

## Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

### **Directoraat-Generaal Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
2016-0000222579

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 13 december 2016

Betreft Toezegging voorgezet AO Investeringsagenda Belastingdienst van 2  
november 2016 inzake telefonisch intrekken van bezwaren

Geachte voorzitter,

In het voortgezet Algemeen Overleg Investeringsagenda Belastingdienst van 2 november 2016 is gevraagd hoe de Belastingdienst omgaat met de bezwaren die niet schriftelijk maar telefonisch zijn ingetrokken. Nogmaals wil ik benadrukken dat de Belastingdienst zich te allen tijde aan de vereisten in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet en moest houden. Ik ben van mening dat een verstandige dejuridisering in het belang is van zowel de belastingbetaler als de Belastingdienst, maar in anticipatie daarvan afwijken van de wet is niet geoorloofd. Daarom heb ik onderzocht hoe ik de bezwaarmakers het beste recht kan doen.

Iedereen die in de periode vanaf 11 november 2009 (eerste werkinstructie bellen bij bezwaar) tot eind oktober 2016 het bezwaar uitsluitend telefonisch heeft ingetrokken (al dan niet schriftelijk bevestigd door de Belastingdienst) en die zich daardoor benadeeld voelt, kan zich melden bij de Belastingdienst. Zijn materiële grief zal dan worden behandeld in de vorm van een voortgezette bezwaarbehandeling. Ik licht dit hieronder toe. Zoals ik eerder heb aangegeven is de werkwijze inzake het telefonisch intrekken van de bezwaren sinds eind oktober zo aangepast dat de intrekking altijd schriftelijk (mag ook per e-mail) door belanghebbende moet worden bevestigd.

De Belastingdienst ontvangt ruwweg 400.000 bezwaarschriften gemiddeld per jaar. Sinds 2009 hanteert de Belastingdienst de methode 'bellen bij bezwaar'. Deze methode komt voort uit het Rijksbrede project "Prettig contact met de overheid", dat als doel heeft de burger beter te betrekken in het bezwaarproces en efficiënter te werken. Belanghebbenden ervaren dat contact als positief. Het belcontact kan er toe leiden dat de bezwaarmaker tijdens dit contact met de Belastingdienst het bezwaar intrekt. Het gaat bij 'bellen bij bezwaar' om een ordegraote van 10.000

tot 20.000 intrekkingen per jaar. Minder dan 5% van de jaarlijkse hoeveelheid bezwaren wordt dus ingetrokken. Bij de intrekkingen gaat het veelal om een voor de Belastingdienst relatief eenvoudige kwestie die niettemin door de belastingplichtige als complex is ervaren en waarbij de Belastingdienst beoogde met de telefonische uitleg de kwestie adequaat af te handelen. De Belastingdienst heeft tot 26 april 2011 de bezwaarmaker een schriftelijke bevestiging gestuurd van deze intrekking; na deze datum is deze bevestiging aan de bezwaarmaker aangeboden, maar niet automatisch gestuurd. Als de bezwaarmaker dit aanbod tot bevestiging niet aanneemt, wordt volgens de werkinstructie uitsluitend een interne notitie gemaakt van de intrekking.

Om de achtergrond van de handelwijze van de Belastingdienst te schetsen verwijs ik in dit verband naar het interview<sup>1</sup> met de Regeringscommissaris voor de Awb, Michiel Scheltema, waarin hij aangeeft 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 door het bestuursorgaan van de intrekking; ook al staat er in de wet dat de intrekking schriftelijk moet gebeuren. Hij 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.

In de gevallen, waarin betrokkenen in het telefonisch contact aangaven dat het bezwaar als ingetrokken kan worden beschouwd, is de verdere behandeling van de bezwarenprocedure beëindigd, zonder dat daarop dus steeds een schriftelijke bevestiging is gevolgd. Nu de afhandeling van (uitsluitend mondeling) ingetrokken bezwaren met betrekking tot dit formele punt niet in overeenstemming is met het bepaalde in artikel 6:21 van de Awb, is de vraag op welke juridisch zorgvuldige wijze recht kan worden gedaan aan bezwaarmakers die bij nader inzien een formele beslissing op bezwaar wensen<sup>2</sup>.

Zoals ik in het debat al heb aangegeven, beschikt de Belastingdienst niet over (voldoende betrouwbare) gegevens op geaggregeerd niveau om alle individuele belastingplichtigen die hun bezwaar telefonisch hebben ingetrokken te achterhalen. Uitsluitend op dossierniveau (in logboeken) is te zien of een belastingplichtige een bezwaar telefonisch heeft ingetrokken. Het is daarom nodig dat eventuele belastingplichtigen die zich door de werkwijze van de Belastingdienst rond telefonisch intrekken benadeeld zouden voelen, zelf alsnog in contact treden met de Belastingdienst. Dit kan met ingang van vandaag. De Belastingdienst zal dan de bezwaarbehandeling van de materiële grief hervatten zodat er alsnog een uitspraak op het bezwaar kan komen. De Belastingdienst zal op zijn website en via twitter melding maken van deze mogelijkheid tot hernieuwde bezwaarbehandeling. Een kennisgeving van deze mogelijkheid wordt ook in de Staatscourant gepubliceerd. Door deze uitnodiging kunnen burgers die daaraan behoefte hebben, opkomen tegen het uitblijven van een beslissing op bezwaar. Deze werkwijze is te prefereren boven een aanschrijving aan een groep die niet precies is af te bakenen. Een algemene kennisgeving voorkomt ook verschillen in behandeling, nu niet geaggregeerd te achterhalen is wie destijds telefonisch het bezwaar heeft ingetrokken. Bovendien zou het individueel

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2016-0000222579

<sup>1</sup> Gepubliceerd in "Prettig contact met de overheid 3". Bijlage bij TK 2010-2011, 29 279, nr. 123

<sup>2</sup> Artikel 6:21 van de Awb bepaalt in het eerste lid dat een bezwaarschrift in beginsel schriftelijk moet worden ingetrokken, terwijl het tweede lid bepaalt dat de intrekking tijdens het horen ook mondeling kan geschieden. Het telefonisch contact zoals gepleegd tussen bezwaarmaker en Belastingdienst kan op grond van jurisprudentie niet als horen in de zin van art. 6:21 lid 2 Awb worden aangemerkt.

aanschrijven van bezwaarmakers in de praktijk leiden tot onduidelijkheid en vragen onder het overgrote deel van de bezwaarmakers, die naar aanleiding van het telefonisch contact van uit mochten gaan (en getuige het nagenoeg uitblijven van rappels: er kennelijk ook van uitgingen) dat het bezwaar definitief was ingetrokken en dat geen beslissing op bezwaar meer zou volgen. Met andere woorden: door de brief zullen velen zich afvragen of ze moeten handelen, zonder dat ze zich in veel gevallen de exacte aanleiding nog herinneren.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2016-0000222579

De handelwijze om mensen alsnog in de gelegenheid te stellen tot behandeling van de materiële grief, welke kenbaar wordt door middel van een publicatie op de website van de Belastingdienst en in de Staatscourant is getoetst door de Landsadvocaat. De Landsadvocaat heeft mij laten weten deze oplossing juridisch verantwoord en zorgvuldig te achten.

Ik vertrouw erop met bovenstaande een regeling te hebben getroffen die ik niet alleen zelf adequaat vind, maar die ook tegemoet komt aan de wensen van uw Kamer en alsnog recht doet aan belanghebbenden die zich door de (te) informele wijze van werken benadeeld voelen.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën

Eric Wiebes