

Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 58944, 1040 EE Amsterdam

port betaald PostNL

Directie Particulieren

Kingsfordweg 1
1043 GN Amsterdam
Postbus 58944
1040 EE Amsterdam
www.belastingdienst.nl

Telefoonnummer
088 -

E mailadres

Team

Datum
26 april 2021

Onze referentie

Betreft: Beslissing Wob-verzoek

Geachte

Op 4 januari 2021 is uw verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) door de Belastingdienst ontvangen. Met excuses voor de ontstane vertraging ontvangt u hierbij de beslissing op het verzoek.

Wettelijk kader

Uitgangspunt van de Wob is dat er, in het belang van een goede en democratische bestuursvoering, voor degene die om informatie verzoekt een recht op openbaarmaking van die informatie bestaat, tenzij uitzonderingsgronden of een geheimhoudingsplicht dit verhinderen. Volgens artikel 3 van de Wob ziet de openbaarmaking op gegevens die zijn vastgelegd in documenten, voor zover deze niet openbaar zijn. Bestaat deze informatie niet, dan verplicht de Wob niet tot het vervaardigen van documenten.

Samenvatting van uw verzoek

U hebt uw Wob-verzoek schriftelijk overhandigd en mondeling voorgedragen tijdens een hoorgesprek dat heeft plaatsgevonden op 4 januari 2021. Het Wob-verzoek is opgenomen in een stuk waarin u ook andere zaken aan de orde stelt. Het Wob-verzoek betreft enkel de volgende passage: "Bezwaarde verzoekt om openbaring van alle werkinstructies m.b.t. het telefonisch benaderen van bezwaarden vanaf 2016 tot en met 2020, inclusief werkinstructies m.b.t. bezwaarden t.a.v. box 3 vanaf diezelfde datum.". Ik onderscheid hierin twee elementen:

1. U verzoekt om de werkinstructies aangaande het telefonisch benaderen van bezwaarden in het algemeen; en
2. U verzoekt om de werkinstructies die specifiek zien op de belastingplichtigen die bezwaar maken tegen de heffing in box 3 op individueel niveau en/of op stelselniveau. Dergelijke bezwaren worden binnen de Belastingdienst hoofdzakelijk behandeld door Kantoor Eindhoven.

Beoordeling van uw verzoek

In mijn onderzoek heb ik diverse documenten aangetroffen die binnen de reikwijdte van uw verzoek vallen. Hieronder treft u een opsomming aan en een verwijzing naar de bijlage waarin de documenten zijn opgenomen. Hoewel ik besloten heb de documenten aan u te verstrekken, zijn sommige passages hierin weggelakt op grond van de uitsluitingsgronden die zijn opgenomen in de Wob. Ik heb bij ieder document vermeld om welke uitsluitingsgrond(en) het gaat.

Datum

26 april 2021

Onze referentie

Werkinstructies algemeen

Ten aanzien van de algemene werkinstructies bezwaar (element 1 van uw verzoek) heb ik de volgende documenten aangetroffen:

1. Instructie behandelen bezwaar informeel/slimmer werken d.d. 4 februari 2016. Dit stuk heeft zijn geldigheid verloren en is onderwerp geweest van een eerder Wob-verzoek, waarna Kamervragen zijn gesteld¹. Volledigheidshalve heb ik – hoewel de Wob geen betrekking heeft op reeds openbaar gemaakte documenten – een afschrift van dit stuk opgenomen in bijlage 1;
2. Instructie 'Telefonisch contact bij bezwaar. Dit stuk is eerder onderwerp geweest van een Wob-verzoek waarbij een conceptstuk in de beantwoording is opgenomen. Volledigheidshalve heb ik – hoewel de Wob geen betrekking heeft op reeds openbaar gemaakte documenten – een afschrift van de onderhavige Wob-beslissing opgenomen in bijlage 2 tezamen met de definitieve versie van de instructie. In de instructie zijn interne adressen weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel g, Wob. Het belang van openbaarmaking van deze adressen weegt in mijn optiek niet op tegen de mogelijke benadeling (op IT-gebied) die de Belastingdienst ondervindt van de publicatie;
3. FAQ-lijst formeelrechtelijke vragen omtrent coronacrisis. Dit document is eerder openbaar gemaakt en is raadpleegbaar via de volgende link: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/documenten/wob-verzoeken/2020/06/10/besluit-op-wob-verzoek-inzake-beleid-belastingdienst-formeel-recht-covid-19>. U kunt ook navigeren naar minfin.nl, kiezen voor 'documenten en zoeken naar het documenttype 'Wob-verzoek' met de zoekterm 'coronacrisis'. Het betreft een Wob-besluit van 10 juni 2020.
4. Werkinstructie horen in de bezwaarfase, u treft dit document in bijlage 3.

¹ Kamervragen (Aanhangsel) 2016-2017, nr. 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).

Werkinstructies box 3

Ten aanzien van de specifieke werkinstructies box 3 die in omloop zijn bij Kantoor Eindhoven (element 2 van uw verzoek) heb ik de volgende documenten aangetroffen:

Datum

26 april 2021

Onze referentie

1. Instructie Voorbewerking box 3 2018, u treft dit document aan in bijlage 4. In dit document zijn namen weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel e, Wob (de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer). Bovendien zijn in dit document interne adressen weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel g, Wob. Het belang van openbaarmaking van deze adressen weegt in mijn optiek niet op tegen de mogelijke benadeling (op IT-gebied) die de Belastingdienst ondervindt van de publicatie;
2. Hand-out van Powerpoint 28-03-2019 voor inwerken nieuwe medewerkers, u treft dit document aan in bijlage 5. In dit document zijn namen weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel e, Wob (de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer) en is op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel d (belang van inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen) op pagina 20 van de bijlage een passage weggelakt;
3. Meest recente powerpoint voor inwerken van nieuwe medewerkers, u treft dit document aan in bijlage 5. Hierin zijn namen en voorbeeldbrieven van derden weggelakt op grond van artikel 10, tweede lid, onderdeel e, Wob.

Daar waar er passages zijn weggelakt ben ik van oordeel dat het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, het voorkomen van onevenredige benadering respectievelijk het belang van inspectie, controle en toezicht door de Belastingdienst, groter is dan het belang van openbaarmaking.

Beslissing op uw Wob-verzoek

Op grond van het voorgaande wijs ik het verzoek om openbaarmaking van de gevraagde documenten toe.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

De directeur van Belastingen Particulieren,
namens deze,

Rechtsmiddelenverwijzing

Op grond van afdeling 6.2 van de Algemene wet bestuursrecht kunt u tegen deze beschikking binnen zes weken na dagtekening van dit besluit een bezwaarschrift indienen bij:

Staatssecretaris van Financiën
p/a Belastingdienst Amsterdam
Postbus 58944
1040 EE Amsterdam

Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de grond waarop het bezwaar rust.

Tegen een op grond van de artikelen 67 AWR genomen beslissing staat, ingevolge artikel 26 van de AWR, geen bezwaar (en beroep) open. Dit betekent dat het bezwaar zich beperkt tot de vraag of uw verzoek om openbaarmaking op grond van de Wob terecht is afgewezen met een beroep op de artikelen 67 AWR.

Bijlage 1: Instructie behandelen bezwaar informeel/slimmer werken d.d. 4 februari 2016



Belastingdienst

Instructie **Behandelen bezwaar
informeel/slimmer werken**
4 februari 2016

Belastingen
Segment PDB
Subsegment Bezwaar
Procesregie Bezwaar en Beroep

1	Intake
2	Uitstel van betaling en bestreden bedrag
3	Informeel behandelwijze
4	Intrekken bezwaar, afzien horen en informeel werken
5	Formele behandelwijze
6	Awb conform werken op de beslistermijn
7	Vastleggingen
8	Opzoeken telefoonnummers
Bijlage	
1	Voorbeeld Belbrief
2	Aandachtspunten intakegesprek
3	Belwijzer

Deze instructie is een groeidocument. Heb je suggesties/verbeteringen mail ze aan een lid van procesregie Bezwaar en Beroep.

1. Intake

De behandeling van een bezwaar start ALTIJD, binnen twee werkdagen, met een telefonisch contact met de indiener van het bezwaar (intakegesprek). Als er geen telefoonnummer bekend is en/of geen contact kan worden gelegd, wordt een "belbrief" gestuurd. Zie bijlage 1.

Toelichting:

Een bezwaarbehandelaar neemt de klant steeds zo vroeg en goed mogelijk mee in het bezwaarproces. Dat is omdat we de klant centraal stellen en is bewezen dat het goed meenemen van de klant leidt tot een betere acceptatie van de beslissing (positief of negatief). Daarnaast is het efficiënter: het kost per saldo minder tijd. Door de bezwaarindiener als klant centraal te stellen verloopt het bezwaarproces beter en sneller.

Voorafgaand aan het intakegesprek heeft de behandelaar het klantbeeld verkend (waar gaat het bezwaar over, wat is de historie van het dossier, wat is het vermoedelijke behandelplan bijv. ontbrekende stukken opvragen of de indiener uitleggen dat het bezwaar niet gehonoreerd kan worden omdat het niet binnen de wet past). Naast de bevestiging van de ontvangst van het bezwaar heeft het intakegesprek tot doel om in overleg met de indiener te komen tot:

1. Inzicht in de aard van het bezwaar (geschil en/of conflict)
2. Inzicht in het belang van de indiener.
3. Inzicht krijgen over het bestreden bedrag
4. Het vaststellen van de meest geschikte behandelwijze
5. Inzicht over de gewenste wijze van communiceren (denk bijv. aan email)¹
6. Het maken van procedurele afspraken als:
 - wenst de indiener inzage in het dossier
 - wenst de indiener worden gehoord

Zie bijlage 2 voor aandachtspunten intakegesprek.

