

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 771

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het aansturen op het telefonisch intrekken van bezwaren door de Belastingdienst*. (ingezonden 29 november 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 21 december 2017).

#### Vraag 1

Herinnert u zich de erkenning dat het telefonisch intrekken van bezwaren bij de Belastingdienst enkel als formeel afgehandeld gelden wanneer er een schriftelijke bevestiging is gegeven?<sup>1</sup>

#### Vraag 2

Erkent u voorts dat per 31 oktober 2016 de werkwijze van de Belastingdienst is aangepast waarbij geldt dat mondelinge (telefonische) intrekkingen van bezwaren altijd schriftelijk worden afgedaan?

#### Antwoord 1 en 2

De werkwijze van de Belastingdienst inzake het telefonisch intrekken van bezwaren is sinds eind oktober 2016 zo aangepast dat de intrekking altijd schriftelijk (mag ook per e-mail) door belanghebbende moet worden bevestigd. Dit is door mijn voorganger onder verwijzing naar zijn eerdere uitspraak in uw Kamer gemeld in zijn brief van 13 december 2016.

#### Vraag 3

Hoe is het mogelijk dat ten tijde dat er gewerkt werd met de tijdelijke werkinstructie (genoemd «concept»-werkinstructie) toch iemand telefonisch is benaderd voor het intrekken van een bezwaar?<sup>2 3</sup>

<sup>1</sup> 2 november 2017, AO investeringsagenda Belastingdienst

<sup>2</sup> <https://www.nporadio1.nl/reporter-radio/onderwerpen/434643-bezwaar-tegen-de-belastingdienst>

<sup>3</sup> Documenten uit Wob-verzoek:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/wob-verzoeken/2017/09/27/besluit-op-wob-verzoek-werkinstructies-contact-bij-bezwaar-belastingdienst>

#### Vraag 4

Kunt u de conceptwerkinstructie naar de Kamer sturen, wetende dat dit concept de tijdelijke werkinstructie is geweest, totdat de definitieve – op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) openbaar geworden – werkinstructie van kracht werd?

#### Antwoord 3 en 4

De Belastingdienst belt bij bezwaar om de indiener van een bezwaarschrift beter te betrekken bij het bezwaarproces en om efficiënter te werken. De Belastingdienst belt niet met als doel dat enig bezwaarschrift, ongeacht de inhoud, wordt ingetrokken. Het initiatief daartoe moet van belanghebbende uitgaan. Wel is het mogelijk dat intrekking informatief als mogelijkheid wordt genoemd door de Belastingdienst. Sinds eind oktober 2016 moet de intrekking daarna schriftelijk (kan per e-mail) worden bevestigd door belanghebbende.

Dit is neergelegd in een tijdelijke instructie die ik als bijlage meezend. Deze tijdelijke instructie is op 31 oktober 2016 per e-mail bekend gemaakt aan de betrokkenen binnen de Belastingdienst en op 2 november 2016 met een begeleidend Beeldkrantbericht aan de gehele dienst bekend gemaakt.

#### Vraag 5

Hoeveel mensen hebben een nog openstaand bezwaar omdat zij in het verleden via de telefoon hun bezwaar introkken zonder dat deze schriftelijk werd bevestigd? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 5

Eind 2016 zijn belanghebbenden in de gelegenheid gesteld om de behandeling van hun materiële grief door de Belastingdienst te laten hervatten. Daarop zijn 23 reacties gekomen. Daarvan staan geen bezwaren meer open. Voor een toelichting hierop verwijs ik naar het antwoord op vraag 12. Mijn voorganger heeft in zijn brief van 13 december 2016 aan uw Kamer verwezen naar het interview met de regeringscommissaris voor de Awb, Michiel Scheltema. Daarin geeft hij aan het in beginsel een goede benadering te vinden als het bestuursorgaan er vanuit gaat dat het bezwaar is ingetrokken als na een telefonische intrekking er geen reactie komt op een schriftelijke bevestiging van de intrekking door het bestuursorgaan; ook al staat er in de wet dat de intrekking door betrokkene schriftelijk moet gebeuren. Scheltema geeft daarbij aan dat het leerstuk van de rechtsverwerking dan aan de orde zou kunnen komen. Dit houdt in dat het bezwaarschrift na verloop van tijd toch als ingetrokken dient te worden beschouwd. Er zijn dan ook geen openstaande bezwaren meer.

#### Vraag 6

Wat is het budgettaire beslag van de vergoeding in verband met verlopen termijnen van alle niet-officieel afgehandelde bezwaren? Kunt u dit bij benadering geven?

#### Antwoord 6

Er zijn geen vergoedingen voor verlopen termijnen betaald. Gezien de beantwoording van vraag 5 zullen er ook geen vergoedingen meer aan de orde zijn.

#### Vraag 7

Hoe verklaart u dat u de Kamer informeerde dat «uitsluitend op dossierniveau» te achterhalen is of mensen hun bezwaar telefonisch hebben ingetrokken, terwijl uit de «notitie telefonisch intrekken bezwaren» blijkt dat er een (beperkte) query mogelijk is? Kunt u uw antwoord toelichten?<sup>4</sup>

#### Vraag 8

Erkent u dat de Kamer inzicht onthouden is door te stellen dat «uitsluiten op dossierniveau» informatie te achterhalen zou zijn, terwijl dat (deels) anders is? Kunt u uw antwoord toelichten?

