

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

### 382

Vragen van het lid **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het telefonisch intrekken van bezwaren* (ingezonden 20 oktober 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 3 november 2016).

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de documenten die via een WOB-verzoek aan de Belastingdienst over de werkinstructies telefonisch horen op 27 september jl. openbaar zijn gemaakt?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Heeft u kennisgenomen van de volgende werkinstructie over het bellen van mensen door de Belastingdienst na het indienen van het bezwaar: «Een vastlegging van het telefoongesprek in de systemen is dan voldoende. Er hoeft in deze gevallen geen brief meer door bezwaarmaker naar ons te worden gestuurd waarbij hij zijn bezwaarschrift intrekt. Ook sturen wij geen bevestiging meer om de intrekking te bevestigen tenzij de klant daarom verzoekt. Dat kan in de vorm van een email?»

#### Antwoord 2

Ja.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat het van groot belang is om bij formele procedures, zoals het afhandelen van een bezwaarschrift, duidelijk en ondubbelzinnig te communiceren en dat bij de communicatie hierover tussen belastingplichtige en Belastingdienst ten alle tijden de wet nauwgezet gevolgd moet worden?

<sup>1</sup> Pagina 4 van de instructie «Behandelen bezwaar, informeel/slimmer werken» van 4 februari 2016, document 9 van het besluit op het WOB-verzoek.

### Antwoord 3

Ja, het is bij formele procedures van groot belang dat er helder wordt gecommuniceerd naar een belanghebbende. Dit is ook een belangrijke basisgedachte van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Mijn inzet is – binnen de kaders van wet- en regelgeving – het voor de belastingplichtige zo gemakkelijk mogelijk te maken en niet te gaan formaliseren als de belastingplichtige daar zelf geen behoefte aan heeft. Onderdeel van de Investeringsagenda is om de juridische procedures zodanig te stroomlijnen dat ze een dienstverlening mogelijk maken die meer in lijn is met de maatschappelijke wensen en verwachtingen ten aanzien van de interactie en die tegelijkertijd niet ten koste gaat van de rechtsbescherming en de rechtszekerheid.

De Belastingdienst is meer gebruik gaan maken van telefonisch contact. De Belastingdienst benadert belanghebbenden telefonisch over een ingediend bezwaar. Doel hiervan is om belanghebbende vroegtijdig te betrekken in de bezwaarprocedure en onnodige verdere procedures te voorkomen. In dat gesprek wordt ook gevraagd of de belanghebbende wil worden gehoord. De Belastingdienst hanteert deze werkwijze, omdat die tegemoet komt aan de wens in de samenleving. Bij een eenvoudig bezwaarschrift kan met één telefoongesprek de zaak bijvoorbeeld zijn opgelost. Bij een complexer bezwaarschrift kan telefonisch contact bijdragen aan een spoedige afhandeling. Belanghebbenden ervaren dat contact als positief.

De (te) formele behandeling van klacht- en bezwaarprocedures is door burgers als een van tien belangrijkste knelpunten<sup>2</sup> in de dienstverlening van de overheid geselecteerd. De burger verwacht persoonlijk contact, begrijpelijke communicatie en een correcte en vlotte behandeling van vragen en problemen.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken heeft in de handleiding «Professioneel behandelen van bezwaarschriften» van 2014 aangegeven dat het zoeken van telefonisch contact belangrijk kan bijdragen aan het snel oplossen van geschillen tussen burger en overheid.

### Vraag 4

Bent u ervan op de hoogte dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ondubbelzinnig voorschrijft in artikel 6.14, eerste lid, dat: «1. Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk.»

### Antwoord 4

Ja.

### Vraag 5

Bent u ervan op de hoogte dat artikel 6.21 Awb en de jurisprudentie voorschrijven dat een bezwaar alleen schriftelijk ingetrokken kan worden of mondeling tijdens een hoorzitting?

### Antwoord 5

Ja.

### Vraag 6

Deelt u de mening dat bij de in vraag 2 genoemde instructie sprake is van contra legem beleid? Is dit beleid door u vastgesteld of is dit beleid van de Belastingdienst zelf?

### Antwoord 6

Werkinstructies, uiteraard binnen wet – en regelgeving en conform beleid, worden door de dienst vastgesteld. Deze specifieke werkinstructie was niet conform wet – en regelgeving en had dus überhaupt niet mogen worden vastgesteld. Inmiddels is opdracht gegeven het werken contra legem te beëindigen.

---

<sup>2</sup> Brief van 8 oktober 2010 van de Minister en Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken inzake Modernisering van de overheid, Kamerstuk 29 362, nr. 185).

Vraag 7

Zijn de telefoongesprekken, waarnaar verwezen wordt in de instructie Behandelen bezwaar informeel/slimmer werken, formele gelegenheden tot horen als bedoeld in artikel 7.2 Awb? Zo ja, zijn mensen van te voren op de hoogte gesteld dat het een hoorzitting was, konden zij zich voorbereiden en is aan alle zorgvuldigheidseisen voldaan, zoals die gesteld zijn in de artikelen 7.2 en 7.4 van de Awb?

Antwoord 7

Nee, bij deze telefoongesprekken kan niet worden gesproken van horen in de zin van de Awb.

Vraag 8

In hoeveel gevallen is een proceskostenvergoeding betaald voor het horen bij intrekking en gegrondverklaring van het bezwaar?

Antwoord 8

Het telefonisch contact kwalificeert niet als horen in de zin van de Awb. Er bestaat derhalve geen recht op een bezwaarkostenvergoeding voor het telefonisch contact.

Vraag 9

Indien de telefoongesprekken formele hoorzittingen waren als bedoeld in artikel 7.2 Awb, zijn er dan ook altijd verslagen verstuurd naar de indieners van het bezwaar?

Antwoord 9

Nee. Bij deze telefoongesprekken kan niet worden gesproken van horen in de zin van de Awb.

Vraag 10

Indien de telefoongesprekken geen formele gelegenheden tot horen waren, klopt het dan dat de werkinstructie in strijd is met artikel 6.21 Awb?

Antwoord 10

Een mondelinge intrekking kan uitsluitend tijdens het horen geschieden, anders dient volgens de Awb een intrekking schriftelijk te gebeuren. Bij deze telefoongesprekken kan niet worden gesproken van horen in de zin van de Awb. Inmiddels is de opdracht gegeven de werkinstructie aan te passen en de werkwijze in overeenstemming met het wettelijke systeem te brengen. Daarbij blijft de inzet het voor de belastingplichtige zo gemakkelijk mogelijk te maken en niet te gaan formaliseren als de belastingplichtige daar zelf geen behoefte aan heeft; één en ander uiteraard binnen wet- en regelgeving.

Vraag 11

Bij hoeveel mensen is deze manier van werken toegepast sinds het verschijnen van deze instructie?

Antwoord 11

Deze manier van werken staat sinds 2011 expliciet in de werkinstructie. De hierboven gevraagde informatie wordt uitsluitend op dossierniveau (in het logboek) vastgelegd. De Belastingdienst beschikt niet over geaggregeerde informatie op dit punt.

Vraag 12

Hoeveel mensen hebben hun bezwaar volgens de systemen van de Belastingdienst telefonisch ingetrokken in 2015 en in 2016? Kunt u hierbij een uitsplitsing maken naar verschillende soorten belastingplichtigen, zoals particulieren IB, Grote Ondernemingen, mkb-ondernemingen en aangeven hoeveel procent van de belastingplichtigen waarvan het bezwaar telefonisch is ingetrokken werd bijgestaan door een adviseur, advocaat of gemachtigde?