De behandelaar neemt de indiener in het telefoongesprek dus actief mee in de procedure. Hij bespreekt de feiten, vraagt naar de wijze waarop de communicatie tot nu toe heeft plaatsgevonden en informeert naar onduidelijkheden en onopgeloste zaken. (Tip voor achterhalen telefoonnummer: oude aangiften, DAS, internet. Tip voor e-mail: zet in de belbrief alvast je emailadres).

2. Uitstel van betaling en bestreden bedrag

In het eerste contact wordt in overleg met de indiener het bestreden bedrag besproken en bepaald. Het bestreden bedrag wordt door de intaker/behandelaar² bij de behandeling in het detailscherm van GBV gevuld:

Bestreden bedrag

Door de vulling wordt de Inning geïnformeerd. Inning kan dan een beschikking DB 38 opmaken en verzenden.

¹ Pas bij e-mail de landelijke instructies toe. Sla de e-mail op als pdf in GBV. Zie [Interne link](#)

² Een medewerker vervult meestal zowel de rol van intaker als behandelaar.

3. Informele behandelwijze

Als het kan³ wordt uitsluitend het informele traject bewandeld (telefoon, e-mail⁴).

Toelichting:

De rode draad in het bezwaarproces is: zoveel mogelijk informeel persoonlijk contact (telefonisch, e-mail, facetime) en zo min mogelijk juridiseren/ formaliseren/ brieven schrijven. Uiteraard zijn er uitzonderingen denkbaar (dit is ter beoordeling aan de professionaliteit van de behandelaar) en ook kan het goed zijn om op een bepaald moment van het informele naar het formele traject over te stappen (omdat de klant dit zelf wil, of omdat het om andere redenen raadzaam lijkt).

Informeel werken betekent:

- Kortere doorloop- en behandel tijden;
- We informeren de klant steeds telefonisch of per e-mail bij het zetten van processtappen, zodat de aard van het geschil én de doorlooptijd van de behandeling voor de klant duidelijk zijn; dat voorkomt statusvragen bij de Belastingtelefoon en draagt bij aan de compliance;
- Geen brieven sturen "om het bewijs dicht te timmeren";
- Geen brieven⁵ of beschikkingen sturen waar de klant niet om heeft gevraagd;
- Geen bevestiging van een intrekking sturen als de klant daar geen behoefte aan heeft;
- Geen schriftelijke vooraankondiging van een afwijzing sturen immers je hebt alles al volledig telefonisch doorgesproken;
 - Geen standaard (lange) reactietermijnen hanteren, maar met de klant afspreken welke reactietermijn voor hem haalbaar is ("de vaart er in houden" is leading).

4. Intrekken bezwaar, afzien horen en informeel werken

Als het bezwaar niet toegewezen kan worden, *kan* het telefonisch contact ertoe leiden dat de indiener her bezwaar wil intrekken. Het management heeft goedgekeurd dat deze intrekking onder bepaalde voorwaarden telefonisch mag geschieden.

Toelichting

Het telefonisch contact kan er toe leiden dat de indiener zijn bezwaarschrift wil intrekken. De nadere toelichting van de inspecteur kan misverstanden uit de wereld hebben geholpen, of bezwaarmaker komt tot de conclusie dat hij met het handhaven van zijn bezwaren niets zal kunnen bereiken.

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een intrekking van een bezwaarschrift zowel schriftelijk als mondeling kan gebeuren⁶. Het management heeft goedgekeurd dat onder voorwaarden de telefonische intrekking voldoende is, mits deze goed wordt vastgelegd:

³ Bij klanten met volstrekt non compliant gedrag (als fraude) wordt de informele behandelwijze niet toegepast.

⁴ Pas bij e-mail de landelijke instructies toe. Sla de e-mail op als pdf in GBV. Zie

[Interne link](#)

⁵ Er wordt dus ook geen voorgenomen uitspraak verstuurd.

⁶ Zie artikel 6:21 AWB.

Als de bezwaarmaker het bezwaarschrift wil intrekken moet de inspecteur zich er van vergewissen dat de bezwaarmaker heel zeker van zijn zaak is. De intrekking van het bezwaarschrift moet uitdrukkelijk en ondubbelzinnig door bezwaarmaker worden uitgesproken. 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.

Laat in ieder geval ook altijd duidelijk weten dat géén uitspraak op het bezwaarschrift meer volgt, (hij geen antwoord meer krijgt op zijn brief), de aanslag blijft zoals hij is, en dat uitstel betaling door de ontvanger zal worden ingetrokken. Het dossier wordt gesloten.

Als hij vervolgens toch niet het bezwaarschrift wil intrekken, heeft hij alleen aangegeven dat hij hetgeen besproken is aan de telefoon heeft begrepen, en zich (waarschijnlijk) gaat neerleggen bij de conclusie. Je moet dan altijd nog uitspraak doen op het bezwaarschrift.

Het afzien van het recht om te worden gehoord, kan mondeling in een telefoongesprek⁷ horen. Maar ook hier moet zekerheid bestaan over de bewustheid bij de bezwaarmaker. 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. Ook sturen wij geen bevestiging meer om het afzien te bevestigen tenzij de klant daarom verzoekt. Dat kan in de vorm van een email.

5. **Formele behandelwijze**

Als de indiener verzoekt om formele stappen of brieven, gaan we daarin met hem mee. Een uitspraak op bezwaar is altijd schriftelijk en voldoet aan de gestelde formele eisen. Telefonisch horen is nog niet toegestaan maar het management onderzoekt de mogelijkheden⁸.

6. **Awb conform werken op de beslistermijn**

Beslistermijnen worden op tijd en in overleg met de indiener verlengd. Houd je daarbij aan de uitvoeringsafspraken van het Memo Communicatieve behandellijn PDB en van de Boekingswijzer Voortgang. Zie <http://intranet.belastingdienst.nl/pdb/bezwaar/boekingswijzers/>.

Toelichting:

Voordat een toegezegde of afgesproken termijn verloopt, wordt contact opgenomen met de bezwaarindiener en wordt overlegd over een nieuwe termijn. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht dient een verdaging of verlenging van de behandeltermijn schriftelijk bevestigd te worden. Het management heeft echter goedgekeurd dat we bij informeel werken niet schriftelijk verdagen en verlengen (tenzij het raadzaam lijkt dit wel te doen).

⁷ Zie par. 9-3 BFB.

⁸ IMB onderzoekt de technische mogelijkheden en voorwaarden. Er wordt een pilot overwogen.

7. Vastleggingen

Alle (klant)contacten (telefoon, e-mail, etc) worden in GBV vastgelegd bij de behandeling.

E-mails worden opgeslagen als pdf documenten in het scherm Documenten bij de behandeling. Ook interne besprekingen worden als pdf documenten opgeslagen in GBV.

De bezwaarbehandelaar legt ieder telefonisch contact en iedere afspraak vast bij de behandeling in het logboek van GBV.

Deze registratie dient plaats te vinden in het logboek op de volgende manier:

- Ga naar het logboek van het betreffende bezwaarproces
- Vink aan of het gaat om een 1^e contact of een vervolcontact
- Leg het gesprek vast in max. 1024 tekens
- Begin het verslag **altijd** met de aanduiding "SW" (slimmer werken). Dit geldt ook indien sprake is van herhaald contact
- Voeg een belverzoek altijd **als PDF** toe in GBV, kies bij het classificeren voor Overig belang en vermeld in het vrije tekstveld "Belverzoek"

Voorbeeldscherm toevoegen belverzoek:

Documenten					
Belanghebbende BSN/(So)Finummer Naam	Indiener Gelijk aan belanghebbende	Afwijkend Adres Belanghebbende			
Competent kantoor / team BVR		116 KANTOOR DEN HAAG / 20			
Behandeling					
Behandeling	Status	Werkstroom	Tijdvak	Beh. ktr	Behandelaar
Kenmerk	Gereed voor behandeling	IH Verzoek ambtshalve vermindering niet winst definitieve aanslag	01-01-2013 - 31-12-2013	801	Userid
Documenten					
Documentkenmerk	Dagtekening /Ontvangen	Vastgelegd door	Opsteller /kenmerk	Betreft	
Documentkenmerk	SEND 29-06-2014	Userid		<input type="text" value="Overig belang"/>	
				<input type="text" value="Belverzoek"/>	

Voorbeeldscherm vullen logboek:

Logboek Aanvullen

Belanghebbende BSN (So)Finummer **NAW indiener** Indiener: **Gelijk aan belanghebbende** Afwijkend Adres Belanghebbende

Competent kantoor / team BVR: **116 KANTOOR DEN HAAG / 20**

Behandeling	Status	Werkstroom	Tijdvak	Beh. ktr	Behandelaar
90815.81383.1.0	Gereed voor behandeling	IH Bezwaar aanslag niet winst correctie kantoortoets	01-01-2013 - 31-12-2013	239	USERID

Danaantekening **1e contact**
 Vervolgcontact Afspraak horen

Vrije tekst mag niet langer zijn dan 1024 karakters.

SW
 Maak een kort verslag van het gesprek en verwerk hierin de onderdelen "uitleg", "Oplossen" en "Afspraken"

Vastlegging belcontact

Voldoende ruimte om een gespreksnotitie op te maken

Let op: 1e contact ook aanvinken als de klant naar jou belt.

8 Opzoeken telefoonnummers

Zoals hiervoor aangegeven is het uitgangspunt om bij ieder bezwaar contact op te nemen met belastingplichtige. Als dit niet lukt omdat er geen telefoonnummer in de brief vermeld staat, heb je de volgende mogelijkheden waarmee het nummer misschien achterhaald kan worden:

- www.nummerzoeker.com
- DAS aangiftetoeslagen. DAS kun je starten via de volgende link:

Interne link

- ELDOc
- Google

Bijlage 1 -Belbrief-

Geachte heer/mevrouw,

U hebt een bezwaarschrift ingediend tegen de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen/inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet XXXX , met aanslagnummer xxxx.xx.xxx. (MIJASO).

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift verzoek ik u telefonisch contact met mij op te nemen vóór xxxxxxxxx.

U kunt mij bereiken onder telefoonnummer (088)

Mededeling over de beslistermijn van het bezwaarschrift

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan de Belastingdienst de beslistermijn op een bezwaarschrift eenzijdig met ten hoogste zes weken verdagen. Ik maak gebruik van deze wettelijke bevoegdheid. De beslistermijn van zes weken voor de afdoening van uw bezwaarschrift verleng ik daarom met zes weken tot twaalf weken na afloop van de bezwaartermijn.

Hoogachtend,

namens de inspecteur

Email adres: xxxxxxxxx@Belastingdienst.nl

Bijlage 2 Aandachtspunten intakegesprek

Naam intaker :
 Datum intakegesprek :
 Gesproken met :

Oorzaak en soort bezwaar

- wat is de (achterliggende) oorzaak van het bezwaar?
- geschil : ja/nee
- conflict : ja/nee
- combinatie geschil/conflict : ja/nee
- welke middelen zijn betrokken:
- wat is het belang van de klant:

Primaire fase

- naam behandelaar primaire besluit :
- hoe heeft de klant de communicatie primaire fase ervaren?

Klantwensen bezwaarbehandeling

- schriftelijke ontvangstbevestiging: ja/nee
- uitstel van betaling : ja/nee Bestreden bedrag: €.....
- inzage : ja/nee
- gesprek tot oplossing : ja/nee
- mediation : ja/nee
- inzagerecht : Ja/nee
- hoorgesprek : ja/nee.
- datum (hoor)gesprek : XX-XX-XXXX
- vorm van het (hoor)gesprek :
- locatie van het (hoor)gesprek :
- deelnemers (hoor)gesprek :
-
- verlengen wettelijke beslistermijn : ja/nee
- einddatum verlengen : XX-XX-XXXX
- verlengbrief gewenst : ja/nee Vorm: email, brief, telefonisch afspraak.
- afspraken met de klant :

Soort bezwaar

- verwachte behandelduur :
- welke competenties zijn benodigd voor de behandeling?
- welke specialisten zijn betrokken/nodig:
- welk behandelingsniveau is nodig:
-
-
-

Overig

- uitzoekpunten/aandachtspunten :

Bijlage 3:**Belwijzer:****Stap 1: Introductie****1**

Bereid het gesprek goed voor!

- Goedemorgen/middag, mijn naam is ... van ...
- Ik bel u over uw bezwaarschrift.

2

- Bel ik u nu gelegen?

3

- Ik heb uw bezwaarschrift ontvangen op ... en ik heb het gelezen.

4

- Ik wil graag samen met u bespreken wat de beste behandeling is van uw bezwaarschrift.
- Wilt u mij vertellen wat er speelt?

Stap 2: Luisteren – samenvatten - doorvragen**1**

- Speelt er nog meer? Wat betekent dit voor u?
- Wat is er voor u belangrijk? Wat het belangrijkste?
- Stel dat u gelijk krijgt, is dan alles opgelost?
- Stel dat u geen gelijk krijgt, wat betekent dat dan voor u?
- Ziet u nog ruimte om eruit te komen?

2

- Heeft u vragen aan mij?

3

- Wat wilt u met uw bezwaarschrift bereiken?

4

- Is het goed dat ik u nu nog wat meer vertel over de verdere procedure? (uitleg geven over vervolg)

Stap 3: Afspraken maken en bedanken

1

- Ik zet nog even kort op een rij waarover we gesproken hebben.
- We hebben afgesproken dat ik ...
- En u gaat ...

2

- (Indien nodig) Wanneer kan ik u het beste terugbellen hierover? Op welk tijdstip?
 - Bij intrekking: Is het op deze wijze voldoende voor u afgehandeld?
- Zo nee: klant vragen of hij/zij een schriftelijke bevestiging van het gesprek wil hebben.

3

- Heeft u nog vragen aan mij?

4

- U hebt gesproken met ... van ...
- Ik ben te bereiken op nummer: ...
- Ik wil u graag bedanken voor dit gesprek.

Bijlage 2: Instructie 'Telefonisch contact bij bezwaar + eerdere Wob
beantwoording 27 september 2017



Instructie Telefonisch contact bij bezwaar 20 september 2017

Deze werkinstructie is geaccordeerd door het MT Uitvoering Belastingen en Toeslagen d.d. 14 augustus 2017 en vervangt alle andere vroegere instructies m.b.t. telefonisch contact bij bezwaar zoals de "Instructie behandelen bezwaar informeel/slimmer werken d.d. 4 februari 2016" en "Werkinstructie bellen bij bezwaar versie 4.0 d.d. 26 april 2011".

Deze instructie geldt voor intensieve bezwaarbehandeling van de belastingmiddelen zoals uitgevoerd binnen de klantsegmenten PDB, MKB, en GO.

De belangrijkste wijziging in deze nieuwe instructie t.o.v. voorgaande instructies is dat de afspraken die tijdens het telefonisch contact met de klant (belastingplichtige of adviseur) worden gemaakt, door ons voortaan altijd schriftelijk of via email worden bevestigd. Voor de klant moet de formele rechtspositie te allen tijde volstrekt helder zijn. Dit betekent tevens dat een telefonische intrekking ook schriftelijk of via email door de klant aan ons moet worden bevestigd.

Inhoud

1. Inleiding
2. Wat is telefonisch contact bij bezwaar?
3. Stappen in het telefonisch contact
 - 3.1 Intakegesprek
 - 3.2 Uitstel van betaling en bestreden bedrag
 - 3.3 Intrekken bezwaar
 - 3.4 Afzien horen
 - 3.5 Beslistermijnen
4. Vastleggingen
5. Bijlagen:
 - Voorbeeld belbrief
 - Aandachtpunten intakegesprek
 - Belwijzer
 - E-mail bevestiging intrekking bezwaar
 - Brief bevestiging intrekking bezwaar
 - E-mail verlenging beslistermijn
 - Brief verlenging beslistermijn

1. Inleiding

De Belastingdienst is momenteel onderhevig aan grote veranderingen. Deze veranderingen zijn nodig, wil de Belastingdienst mee blijven gaan met de ontwikkelingen van de maatschappij.

Op het gebied van interactie met de belastingplichtige willen we ons ook verder ontwikkelen. De belastingplichtige staat hierbij centraal. Hoe bereiken we de belastingplichtige het best? Hoe geven we belastingplichtige nou echt het gevoel dat hij gehoord wordt? Hoe bevorderen we de compliance? Allemaal vragen waarop communiceren met de belastingplichtige op een persoonlijke wijze een belangrijke bijdrage aan levert.

Deze instructie is gemaakt door collega's van de Directie Vaktechniek en procesregie Bezwaar & Beroep en heeft als doel je mee te nemen in de verschillende stappen van de werkwijze die je moet volgen als je het bezwaar (ingediend door belastingplichtige of adviseur) telefonisch gaat behandelen. Je treft in deze werkinstructie aan wat je moet doen, hoe je dat moet doen en tot welk resultaat dat zou moeten leiden. Zo weet je wat er van je verwacht wordt en zal iedereen dezelfde werkwijze kunnen aanhouden (uniform werken).

Mocht je naar aanleiding van deze instructie opmerkingen of vragen hebben, neem dan contact op met je leidinggevende of met een lid van procesregie Bezwaar en beroep.

2. Wat is telefonisch contact bij bezwaar?

Waar we voorheen veelal met de belastingplichtigen communiceerden door middel van brieven, willen we voortaan op een persoonlijke wijze met een belastingplichtige of de adviseur communiceren. Dat wil zeggen zoveel mogelijk via de telefoon of per e-mail.

Doel van deze aanpak is dat de klant beter wordt meegenomen in de procedure en zich serieuzer genomen voelt, hetgeen vaak tot een betere en meer gedragen oplossing leidt.

Deze aanpak betekent het volgende:

- Snel na ontvangst van het bezwaar nemen we contact op met de klant (belanghebbende of diens adviseur) om hem/haar goed te betrekken in de procedure, met de klant helder krijgen waar het bezwaar precies over gaat en wat hij kan verwachten.
- We informeren de belastingplichtige steeds telefonisch of per e-mail bij het zetten van processtappen, zodat de aard van het probleem én de doorlooptijd van de behandeling voor de belastingplichtige duidelijk zijn; dat voorkomt tevens statusvragen bij de Belastingtelefoon.
- We bevestigen altijd per brief of e-mail wat we met de klant hebben besproken; een goede verslaglegging is zowel voor de klant als voor interne dossiervorming belangrijk.
- Er wordt geen schriftelijke voorgenomen uitspraak gestuurd als je alles al volledig telefonisch hebt doorgesproken. De uitspraak zelf is dan voldoende¹;

¹ Soms is een geschil feitelijk en/of juridisch zo complex dat het dan wel aanbeveling verdient om een voorgenomen uitspraak toe te zenden.

- We hanteren geen standaard (lange) reactietermijnen, maar met de belastingplichtige wordt afgesproken welke reactietermijn haalbaar is ('de vaart er in houden' is leidend);
- De bezwaarprocedure wordt altijd afgerond door het doen van een uitspraak, of door een door de klant bevestigde intrekking van het bezwaar.

3. Stappen in het telefonisch contact

3.1 Intakegesprek

Indien een bezwaar na eerste beoordeling niet direct kan worden gevolgd, start de behandelaar van een bezwaar altijd met een telefonisch contact met de indiener van het bezwaar (intakegesprek). Als er geen telefoonnummer bekend is en/of geen contact kan worden gelegd, wordt een "belbrief" gestuurd. Zie bijlage 1. Als het ook na verzenden van de belbrief niet lukt om telefonisch in contact met de klant te komen, dan kan de bezwaarprocedure schriftelijk worden vervolgd. Leg dan goed in GBV² vast dat het niet gelukt is om telefonisch in contact te komen.

Voorafgaand aan het intakegesprek heeft de behandelaar het klantbeeld verkend (waar gaat het bezwaar over, wat is de historie van het dossier, wat is het vermoedelijke behandelplan, bijv. ontbrekende stukken opvragen of de indiener uitleggen dat het bezwaar niet gehonoreerd kan worden omdat het niet binnen de wet past). Het intakegesprek heeft tot doel om te komen tot:

1. inzicht in de aard van het bezwaar (geschil en/of conflict);
2. inzicht in het belang van de indiener;
3. inzicht krijgen over het bestreden bedrag;
4. het vaststellen van de meest geschikte behandelwijze;
5. inzicht over de gewenste wijze van communiceren (denk bijv. aan e-mail)³;
6. het maken van procedurele afspraken als:
 - wenst de indiener inzage in het dossier;
 - wenst de indiener te worden gehoord.

Zie bijlage 2 voor aandachtspunten intakegesprek.

De behandelaar neemt de indiener in het telefoongesprek dus actief mee in de procedure. Hij bespreekt de feiten, vraagt naar de wijze waarop de communicatie tot nu toe heeft plaatsgevonden en informeert naar onduidelijkheden en onopgeloste zaken. (Tip voor achterhalen telefoonnummer: oude aangiften, DAS, internet. Tip voor e-mail: zet in de belbrief alvast je e-mailadres).

² Indien een ander systeem dan GBV voor de bezwaarbehandeling wordt gebruikt, geldt voor dit systeem mutatis mutandis hetzelfde.

³ Pas bij e-mail de landelijke instructies toe. Sla de e-mail op als pdf in GBV. Zie

Intern adres

3.2 Uitstel van betaling en bestreden bedrag

In het eerste contact wordt in overleg met de indiener het bestreden bedrag besproken en bepaald. Het bestreden bedrag wordt door de intaker/behandelaar⁴ bij de behandeling in het detailscherm van GBV gevuld:

Bestreden bedrag

Hierdoor wordt de Inning geïnformeerd. Inning kan dan een beschikking DB 38 opmaken en verzenden.

3.3 Intrekken bezwaar

Als het bezwaar niet toegewezen kan worden, *kan* het telefonisch contact ertoe leiden dat de indiener het bezwaar wil intrekken. De nadere toelichting van de inspecteur kan misverstanden uit de wereld hebben geholpen, of de bezwaarmaker komt tot de conclusie dat hij met het handhaven van zijn bezwaren niets zal kunnen bereiken.

Als de bezwaarmaker het bezwaarschrift wil intrekken moet de inspecteur zich er van vergewissen dat de bezwaarmaker heel zeker van zijn zaak is. De intrekking van het bezwaarschrift moet uitdrukkelijk en ondubbelzinnig door bezwaarmaker worden uitgesproken.

Laat in ieder geval ook altijd duidelijk weten dat a) géén uitspraak op het bezwaarschrift meer volgt (hij krijgt dus geen antwoord meer op zijn brief), b) de aanslag blijft zoals hij is en c) dat eventueel uitstel van betaling door de ontvanger zal worden ingetrokken. d) hij nog een brief krijgt waarin de intrekking wordt vastgelegd, met het verzoek deze brief voor akkoord terug te sturen. Pas na ontvangst van deze akkoordverklaring is het bezwaarschrift echt ingetrokken. Het dossier wordt daarna gesloten. Als er geen akkoordverklaring wordt ontvangen moet alsnog uitspraak worden gedaan.

De Algemene wet bestuursrecht hanteert als hoofdregel dat een intrekking van een bezwaarschrift schriftelijk gebeurt. Tijdens het horen kan het ook mondeling.⁵ Hoewel telefonisch contact geen horen is in de zin van de AWB, mag de bezwaarmaker het bezwaar tijdens het telefonisch contact intrekken. De procedure is dat wij altijd per brief of e-mail een bevestiging daarvan sturen naar de bezwaarmaker, en hem verzoeken de intrekking schriftelijk of per e-mail te bevestigen.

3.4 Afzien horen

Het afzien van het recht om te worden gehoord, kan mondeling in een telefoongesprek⁶ ter sprake komen. Maar ook hier moet zekerheid worden verkregen over de bewustheid hiervan bij de

⁴ Een medewerker vervult meestal zowel de rol van intaker als behandelaar.

⁵ Zie artikel 6:21 AWB.

⁶ Zie par. 9-3 BFB.

bezwaarmaker. Ook hier is dus een goede vastlegging van belang. In de uitspraak moet worden opgenomen dat de klant heeft afgezien van een hoorgesprek.

3.5 Beslistermijnen

Beslistermijnen worden op tijd en in overleg met de indiener verlengd. Als er geen uitspraak kan worden gedaan voordat een toegezegde of afgesproken termijn verloopt, dan wordt contact opgenomen met de bezwaarindiener en wordt overlegd over een nieuwe termijn. Een verdaging of verlenging van de beslistermijn dient per brief of e-mail bevestigd te worden.

4. Vastleggingen

Alle (klant)contacten (telefoon, e-mail, etc.) worden in GBV vastgelegd bij de behandeling. E-mails worden opgeslagen als pdf-documenten in het scherm Documenten bij de behandeling. Ook (de verslagen van) interne besprekingen worden als pdfdocumenten opgeslagen in GBV. De bezwaarbehandelaar legt ieder telefonisch contact en iedere afspraak vast bij de behandeling in het logboek van GBV.

Deze registratie dient plaats te vinden in het logboek op de volgende manier:

- Ga naar het logboek van het betreffende bezwaarproces.
- Vink aan of het gaat om een 1^e contact of een vervolcontact.
- Leg het gesprek vast in max. 1024 tekens.
- Voeg een belverzoek altijd als pdf toe in GBV, kies bij het classificeren voor Overig belang en vermeld in het vrije tekstveld "Belverzoek".

Voorbeeldscherm toevoegen belverzoek:

Documenten						
Belanghebbende BSN/(So)/Finummer	Indiener Gelijk aan belanghebbende		Afwijkend Adres Belanghebbende			
BSN Naam						
Competent kantoor / team BVR		116 KANTOOR DEN HAAG / 20				
Behandeling						
Behandeling Kenmerk	Status Gereed voor behandeling	Werkstroom IH Verzoek ambtshalve vermindering niet winst definitieve aanslag	Tijdvak 01-01-2013	31-12-2013	Beh. ktr 801	Behandelaar Userid
Documenten						
Documentkenmerk	Dagtekening /Ontvangen	Vastgelegd door	Opsteller /kenmerk	Betreft		
Documentkenmerk	SEND 29-08-2014	Userid		Overig belang		
				Belverzoek		

Instructie telefonisch contact bij bezwaar

Voorbeeldscherm vullen logboek:

Logboek Aanvullen

Belanghebbende BSN(So)Finummer **BSN** Indiener **NAW indiener** Afwijkend Adres Belanghebbende

Competent kantoor / team BVR 116 KANTOOR DEN HAAG / 20

Behandeling	Status	Werkstroom	Tijdvak	Beh. ktr	Behandelaar
90015.21383.1.0	Gereed voor behandeling	IH Bezwaar aanslag niet wett. correcte kantoorloets	01-01-2013 - 31-12-2013	239	USERID

Dagnaantekening 1e contact
 Vervolgcontact Afspraak horen

Vrije tekst mag niet langer zijn dan 1024 karakters.

SW
Maak een kort verslag van het gesprek en verwerk hierin de onderdelen "uitleg", "Oplossen" en "Afspraken"

Vastlegging belcontact

Voldoende ruimte om een gespreksnotitie op te maken

Let op: 1e contact ook aanvinken als de klant naar jou belt.

8. Opzoeken telefoonnummers

Zoals hiervoor aangegeven is het uitgangspunt om bij bezwaar contact op te nemen met belastingplichtige. Als dit niet lukt omdat er geen telefoonnummer in de brief vermeld staat, heb je de volgende mogelijkheden waarmee het nummer misschien achterhaald kan worden:

- www.nummerzoeker.com
- DAS aangiftetoelagen. DAS kun je starten via de volgende link:
Intern adres
- ELDOc/Klantbeeld
- Google

Instructie telefonisch contact bij bezwaar

Bijlage 1 -Belbrief-

Geachte heer/mevrouw,

U hebt een bezwaarschrift ingediend tegen de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen/inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet XXXX , met aanslagnummer xxxx.xx.xxx. (MIJASO).

Naar aanleiding van dit bezwaarschrift verzoek ik u telefonisch contact met mij op te nemen vóór xxxxxxxx.

U kunt mij bereiken onder telefoonnummer (088)

Mededeling over de beslistermijn van het bezwaarschrift

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan de Belastingdienst de beslistermijn op een bezwaarschrift eenzijdig met ten hoogste zes weken verdagen. Ik maak gebruik van deze wettelijke bevoegdheid. De beslistermijn van zes weken voor de afdoening van uw bezwaarschrift verleng ik daarom met zes weken tot twaalf weken na afloop van de bezwaartermijn.

Hoogachtend,

namens de inspecteur

Email adres: xxxxxxxx@Belastingdienst.nl

Bijlage 2 Aandachtspunten intakegesprek

Naam intaker :

Datum intakegesprek :

Gesproken met :

Oorzaak en soort bezwaar

- wat is de (achterliggende) oorzaak van het bezwaar?
- geschil : ja/nee
- conflict : ja/nee
- combinatie geschil/conflict : ja/nee
- welke middelen zijn betrokken:
- wat is het belang van de klant:

Primaire fase

- naam behandelaar primaire besluit :
- hoe heeft de klant de communicatie primaire fase ervaren?

Klantwensen bezwaarbehandeling

- uitstel van betaling : ja/nee Bestreden bedrag: €.....
- inzage : ja/nee
- gesprek tot oplossing : ja/nee
- mediation : ja/nee
- inzagerecht : Ja/nee
- hoorgesprek : ja/nee.
- datum (hoor)gesprek : xx-xx-xxxx
- vorm van het (hoor)gesprek :
- locatie van het (hoor)gesprek :
- deelnemers (hoor)gesprek :
- verlengen wettelijke beslistermijn : ja/nee
- einddatum verlengen : xx-xx-xxxx
- afspraken met de klant :

Soort bezwaar

- verwachte behandelduur :
- welke competenties zijn benodigd voor de behandeling?
- welke specialisten zijn betrokken/nodig:
- welk behandelingsniveau is nodig:
-
-
-

Overig

- uitzoekpunten/aandachtspunten :

Bijlage 3:**Belwijzer:****Stap 1: Introductie****1**

Bereid het gesprek goed voor!

- Goedemorgen/middag, mijn naam is ... van ...
- Ik bel u over het bezwaarschrift dat u (namens uw klant) heeft ingediend.

2

- Bel ik u nu gelegen?

3

- Ik heb uw/het bezwaarschrift ontvangen op ... en ik heb het gelezen.

4

- Ik wil graag samen met u bespreken wat de beste behandeling is van uw/dit bezwaarschrift.
- Wilt u mij vertellen wat er speelt?

Stap 2: Luisteren – samenvatten - doorvragen**1**

- Speelt er nog meer? Wat betekent dit voor u/uw klant?
- Wat is er voor u belangrijk? Wat het belangrijkste?
- Stel dat u gelijk krijgt, is dan alles opgelost?
- Stel dat u geen gelijk krijgt, wat betekent dat

dan voor u?

- Ziet u nog ruimte om eruit te komen?

2

- Heeft u vragen aan mij?

3

- Wat wilt u met uw/het bezwaarschrift bereiken?

4

- Is het goed dat ik u nu nog wat meer vertel over de verdere procedure? (uitleg geven over vervolg)

Stap 3: Afspraken maken en bedanken

1

- Ik zet nog even kort op een rij waarover we gesproken hebben.
- We hebben afgesproken dat ik ...
- En u gaat ...

2

- (Indien nodig) Wanneer kan ik u het beste terugbellen hierover? Op welk tijdstip?
- Bij intrekking: Is het op deze wijze voldoende voor u afgehandeld?

Zo ja: de klant vragen hoe hij/zij de bevestiging van het gesprek wil hebben: schriftelijk of per email. En hem/haar verzoeken de intrekking schriftelijk of per email te bevestigen. Maak duidelijk dat als die bevestiging niet wordt ontvangen, er alsnog uitspraak wordt gedaan.

3

- Heeft u nog vragen aan mij?

4

- U hebt gesproken met ... van ...
- Ik ben te bereiken op nummer: ...
- Ik wil u graag bedanken voor dit gesprek.



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

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

Inlichtingen

Datum 27 september 2017
Betreft besluit Wob-verzoek werkinstructies Belastingdienst

Ons kenmerk
2017-0000177624

Uw brief (kenmerk)
3 augustus 2017 (RR1705)

Geachte

Bij brief van 3 augustus jl. hebt u een verzoek ingediend als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob). U verzoekt om werkinstructie(s) voor medewerkers van de Belastingdienst, segment Particulieren Dienstverlening en Bezwaar (PDB), naar aanleiding van mijn mededeling (onder meer in de Kamerbrief telefonisch intrekken van bezwaren bij de Belastingdienst d.d. 13 december 2016) dat de werkwijze inzake het telefonisch intrekken van de bezwaren sinds eind oktober 2016 zo is aangepast dat de intrekking altijd schriftelijk (ook per e-mail) door belanghebbende moet worden bevestigd. Bij brief van 31 augustus jl. heb ik de afhandeling van uw verzoek verdaagd tot 29 september 2017.

Wettelijk kader

Uitgangspunt van de Wob is dat er, in het belang van een goede en democratische bestuursvoering, voor degene die om informatie verzoekt een recht op openbaarmaking van de informatie bestaat. Volgens artikel 3 van de Wob ziet de openbaarmaking op gegevens die zijn vastgelegd in documenten, voor zover deze nog niet openbaar zijn. Bestaan die documenten niet of is deze informatie anderszins niet voorhanden, dan bestaat in beginsel het recht op informatie evenmin. Het bestuursorgaan kan evenwel besluiten om op grond van de artikelen 10 en 11 van de Wob of een geheimhoudingsplicht documenten (gedeeltelijk) niet openbaar te maken.

Inhoud van uw verzoek

Uw Wob verzoek bevat 11 onderdelen die ik samenvat in twee delen:

1. Werkinstructie(s) met betrekking tot informeel werken bij het behandelen van bezwaren, dan wel werkinstructie(s) met betrekking tot het (telefonisch) intrekken van bezwaren alsmede alle concept- en/of werkversies van dergelijke werkinstructie(s).
2. Alle (e-mail) correspondentie van 28 september 2016 tot en met 30 november 2016 tussen ambtenaren van de Belastingdienst en het MT en/of de clusters Uitvoeringsbeleid, Bedrijf, Fiscaliteit en/of Informatie Voorzieningen-beleid of het directoraat-generaal Belastingdienst, dan wel de directeur-generaal van de Belastingdienst, dan wel het ministerie van Financiën over (alle concept- en/of werkversies van) werkinstructie(s) met



betrekking tot informeel werken bij het behandelen van bezwaren, en met betrekking tot het (telefonisch) intrekken van bezwaren.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Het laatste punt bevat een samengevatte weergave van de laatste 8 onderdelen van uw verzoek, omdat "het MT en/of de clusters Uitvoeringsbeleid, Bedrijf, Fiscaliteit en/of Informatie Voorzieningen-beleid", alle onderdeel zijn van het directoraat-generaal Belastingdienst, evenals de directeur-generaal Belastingdienst zelf. Daarnaast zijn alle genoemde personen of clusters onderdeel van het ministerie van Financiën.

Ons kenmerk
2017-0000177624

Beoordeling van uw verzoek

Inventarisatie

Allereerst merk ik op dat uw vraag naar alle e-mails een feitelijk onmogelijke zoekslag vergt. Het is eenvoudigweg niet na te gaan wie met wie over deze onderwerpen hebben gemailld, zo die mails nog voorhanden zijn. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen op de bestuurlijke aangelegenheid waar uw Wob-verzoek over gaat, te weten instructies met betrekking tot informeel werken bij van het behandelen van bezwaren, heb ik overleg gehad met de meest bij deze onderwerpen betrokken medewerkers.

Het e-mailverkeer tussen deze personen heeft vooral betrekking gehad op de (concept)instructies. Er is weinig inhoudelijk mailverkeer voorhanden. Wel zijn er meerdere versie van de nieuwe instructie, een aantal inhoudelijke mails, een notitie aan de staatssecretaris van Financiën en een tijdelijke instructie aan de Belastingdienst. Alhoewel de laatste twee documenten strikt genomen niet onder die 8 onderdelen vallen heb ik, omdat uw inleidende vraag op pagina 1 luidt "alle documenten bij of onder u inzake de werkinstructies", deze eveneens in mijn inventarisatie betrokken.

De volgende documenten zijn aangetroffen:

1. Meerdere conceptinstructies telefonisch contact bij bezwaar.
2. Beeldkrantbericht van 2 november 2016.
3. Tijdelijke instructie telefonisch contact bij bezwaar.
4. Notitie aan de staatssecretaris van Financiën van 17 november 2016.
5. E-mailberichten waarvan de inhoudelijke mails zijn geselecteerd.

Beoordeling aan de hand van de Wob-uitzonderingsgronden

Voor alle documenten geldt dat op grond van het belang van de persoonlijke levenssfeer, zoals genoemd in artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wob, de in de documenten opgenomen namen en telefoonnummers van medewerkers niet openbaar worden gemaakt.

Ad 1

Zoals hiervoor vermeld zijn er meerdere conceptinstructies telefonisch contact bij bezwaar opgemaakt. De latere versies bevatten telkens een update van de eerdere versies. De laatste versie van 24 april jl. is op 14 augustus jl. door het MT Uitvoering Belastingen en Toeslagen goedgekeurd. Deze werkinstructie bevat de codificatie van de werkinstructie, die op 2 november 2016 aan de uitvoering is bekendgemaakt (zie hierna onder ad 2, bijlage 2 en 3).

Aangezien de oudere documenten als concepten van de uiteindelijk vastgestelde instructie zijn aan te merken, maak ik deze niet openbaar op grond van artikel 11 van de Wob. De daarin ingenomen standpunten, voor zover deze afwijken van de



uiteindelijk vastgestelde instructie, zijn aan te merken als persoonlijke beleidsopvattingen. De instructie van 24 april jl. maak ik openbaar (zie bijlage 1).

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ad 2 en 3

In een intern bericht binnen de Belastingdienst van 2 november 2016 is bekendgemaakt dat de werkinstructie behandelen bezwaar informeel werken op een aantal punten is ingetrokken cq gewijzigd. Deze wijzigingen kwamen tegemoet aan de bezwaren van de Tweede Kamer. Dit bericht en de wijzigingen worden openbaar gemaakt in bijlage 2 en 3.

Ons kenmerk
2017-0000177624

Ad 4

De notitie aan de staatssecretaris van Financiën van 17 november 2016 is opgemaakt voor intern beraad. Deze notitie komt voor openbaarmaking in aanmerking behoudens de persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvatting wordt verstaan een opvatting, voorstel, aanbeveling of conclusie van één of meer personen over een bestuurlijke aangelegenheid en de daartoe door hen aangevoerde argumenten. Ook bevatten documenten oplossingsrichtingen die aan de orde zijn geweest bij het opstellen van de aan de Tweede Kamer gezonden stukken. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft op 1 september 2010 (ECLI:NL:RVS:2010:BN5701) geoordeeld dat concepten, voor zover deze afwijken van de definitieve stukken en derhalve niet reeds openbaar zijn, persoonlijke beleidsopvattingen bevatten en op grond van artikel 11 van de Wob mogen worden geweigerd. Voor zover de concepten overeenkomen met de definitieve stukken zijn ze reeds openbaar gemaakt en is de Wob derhalve niet van toepassing. Het openbaar te maken deel van deze notitie gaat bij als bijlage 4.

Ad 5

Zoals hiervoor is vermeld, zijn er in de door u genoemde periode, buiten het wisselen van concepten van de hiervoor genoemde instructie, een beperkt aantal inhoudelijke mails gezonden. Deze mails heb ik gebundeld en beoordeeld.

Een aantal passages wordt niet openbaar gemaakt op grond van artikel 11 van de Wob, omdat deze passages, gezien hetgeen bij ad 4 is vermeld, zijn te beschouwen als persoonlijke beleidsopvattingen ten behoeve van intern beraad. Voorts is een aantal verwijzingen naar bijlagen met concrete gegevens van belastingplichtigen weggelaten in verband met de fiscale geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (hierna: Awr). Deze geheimhoudingsplicht gaat voor op de Wob.

Leeswijzer voor de bijlagen

In de documenten heb ik aangegeven waar artikel 11 van de Wob ("art 11") of artikel 67 van de Awr ("art 67") wordt ingeroepen. De overige weggelaten passages betreffen persoonsgegevens.



Besluit

Gezien het vorenstaande wijs ik uw verzoek gedeeltelijk toe¹.

Hoogachtend,
DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN,
namens deze,

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

**Ons kenmerk
2017-0000177624**

mr. J. de Bleeck,
lid van het Managementteam Belastingdienst

¹ Deze brief is een besluit in de zin van de Awb. Op grond van die wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Staatssecretaris van Financiën, kamer KV 2.52, postbus 20201, 2500 EE Den Haag. Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en ten minste het volgende bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt;
 - d. een opgave van de redenen waarom u zich niet met het besluit kunt verenigen. ¹
- Ten aanzien van mijn beroep op de geheimhoudingsplicht van artikel 67 van de Awr staat geen bezwaar/beroep open op grond van de Awb. Dit betekent dat een eventueel bezwaar zich moet beperken tot de vraag of uw verzoek om openbaarmaking op grond van de Wob terecht is afgewezen met een beroep op artikel 67 van de Awr



Belastingdienst

Instructie Telefonisch contact bij bezwaar concept 0.97 24 april 2017

toelichting: deze is op 14 augustus 2017 geaccordeerd

Deze werkinstructie is geaccordeerd door d.d. en vervangt alle andere vroegere instructies m.b.t. telefonisch contact bij bezwaar zoals de "Instructie behandelen bezwaar informeel/slimmer werken d.d. 4 februari 2016" en "Werkinstructie bellen bij bezwaar versie 4.0 d.d. 26 april 2011".

Deze instructie geldt voor intensieve bezwaarbehandeling van de belastingmiddelen zoals uitgevoerd binnen de klantsegmenten PDB, MKB, en GO.

De belangrijkste wijziging in deze nieuwe instructie t.o.v. voorgaande instructies is dat de afspraken die tijdens het telefonisch contact met de klant (belastingplichtige of adviseur) worden gemaakt, door ons voortaan altijd schriftelijk of via email worden bevestigd. Voor de klant moet de formele rechtspositie te allen tijde volstrekt helder zijn. Dit betekent tevens dat een telefonische intrekking ook schriftelijk of via email door de klant aan ons moet worden bevestigd.

Inhoud

1. Inleiding
2. Wat is telefonisch contact bij bezwaar?
3. Stappen in het telefonisch contact
 - 3.1 Intakegesprek
 - 3.2 Uitstel van betaling en bestreden bedrag
 - 3.3 Intrekken bezwaar
 - 3.4 Afzien horen
 - 3.5 Beslistermijnen
4. Vastleggingen
5. Bijlagen:
 - Voorbeeld belbrief
 - Aandachtpunten intakegesprek
 - Belwijzer
 - E-mail bevestiging intrekking bezwaar
 - Brief bevestiging intrekking bezwaar
 - E-mail verlenging beslistermijn
 - Brief verlenging beslistermijn

1. Inleiding

De Belastingdienst is momenteel onderhevig aan grote veranderingen. Deze veranderingen zijn nodig, wil de Belastingdienst mee blijven gaan met de ontwikkelingen van de maatschappij.

Op het gebied van interactie met de belastingplichtige willen we ons ook verder ontwikkelen. De belastingplichtige staat hierbij centraal. Hoe bereiken we de belastingplichtige het best? Hoe geven we belastingplichtige nou echt het gevoel dat hij gehoord wordt? Hoe bevorderen we de compliance? Allemaal vragen waarop communiceren met de belastingplichtige op een persoonlijke wijze een belangrijke bijdrage aan levert.

Deze instructie is gemaakt door collega's van de Directie Vaktechniek en procesregie Bezwaar & Beroep en heeft als doel je mee te nemen in de verschillende stappen van de werkwijze die je moet volgen als je het bezwaar (ingediend door belastingplichtige of adviseur) telefonisch gaat behandelen. Je treft in deze werkinstructie aan wat je moet doen, hoe je dat moet doen en tot welk resultaat dat zou moeten leiden. Zo weet je wat er van je verwacht wordt en zal iedereen dezelfde werkwijze kunnen aanhouden (uniform werken).

Mocht je naar aanleiding van deze instructie opmerkingen of vragen hebben, neem dan contact op met je leidinggevende of met een lid van procesregie Bezwaar en beroep.

2. Wat is telefonisch contact bij bezwaar?

Waar we voorheen veelal met de belastingplichtigen communiceerden door middel van brieven, willen we voortaan op een persoonlijke wijze met een belastingplichtige of de adviseur communiceren. Dat wil zeggen zoveel mogelijk via de telefoon of per e-mail.

Doel van deze aanpak is dat de klant beter wordt meegenomen in de procedure en zich serieuzer genomen voelt, hetgeen vaak tot een betere en meer gedragen oplossing leidt.

Deze aanpak betekent het volgende:

- Snel na ontvangst van het bezwaar nemen we contact op met de klant (belanghebbende of diens adviseur) om hem/haar goed te betrekken in de procedure, met de klant helder krijgen waar het bezwaar precies over gaat en wat hij kan verwachten.
- We informeren de belastingplichtige steeds telefonisch of per e-mail bij het zetten van processtappen, zodat de aard van het probleem én de doorlooptijd van de behandeling voor de belastingplichtige duidelijk zijn; dat voorkomt tevens statusvragen bij de Belastingtelefoon.
- We bevestigen altijd per brief of e-mail wat we met de klant hebben besproken; een goede verslaglegging is zowel voor de klant als voor interne dossiervorming belangrijk.
- Er wordt geen schriftelijke voorgenomen uitspraak gestuurd als je alles al volledig telefonisch hebt doorgesproken. De uitspraak zelf is dan voldoende¹;

¹ Soms is een geschil feitelijk en/of juridisch zo complex dat het dan wel aanbeveling verdient om een voorgenomen uitspraak toe te zenden.

- We hanteren geen standaard (lange) reactietermijnen, maar met de belastingplichtige wordt afgesproken welke reactietermijn haalbaar is ('de vaart er in houden' is leidend);
- De bezwaarprocedure wordt altijd afgerond door het doen van een uitspraak, of door een door de klant bevestigde intrekking van het bezwaar.

3. Stappen in het telefonisch contact

3.1 Intakegesprek

Indien een bezwaar na eerste beoordeling niet direct kan worden gevolgd, start de behandeling van een bezwaar altijd met een telefonisch contact met de indiener van het bezwaar (intakegesprek). Als er geen telefoonnummer bekend is en/of geen contact kan worden gelegd, wordt een "belbrief" gestuurd. Zie bijlage 1. Als het ook na verzenden van de belbrief niet lukt om telefonisch in contact met de klant te komen, dan kan de bezwaarprocedure schriftelijk worden vervolgd. Leg dan goed in GBV² vast dat het niet gelukt is om telefonisch in contact te komen.

Voorafgaand aan het intakegesprek heeft de behandelaar het klantbeeld verkend (waar gaat het bezwaar over, wat is de historie van het dossier, wat is het vermoedelijke behandelplan, bijv. ontbrekende stukken opvragen of de indiener uitleggen dat het bezwaar niet gehonoreerd kan worden omdat het niet binnen de wet past). Het intakegesprek heeft tot doel om te komen tot:

1. inzicht in de aard van het bezwaar (geschil en/of conflict);
2. inzicht in het belang van de indiener;
3. inzicht krijgen over het bestreden bedrag;
4. het vaststellen van de meest geschikte behandelwijze;
5. inzicht over de gewenste wijze van communiceren (denk bijv. aan e-mail)³;
6. het maken van procedurele afspraken als:
 - wenst de indiener inzage in het dossier;
 - wenst de indiener te worden gehoord.

Zie bijlage 2 voor aandachtspunten intakegesprek.

De behandelaar neemt de indiener in het telefoongesprek dus actief mee in de procedure. Hij bespreekt de feiten, vraagt naar de wijze waarop de communicatie tot nu toe heeft plaatsgevonden en informeert naar onduidelijkheden en onopgeloste zaken. (Tip voor achterhalen telefoonnummer: oude aangiften, DAS, internet. Tip voor e-mail: zet in de belbrief alvast je e-mailadres).

² Indien een ander systeem dan GBV voor de bezwaarbehandeling wordt gebruikt, geldt voor dit systeem mutatis mutandis hetzelfde.

³ Pas bij e-mail de landelijke instructies toe. Sla de e-mail op als pdf in GBV. Zie

intern adres

3.2 Uitstel van betaling en bestreden bedrag

In het eerste contact wordt in overleg met de indiener het bestreden bedrag besproken en bepaald. Het bestreden bedrag wordt door de intaker/behandelaar⁴ bij de behandeling in het detailscherm van GBV gevuld:

Bestreden bedrag

Hierdoor wordt de Inning geïnformeerd. Inning kan dan een beschikking DB 38 opmaken en verzenden.

3.3 Intrekken bezwaar

Als het bezwaar niet toegewezen kan worden, kan het telefonisch contact ertoe leiden dat de indiener het bezwaar wil intrekken. De nadere toelichting van de inspecteur kan misverstanden uit de wereld hebben geholpen, of de bezwaarmaker komt tot de conclusie dat hij met het handhaven van zijn bezwaren niets zal kunnen bereiken.

Als de bezwaarmaker het bezwaarschrift wil intrekken moet de inspecteur zich er van vergewissen dat de bezwaarmaker heel zeker van zijn zaak is. De intrekking van het bezwaarschrift moet uitdrukkelijk en ondubbelzinnig door bezwaarmaker worden uitgesproken.

Laat in ieder geval ook altijd duidelijk weten dat a) géén uitspraak op het bezwaarschrift meer volgt (hij krijgt dus geen antwoord meer op zijn brief), b) de aanslag blijft zoals hij is en c) dat eventueel uitstel van betaling door de ontvanger zal worden ingetrokken. d) hij nog een brief krijgt waarin de intrekking wordt vastgelegd, met het verzoek deze brief voor akkoord terug te sturen. Pas na ontvangst van deze akkoordverklaring is het bezwaarschrift echt ingetrokken. Het dossier wordt daarna gesloten. Als er geen akkoordverklaring wordt ontvangen moet alsnog uitspraak worden gedaan.

De Algemene wet bestuursrecht hanteert als hoofdregel dat een intrekking van een bezwaarschrift schriftelijk gebeurt. Tijdens het horen kan het ook mondeling.⁵ Hoewel telefonisch contact geen horen is in de zin van de AWB, mag de bezwaarmaker het bezwaar tijdens het telefonisch contact intrekken. De procedure is dat wij altijd per brief of e-mail een bevestiging daarvan sturen naar de bezwaarmaker, en hem verzoeken de intrekking schriftelijk of per e-mail te bevestigen.

3.4 Afzien horen

Het afzien van het recht om te worden gehoord, kan mondeling in een telefoongesprek⁶ ter sprake komen. Maar ook hier moet zekerheid worden verkregen over de bewustheid hiervan bij de

⁴ Een medewerker vervult meestal zowel de rol van intaker als behandelaar.

⁵ Zie artikel 6:21 AWB.

⁶ Zie par. 9-3 BFB.

bezwaarmaker. Ook hier is dus een goede vastlegging van belang. In de uitspraak moet worden opgenomen dat de klant heeft afgezien van een hoorgesprek.

3.5 Beslistermijnen

Beslistermijnen worden op tijd en in overleg met de indiener verlengd. Als er geen uitspraak kan worden gedaan voordat een toegezegde of afgesproken termijn verloopt, dan wordt contact opgenomen met de bezwaarindiener en wordt overlegd over een nieuwe termijn. Een verdaging of verlenging van de beslistermijn dient per brief of e-mail bevestigd te worden.

4. Vastleggingen

Alle (klant)contacten (telefoon, e-mail, etc.) worden in GBV vastgelegd bij de behandeling. E-mails worden opgeslagen als pdf-documenten in het scherm Documenten bij de behandeling. Ook (de verslagen van) interne besprekingen worden als pdfdocumenten opgeslagen in GBV. De bezwaarbehandelaar legt ieder telefonisch contact en iedere afspraak vast bij de behandeling in het logboek van GBV.

Deze registratie dient plaats te vinden in het logboek op de volgende manier:

- Ga naar het logboek van het betreffende bezwaarproces.
- Vink aan of het gaat om een 1^e contact of een vervolcontact.
- Leg het gesprek vast in max. 1024 tekens.
- Voeg een belverzoek altijd als pdf toe in GBV, kies bij het classificeren voor Overig belang en vermeld in het vrije tekstveld "Belverzoek".

Voorbeeldscherm toevoegen belverzoek:

Documenten					
Belanghebbende BSN/(So)Finummer BSN Naam	Indiener Geëijk aan belanghebbende	Afwijkend Adres Belanghebbende			
Competent kantoor / team BVR		116 KANTOOR DEN HAAG / 20			
Behandeling					
Behandeling Kenmerk	Status	Werkstroom	Tijdvak	Beh. ktr	Behandelaar Userid
	Gereed voor behandeling	IH Verzoek ambtshalve vermindering niet winst definitieve aanslag	01-01-2013 31-12-2013	801	
Documenten					
Documentkenmerk	Dagtekening /Ontvangen	Vastgelegd door	Opsteller /kenmerk	Betreft	
Documentkenmerk	SEND 29-08-2014	Userid		<input type="text" value="Overig belang"/>	
				<input type="text" value="Belverzoek"/>	

Voorbeeldscherm vullen logboek:

Logboek Aanvullen

Belanghebbende BSN/(So)Fnummer BSN
NAW indiener

In diener
Gelijk aan belanghebbende

Afwijkend Adres Belanghebbende

Competent kantoor / team BVR 116 KANTOOR DEN HAAG / 20

Behandeling

Behandeling	Status	Werkstroom	Tijdvak	Beh. ktr	Behandelaar
B0815 81383 1 0	Gereed voor behandeling	IH Bezwaar aanslag niet vindt correctie kantoortoets	01-01-2013 31-12-2013	239	USERID

Doornaftekening

Vervolgcontact

1e contact

Afpraak horen

Vrije tekst mag niet langer zijn dan 1024 karakters.

SW
Maak een kort verslag van het gesprek en verwerk hierin de onderdelen "uitleg", "Oplossen" en "Afspraken"

Vastlegging belcontact

Voldoende ruimte om een gespreksnotitie op te maken

Let op: 1e contact ook aanvinken als de klant naar jou belt.

8. Opzoeken telefoonnummers

Zoals hiervoor aangegeven is het uitgangspunt om bij bezwaar contact op te nemen met belastingplichtige. Als dit niet lukt omdat er geen telefoonnummer in de brief vermeld staat, heb je de volgende mogelijkheden waarmee het nummer misschien achterhaald kan worden:

- www.nummerzoeker.com
- DAS aangiftetoeslagen. DAS kun je starten via de volgende link:

[intern adres](#)

- ELDOc/Klantbeeld
- Google

Bijlage 1 -Belbrief-

Geachte heer/mevrouw,

U hebt een bezwaarschrift ingediend tegen de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen/inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet XXXX , met aanslagnummer xxx.x.x. (MIJASO).

Naar aanleiding van dit bezwaarschrift verzoek ik u telefonisch contact met mij op te nemen vóór xxxxxxxx.

U kunt mij bereiken onder telefoonnummer (088)

Mededeling over de beslistermijn van het bezwaarschrift

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan de Belastingdienst de beslistermijn op een bezwaarschrift eenzijdig met ten hoogste zes weken verdagen. Ik maak gebruik van deze wettelijke bevoegdheid. De beslistermijn van zes weken voor de afdoening van uw bezwaarschrift verleng ik daarom met zes weken tot twaalf weken na afloop van de bezwaartermijn.

Hoogachtend,

namens de inspecteur

Email adres: xxxxxxxx@Belastingdienst.nl

Bijlage 2 Aandachtspunten intakegesprek

Naam intaker :

Datum intakegesprek :

Gesproken met :

Oorzaak en soort bezwaar

- wat is de (achterliggende) oorzaak van het bezwaar?
- geschil : ja/nee
- conflict : ja/nee
- combinatie geschil/conflict : ja/nee
- welke middelen zijn betrokken:
- wat is het belang van de klant:

Primaire fase

- naam behandelaar primaire besluit :
- hoe heeft de klant de communicatie primaire fase ervaren?
.....

Klantwensen bezwaarbehandeling

- uitstel van betaling : ja/nee Bestreden bedrag: €.....
- inzage : ja/nee
- gesprek tot oplossing : ja/nee
- mediation : ja/nee
- inzagerecht : Ja/nee
- hoorgesprek : ja/nee.
- datum (hoor)gesprek : xx-xx-xxxx
- vorm van het (hoor)gesprek :
- locatie van het (hoor)gesprek :
- deelnemers (hoor)gesprek :
-
-
- verlengen wettelijke beslistermijn : ja/nee
- einddatum verlengen : xx-xx-xxxx
- afspraken met de klant :

Soort bezwaar

- verwachte behandelduur :
- welke competenties zijn benodigd voor de behandeling?
- welke specialisten zijn betrokken/nodig:
- welk behandelingsniveau is nodig:
-
-
-

Overig

- uitzoekpunten/aandachtspunten :

Bijlage 3:**Belwijzer:****Stap 1: Introductie****1**

Bereid het gesprek goed voor!

- Goedemorgen/middag, mijn naam is ... van ...
- Ik bel u over het bezwaarschrift dat u (namens uw klant) heeft ingediend.

2

- Bel ik u nu gelegen?

3

- Ik heb uw/het bezwaarschrift ontvangen op ... en ik heb het gelezen.

4

- Ik wil graag samen met u bespreken wat de beste behandeling is van uw/dit bezwaarschrift.
- Wilt u mij vertellen wat er speelt?

Stap 2: Luisteren – samenvatten - doorvragen**1**

- Speelt er nog meer? Wat betekent dit voor u/uw klant?
- Wat is er voor u belangrijk? Wat het belangrijkste?
- Stel dat u gelijk krijgt, is dan alles opgelost?
- Stel dat u geen gelijk krijgt, wat betekent dat

dan voor u?

- Ziet u nog ruimte om eruit te komen?

2

- Heeft u vragen aan mij?

3

- Wat wilt u met uw/het bezwaarschrift bereiken?

4

- Is het goed dat ik u nu nog wat meer vertel over de verdere procedure? (uitleg geven over vervolg)

Stap 3: Afspraken maken en bedanken

1

- Ik zet nog even kort op een rij waarover we gesproken hebben.
- We hebben afgesproken dat ik ...
- En u gaat ...

2

- (Indien nodig) Wanneer kan ik u het beste terugbellen hierover? Op welk tijdstip?
- Bij intrekking: Is het op deze wijze voldoende voor u afgehandeld?

Zo ja: de klant vragen hoe hij/zij de bevestiging van het gesprek wil hebben: schriftelijk of per email. En hem/haar verzoeken de intrekking schriftelijk of per email te bevestigen. Maak duidelijk dat als die bevestiging niet wordt ontvangen, er alsnog uitspraak wordt gedaan.

3

- Heeft u nog vragen aan mij?

4

- U hebt gesproken met ... van ...
- Ik ben te bereiken op nummer: ...
- Ik wil u graag bedanken voor dit gesprek.

Werkwijze telefonisch intrekken bezwaarschrift aangepast

2 november 2016. Laatste update: 11 juli 2017

Categorieën: Nieuws

De Belastingdienst neemt telefonisch contact op als een bezwaarschrift is ingediend. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de wens van de burgers om meer persoonlijk contact. De huidige werkinstructie vindt op een aantal punten geen steun in de wet. Daarom is opdracht gegeven de werkinstructie aan te passen en in overeenstemming met de wet te brengen.

Dit staat in een brief die vandaag naar de Tweede Kamer is gestuurd. De inzet blijft het voor de belastingplichtige zo gemakkelijk mogelijk te maken en niet onnodig te formaliseren. Eén en ander uiteraard binnen wet- en regelgeving.

Dienstverlening De (te) formele behandeling van klacht- en bezwaarprocedures is door burgers als een van tien belangrijkste knelpunten in de dienstverlening van de overheid genoemd. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in de handleiding "Professioneel behandelen van bezwaarschriften" aangegeven dat het zoeken van telefonisch contact in belangrijke mate kan bijdragen aan het snel oplossen van geschillen tussen burger en overheid.

Onderdeel van de Investeringsagenda is om de juridische procedures zo te stroomlijnen dat de dienstverlening meer tegemoet komt aan de maatschappelijke wensen en verwachtingen. Tegelijkertijd mag deze dienstverlening niet ten koste gaan van de rechtsbescherming en de rechtszekerheid.

De Awb In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een bezwaar door belanghebbende alleen schriftelijk kan worden ingetrokken of mondeling tijdens een hoorzitting. Een bezwaarschrift kan door de Belastingdienst alleen als ingetrokken worden beschouwd als er een schriftelijke intrekking van belanghebbende aan ten grondslag ligt.

Lees over deze aanpassing ook de Kamerbrief die vandaag is verstuurd naar de Tweede Kamer.

Instructie Vooruitlopend op een nieuwe werkinstructie is de werkinstructie behandelen bezwaar Informeel werken van 4 februari 2016 op enkele punten ingetrokken. Zie de bijlage voor de nieuwe werkwijze

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.



TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

Datum

17 november 2016

Notitienummer

2016-0000198857

Auteur

Van

adjunct-directeur Fiscaliteit

Kopie

de Minister
PA (2x)

notitie

Telefonisch intrekken van bezwaren

Aanleiding

- In het voortgezet Algemeen Overleg Investeringsagenda Belastingdienst van 2 november 2016 is door u toegezegd in te gaan op de oplossingsrichting voor het benaderen van de belastingplichtigen van wie de bezwaarschriften na telefonisch contact als ingetrokken zijn beschouwd. Gevraagd is ook op welke wijze u recht wilt doen aan de bezwaren via een formele uitspraak op bezwaar als de betrokkenen dat willen. In deze notitie wordt dit toegelicht en worden financiële en politieke aspecten van de oplossingsrichtingen geschetst.
- De gedachte is ruim voor de kamerbehandeling medio december op de website van de Belastingdienst een bericht te plaatsen dat (en hoe) belanghebbenden zich kunnen melden bij de Belastingdienst voor een hernieuwde behandeling van hun telefonisch ingetrokken bezwaar.

Ter Bespreking

Oplossingsrichting afdoening telefonisch ingetrokken bezwaren

Kern

- De methode bellen bij bezwaar komt voort uit het Rijksbrede project "Prettig contact met de overheid". Doel van de methode is de burger beter te betrekken in het bezwaarproces en efficiënter te werken.
- In eenvoudige gevallen (een aanvulling op een aangifte die niet juist is, of een eenvoudige correctie die in eerste instantie niet door belanghebbende is begrepen, bijv. inkomen uit vroegere arbeid leidt niet tot arbeidskorting) kan het belcontact leiden tot de gezamenlijke conclusie dat doorzetten van het bezwaar geen zin heeft.
- Materieel-inhoudelijk zijn de bezwaren goed behandeld; na het telefoongesprek wist belanghebbende of zijn adviseur waar hij aan toe was; de procedurele afhandeling is steeds in overleg met belanghebbende of zijn adviseur gegaan.

art 11

- De oplossing is om bij alle belastingplichtigen die zich melden het bezwaar alsnog formeel af te handelen.

art 11

art 11

- Ook de oplossing dat belastingplichtigen zelf het initiatief moeten nemen ligt in lijn met de tot nu toe uitgesproken wens van de Kamer.
- Er zijn twee soorten telefonische afhandelingsmethoden voor het intrekken voorgeschreven:
 1. Met brief (11 november 2009 - 26 april 2011);
 2. Een brief op verzoek (26 april 2011 - november 2016).

art 11

art 11

art 11

- In een brief aan de Kamer zal naast de formeel juridische insteek ook de materiële kant -deformalisering, "prettig contact met de overheid"- aandacht krijgen.

TOELICHTING

Inhoud

1. Gehanteerde behandelingsmethoden telefonische intrekkingen
2. Analyse

1. Gehanteerde behandelingsmethoden telefonische intrekkingen

Er zijn drie verschillende behandelingsmethoden voor telefonische intrekkingen gehanteerd.

Methode 1: met brief

- Voor deze methode gold een werkinstructie van 11 november 2009 tot 26 april 2011.
- De instructie hield in essentie het volgende in:
Ingeval uit het telefoongesprek blijkt dat de belastingplichtige het bezwaar wil intrekken, wordt de inhoud van dat gesprek vastgelegd in de interne systemen en per brief aan de belastingplichtige gestuurd.
- Sinds 30 augustus 2010² wordt daarbij de belastingplichtige de gelegenheid geboden om binnen twee weken te reageren indien de inhoud van de brief niet overeenstemt met wat belanghebbende dacht afgesproken te hebben.
- Deze methode (periode 2009-2011) is niet aan de orde geweest in de antwoorden op de vragen van het lid Omtzigt³, ook omdat in de ogen van BZK deze methodisch te verdedigen is (de zogenoemde BZK-light-variant).

Methode 2: een brief op verzoek

- Voor deze methode gold een werkinstructie van 26 april 2011 tot november 2016⁴.
- De instructie hield in essentie het volgende in:
Ingeval uit het telefoongesprek blijkt dat de belastingplichtige het bezwaar wil intrekken, wordt de inhoud van dat gesprek vastgelegd in de interne

art 11

² Het opnemen van de reactietermijn staat niet in de werkinstructie 1.0 van 11 november 2009, maar wel in de instructie 2.0 van 30 augustus 2010, 3.0 van 4 oktober 2010 en 4.0 van 26 april 2011.

art 11

⁴ In de brief van 2 november 2016 schrijft u dat inmiddels opdracht is gegeven het werken contra legem te beëindigen.

systemen en per brief aan de belastingplichtige gestuurd, als hij desgevraagd aangeeft daaraan behoefte te hebben.

- Zo ja, dan is alsnog een brief verstuurd met reactietermijn (schatting in ongeveer 10% van de intrekkingen).
- Zo nee, dan is het gebleven bij interne vastlegging (in ongeveer 90% van de gevallen).

2. Analyse

Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat zonder schriftelijke vastlegging richting de belanghebbende geen sprake kan zijn van een intrekking. Ook de jurisprudentie volgt deze route. Op grond van artikel 6:21 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een bezwaar schriftelijk worden ingetrokken (lid 1) en tijdens een hoorgesprek ook mondeling (lid 2). Bevoegd tot het doen van een intrekking zijn de belastingplichtige en zijn gemachtigde. Zolang een bezwaar niet is ingetrokken, blijft het bestuursorgaan gehouden op het bezwaar te beslissen. Dat blijft zelfs zo indien de belastingplichtige inmiddels beroep bij de rechter heeft ingesteld tegen het uitblijven van een beslissing⁵. Uit de wetsgeschiedenis blijkt dat beoogd is zware waarborgen te scheppen voor een intrekking van een bezwaar. Een belastingplichtige doet daarmee immers afstand van zijn aangewende rechtsmiddel en is daardoor onherroepelijk gebonden aan het besluit waar hij het aanvankelijk niet mee eens was. Ook in de situatie met bevestigingsbrief door de Belastingdienst zijn de wettelijke vereisten inzake de intrekking niet nageleefd. Overigens verschillen de bevestigingsbrieven sterk van inhoud. Conform de wens van de Kamer wordt voorgesteld de situatie met bevestigingsbrief op dezelfde wijze af te wikkelen als de situatie zonder bevestigingsbrief. Dit betekent dat bij alle belastingplichtigen die zich melden het bezwaar alsnog formeel zal worden afgehandeld.

art 11

Oplissing zelf melden

De Belastingdienst heeft in aanvulling op eerdere berichten laten weten toch een (beperkte) query te kunnen uitvoeren zodat we een uitdraai krijgen van belastingplichtigen die vanaf 2011 hun bezwaar telefonisch hebben ingetrokken. Daarbij dient te worden bedacht dat de volledigheid van de query staat of valt met de volledigheid van de vastleggingen. Zeker is dat er boekingsfouten gemaakt zijn. