingediend door de Bond voor Belastingbetalers (op 30 januari 2024) om een Handvest voor de Rechten van Belastingbetalers in te voeren.
- Ook Persoonsgegevens Persoonsgegevens heeft een handvest aanbevolen en gewezen op de meerwaarde.

In de initiatiefnota is gevraagd om:

1) Te onderzoeken hoe de rechten van belastingbetalers en toeslagontvangers volledig, begrijpelijk en op een centrale plek in de wet kunnen worden verankerd; en
2) Opdracht te geven samen met relevante partijen een Handvest praktische rechtsbescherming van belastingbetalers en toeslagontvangers op te stellen en te implementeren in de uitvoering.

Kabinetsreactie

In juni 2024 heeft uw ambtsvoorganger namens het kabinet hierop gereageerd.[4] Op hoofdlijnen was de reactie dat het belangrijk is om op het terrein van rechtsbescherming continue te monitoren en beoordelen of verbetering mogelijk is.

Aangenomen motie

- In maart 2025 heeft in de Tweede Kamer een notaoverleg plaatsgevonden over de initiatiefnota, waar de motie is aangenomen.[5] Uw ambtsvoorganger heeft daar de bovenstaande lijn uitgedragen, samen met staatssecretaris Palmen.
- De andere aangenomen motie om bij het UWV ook een handvest op te stellen, is doorgeleid aan SZW.[6]

Uitvoering van de motie

---

[3] *Kamerstukken II* 2023/24, 36502, nr. 2.
[4] *Kamerstukken II* 2023/24, 36502, nr. 3.
[5] *Kamerstukken II* 2024-25, 36502, nr. 6 en nr. 10.
[6] *Kamerstukken II* 2024-25, 36502, nr. 7.

- De Belastingdienst is aan de slag gegaan me de uitvoering van de motie. De verschillende stakeholders die op verschillende momenten in het proces zijn betrokken en/of geraadpleegd:
    - Belangenbehartiging en toezicht: de Belangenbehartiger Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden, de Bond voor Belastingbetalers, de Nationale ombudsman en de Inspectie belastingen, toeslagen en douane.
    - Fiscale koepels en ondernemersorganisaties: de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, het Register Belastingadviseurs, MKB-Nederland en VNO-NCW.
    - Maatschappelijke organisaties en hulpverlening: Het Juridisch Loket, Stichting SchuldHulpMaatje, Sociaal Raadlieden Den Haag, Stichting Lezen en Schrijven, de Oogvereniging, Vereniging NOV en Stichting Asha.
- Bij het opstellen van het handvest zijn verschillende voorbeelden betrokken, waaronder het voorbeeld van de Bond voor belastingbetalers, het voorbeeld uit de initiatiefnota, de 'Taxpayer Bill of Rights' uit de VS, Canada en andere landen.
- Er is steeds gezocht naar een inhoud die past bij de Nederlandse wet- en regelgeving en die toegevoegde waarde heeft voor Nederlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden. Het is geschreven op B1 taalniveau en is voor zowel burgers als bedrijven.

Dit heeft geleid tot de volgende rechten die zijn opgenomen in het Handvest:

1. Recht op informatie
2. Recht op privacy
3. Recht op een evenredig besluit
4. Recht op een juiste vaststelling (niet meer en niet minder betalen)
5. Recht op bezwaar
6. Recht op beroep
7. Recht om te klagen (klacht)
8. Recht op een betalingsregeling en/of uitstel van betaling
9. Recht op een tijdig besluit
10. Recht op passend contact

- Deze tien rechten staan in zowel het Handvest van de Belastingdienst als in die van Dienst Toeslagen. Zo is getracht om zo veel mogelijk gelijk op te trekken voor eenduidigheid. Het recht om een beroep te doen op de hardheidsclausule is bij Dienst Toeslagen aanvullend als elfde recht benoemd.
- De Douane heeft nog in onderzoek of een handvest wordt opgesteld. U wordt daar separaat over geïnformeerd door de Douane.

Juridische duiding

- De handvesten zijn gebaseerd op bestaande rechten. Er worden geen nieuwe rechten geïntroduceerd. De handvesten hebben geen aparte rechtskracht.

Rechten & plichten

- Uw ambtsvoorgangers hechtten eraan dat in de handvesten niet alleen wordt gesproken over rechten maar ook over plichten. Rechten en plichten gaan namelijk hand in hand. Ook plichten van belastingbetalers en toeslaggerechtigden zijn opgenomen in de handvesten, de nadruk ligt echter op de rechten.

Signalen van stakeholders

- De stakeholders van de Belastingdienst hebben (overwegend) positief gereageerd. Wat wel als signaal terug is gegeven, is dat het handvest een begin zou moeten zijn en niet een eind.
- Daarnaast is aangeven dat vooral kwetsbare burgers het moeilijk vinden als er vanuit de overheid toezeggingen worden gedaan die niet worden waargemaakt.

Waar staan we met het waarmaken van de rechten?

- Burgers en bedrijven kunnen een beroep doen op de genoemde rechten, die ook al in wet- en regelgeving zijn verankerd.
- De Belastingdienst en dienst Toeslagen staan opgesteld om de genoemde rechten van burgers en bedrijven te waarborgen, om deze 'waar te maken'.
- Voor de Belastingdienst geldt dat dit nog niet in alle gevallen lukt. Zo gaat het nemen van tijdige besluiten vaak goed, maar is het nog niet in alle gevallen daar waar het zou moeten zijn.
- Cijfers hierover staan in andere reeds gepubliceerde stukken (zoals het departementaal jaarverslag en jaarverslag van de Belastingdienst). Deze komen ook terug in de planning en control cyclus van de Belastingdienst. Hiermee is periodieke aandacht in de organisatie ingebed en wordt binnen de Belastingdienst daar waar nodig gestuurd op verbetering.
- Om geen valse verwachtingen te wekken, wordt bij de publicatie aangegeven dat we nog niet alle gevallen alle rechten kunnen waarmaken. Tegelijkertijd werken we er hard aan om dit verbeteren en houden we ook bij hoe we het doen.
- Voor Dienst Toeslagen zijn de cijfers over het burgertevredenheid, toekenningszekerheid en tijdigheid van de uitvoering en de rechtmatigheid van de uitkering van toeslagen opgenomen in de jaarrapportage.
- De inzichten uit de metingen worden benut om processen verder te verbeteren.
- Dienst Toeslagen werkt continu aan betere dienstverlening, onder meer door transparante berekeningen en nieuwe beschikkingen te ontwikkelen waarin de grondslagen duidelijk worden weergegeven, zodat burgers beter begrijpen hoe hun recht tot stand komt.
- Daarnaast zijn de Belastingdienst en Dienst Toeslagen aan het bekijken of het mogelijk is om op basis van bestaande instrumenten (zoals de fiscale monitor, dienstverleningsmonitor en Toeslagenmonitor) de rechten verder te monitoren.

Implementatie

- Met de vaststelling van het handvest wordt een mijlpaal bereikt. Het traject komt hiermee in een nieuwe fase: de implementatie. Voor medewerkers vormt het handvest een leidraad om de belangrijkste rechten van belastingplichtigen centraal te stellen en daarmee rechtsstatelijk te handelen, met oog voor de menselijke maat. Het gaat erom dat het handvest gebruikt en gedragen wordt door de hele dienst.
- De Belastingdienst lanceert o.a. een themapagina over het handvest op intranet, organiseert een webinar en zal naar verwachting in Q1 2027 van teamsessies organiseren over het handvest en wat het vraagt in de dagelijkse werkpraktijk.

- Dienst Toeslagen neemt het handvest mee in het verder ontwikkelen van de dienstverlening mede op basis van de interactiestrategie.
- Het doel is om burgers vanuit ieder toeslagenproces passend te informeren over rechten en plichten rondom toeslagen en te begeleiden naar de juiste hulp.

Publicatie
- De publicatie van de handvesten voor belastingplichtigen en toeslaggerechtigden is voorzien op 7 oktober 2026. Op die dag vindt een handvest bijeenkomst plaats tussen 14:00-16:00 in the Hague Conference Centre New Babylon.
- Omdat het commissiedebat Belastingdienst eerst gepland stond op 21 september en ook is verplaatst naar 7 oktober, 17:00 uur, vinden deze nu toevallig beide op dezelfde dag plaats.

Bijeenkomst 7 oktober
- Tijdens de bijeenkomst staat de 'lancering' van de handvesten centraal en willen we de externe stakeholders die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van het handvest bedanken. Ook willen we vooruitkijken en stilstaan bij de vraag hoe het burgers en bedrijven kan helpen bij het uitoefenen van hun rechten.
- Het programma is dynamisch opgezet: naast de opening en een korte lezing (van 30 min) van een hoogleraar gaan stakeholders via een panelgesprek met elkaar in gesprek.
- Aan het panelgesprek zullen o.a. deelnemen: de voorzitter van de Bond voor belastingbetalers, de Belangenbehartiger BT, een directeur van de Belastingdienst en een directeur van Dienst Toeslagen.
- U heeft een rol bij de opening van het evenement, samen met Persoonsgegevens

  Persoonsgegevens
- Uw bijdrage (speech) wordt voorbereid en zal separaat worden aangeboden. Daarnaast staat op het programma dat het lid van Dijk, gezien haar rol als initiatiefnemer, het eerste exemplaar van de handvesten uit uw handen ontvangt. In bijlage vier treft u het draaiboek aan.

Communicatie
- Intern: De Belastingdienst en Dienst Toeslagen hebben een communicatieplan voor de interne communicatie. Op 6 oktober worden medewerkers en managers geïnformeerd over het handvest d.m.v. intranet en nieuwsberichten. Er komt een themapagina over het handvest.
- Extern: Op 7 oktober in de ochtend wordt de TK-brief verzonden, samen met de handvesten. De handvesten worden in de ochtend ook op belastingdienst.nl en toeslagen.nl gepubliceerd. In de middag vindt het hierboven genoemde evenement plaats. Er worden hierbij media uitgenodigd. Er zijn ook berichten voor uw social media voorzien.

Politiek/bestuurlijke context
Reeds hierboven beschreven.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.