Antwoord 12

Het aantal bezwaren tegen aanslagen IH/ZVW/WAZ dat door de bezwaarmakers in 2015 en 2016 (t/m medio oktober) is ingetrokken door bellen bij bezwaar blijkt uit bijgaande tabel:

Segment/Jaar	2015	2016
Particulieren	10.910	8.785
MKB	4.530	4.113
Grote Ondernemingen	20	16
Totaal	15.460	12.914
Bijgestaan door belastingconsulent	22,1%	18,8%

#### Vraag 13

Hoeveel mensen hebben geen schriftelijke bevestiging gekregen dat hun bezwaar telefonisch ingetrokken is in 2015 en 2016?

#### Antwoord 13

Deze informatie wordt uitsluitend op dossierniveau (in het logboek) vastgelegd. De Belastingdienst beschikt niet over geaggregeerde informatie op dit punt.

#### Vraag 14

Indien u de antwoorden op de vorige vragen niet weet, is er dan wel sprake van zorgvuldige verslaglegging, zoals ook in de memo wordt opgelegd («De bezwaarbehandelaar legt ieder telefonisch contact en iedere afspraak vast bij de behandeling in het logboek van GBV», pagina 5 van de instructie Behandelen bezwaar, informeel/slimmer werken)?

#### Antwoord 14

Ja. Er is sprake van een zorgvuldige verslaglegging op dossierniveau (logboek). Er is geen informatie op geaggregeerd niveau beschikbaar.

#### Vraag 15

Hoe gaat u belastingplichtigen informeren dat de Belastingdienst van mening is dat hun bezwaar is ingetrokken? Bent u bereid hen in de gelegenheid te stellen aan te geven dat deze bezwaren niet zijn ingetrokken, zodat er alsnog een uitspraak op het bezwaar komt?

#### Antwoord 15

Tijdens het telefonische contact werd, in voorkomende gevallen, met de belastingplichtige de intrekking van het bezwaar besproken; daarmee werd de belastingplichtige geïnformeerd, hoewel niet conform de wettelijke vereisten. Omdat er hiervan geen informatie op geaggregeerd niveau aanwezig is, is het niet mogelijk voor de Belastingdienst om met de desbetreffende belastingplichtigen contact op te nemen. Wanneer in dit soort situaties de belastingplichtige binnen een redelijke termijn na de intrekking heeft aangegeven of aangeeft dat hij toch het bezwaar verder behandeld wil zien, wordt de bezwaarbehandeling hervat en kan er alsnog een uitspraak op het bezwaar komen.

#### Vraag 16

Is telefonisch horen toegestaan in het fiscale recht? Zo ja, sinds wanneer en op basis van welk besluit?

#### Antwoord 16

In het Besluit Fiscaal Bestuursrecht heb ik neergelegd dat een hoorgesprek niet telefonisch wordt gevoerd en dat het wel zo kan zijn dat een belanghebbende na telefonisch contact met de inspecteur van mening is dat hij zijn zaak (telefonisch) voldoende heeft toegelicht en afziet van een hoorgesprek.

#### Vraag 17

Op welke wijze zijn de procedures over horen aangepast naar aanleiding van de Kamervragen van het lid Siderius over het schenden van de hoorregels bij bezwaarprocedures inzake de kinderopvangtoeslag<sup>3</sup>?

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 1892 (antwoord op vraag 2 tot en met 4)

Antwoord 17

In vervolg op de antwoorden op de genoemde vragen van het lid Siderius heeft de Belastingdienst/Toeslagen de werkwijze rond het horen aangepast. Zowel in het geval dat er telefonisch contact is met belanghebbende als in het geval waarin schriftelijk stukken worden opgevraagd, wordt nu aan belanghebbende gevraagd of hij wil worden gehoord.

Vraag 18

Kunt u deze vragen beantwoorden voor de eerste termijn van het wetgevingsoverleg over het pakket Belastingplan 2016 op 31 oktober aanstaande?

Antwoord 18

Nee, het is helaas niet gelukt de vragen binnen de verzochte termijn te beantwoorden.