<sup>4</sup> 13 december 2017, Kamerbrief toezeggingen AO investeringsagenda Belastingdienst etc. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31066-320.html>

#### Vraag 9

Hoe kan de Kamer u controleren op herstel van een groot rechtmatig probleem in de handelwijze van de Belastingdienst als de Kamer niet alle informatie over zoekopdrachten ontvangt? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 7, 8 en 9

Mijn voorganger heeft in zijn brief van 13 december 2016 opgemerkt dat de Belastingdienst niet beschikt over (voldoende betrouwbare) gegevens op geaggregeerd niveau om alle individuele belastingplichtigen die hun bezwaar telefonisch hebben ingetrokken te achterhalen.

Deze opmerking dient geplaatst te worden tegen de achtergrond dat de beperkte query om een uitdraai te krijgen van belastingplichtigen die vanaf 2011 hun bezwaar telefonisch hebben ingetrokken, uitsluitend een theoretische mogelijkheid was, doordat er twijfels waren over de mate van volledigheid van de vastleggingen, terwijl zeker was dat er boekingsfouten waren gemaakt.

Het aanschrijven van belastingplichtigen op basis van een onvolledig beeld leidt tot ongelijke behandeling en tot klachten van belanghebbenden die ten onrechte niet in de query zijn opgenomen. Daarnaast kan een dergelijke brief in de praktijk bij veel belastingplichtigen op onbegrip stuiten, zeker als de intrekking van het bezwaar al enige tijd geleden heeft plaatsgevonden. Er kan dan ook niet gesteld worden dat de Kamer inzicht of (relevante) informatie over zoekopdrachten is onthouden.

#### Vraag 10

Was de Landsadvocaat op de hoogte dat er een zoekopdracht mogelijk was, alvorens u de «zelfmeld»-optie creëerde voor mensen wiens bezwaar niet officieel is afgrond?

#### Antwoord 10

Gelet op de benodigde vertrouwelijkheid van de contacten tussen cliënt en advocaat kan ik geen mededelingen doen over wat wel en wat niet is besproken met de Landsadvocaat.

#### Vraag 11

Erkent u dat met het stellen dat de Landsadvocaat de werkwijze juridisch verantwoord en zorgvuldig vindt, de Kamer eigenlijk het zwijgen wordt opgelegd? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 11

Mijn ambtsvoorganger heeft beoogd een adequate regeling te treffen die ook tegemoetkwam aan de wensen van uw Kamer en alsnog recht deed aan belanghebbenden die zich benadeeld voelden door de (te) informele manier van werken.

Van belang daarbij was dat de regeling juridisch verantwoord en zorgvuldig was. Dit is getoetst door de Landsadvocaat. Het oordeel van de Landsadvocaat is gedeeld met uw Kamer. De conclusie dat daarmee uw Kamer het zwijgen wordt opgelegd, kan ik niet plaatsen.

#### Vraag 12

Hoeveel mensen hebben zich inmiddels gemeld bij de Belastingdienst? Hoe hoog zijn de vergoedingen voor de verlopen termijn die zij (gemiddeld en totaal) hebben ontvangen?

#### Antwoord 12

Er hebben zich 23 mensen gemeld bij de Belastingdienst. In vijf gevallen is de aanslag alsnog verminderd al dan niet na ontvangst van aanvullende informatie of door de keuze van een andere verdeling tussen partners. In acht gevallen is de primaire beslissing bij uitspraak gehandhaafd. In twee gevallen is aanvankelijk alleen hernieuwd telefonisch contact geweest, waarbij belanghebbenden expliciet aangaven geen prijs te stellen op schriftelijke afdoening of uitspraak. Op mijn verzoek is in deze twee gevallen onlangs alsnog schriftelijk uitspraak gedaan. Ook in deze gevallen is de primaire beslissing bij uitspraak gehandhaafd. In één geval is de intrekking schriftelijk bevestigd door belanghebbende. In de overige zeven gevallen

bleek bij nader inzien een verzoek om het bezwaar opnieuw te behandelen niet aan de orde. Er zijn geen vergoedingen voor verlopen termijnen betaald.

Vraag 13

Kunt u deze vragen beantwoorden voor het algemeen overleg Belastingdienst op 14 december 2017?

Antwoord 13

Nee.

**Bijlage bij Antwoorden op de vragen van het lid Leijten (SP) aan de  
Staatssecretaris van Financiën over het aansturen op het telefonisch  
intrekken van bezwaren door de Belastingdienst. (ingezonden  
29 november 2017)**

Nieuwe werkwijze

Vooruitlopend op een nieuwe werkinstructie is de werkinstructie behandelen bezwaar informeel werken van 4 februari 2016 op de volgende punten ingetrokken

1. Termijnverlenging:

In de oude instructie staat dat een telefonisch afgesproken termijnverlenging alleen door ons wordt bevestigd als de belastingplichtige daar prijs op stelt.

De nieuwe werkwijze luidt dat als in het telefonische contact over de bezwaarbehandeling een verlenging van de beslistermijn wordt afgesproken, deze verlenging altijd door de Belastingdienst schriftelijk wordt bevestigd (kan ook via email).

2. Intrekking:

In de oude instructie staat dat een telefonische intrekking alleen door de Belastingdienst wordt bevestigd als de belastingplichtige daar prijs op stelt.

De nieuwe werkwijze luidt dat als de belastingplichtige in het telefonische contact het bezwaar intrekt, de Belastingdienst daarvan schriftelijk bevestiging stuurt naar de belastingplichtige (kan ook via email).

Daarnaast vraagt de Belastingdienst aan de belastingplichtige om de telefonische intrekking schriftelijk of via email te bevestigen. Als die bevestiging niet is ontvangen, geldt het bezwaar niet als ingetrokken, en moet het bezwaar alsnog verder worden behandeld.

Er is een nieuwe instructie telefonisch contact bij bezwaar in de maak. In deze nieuwe instructie zullen bovenstaande punten worden opgenomen.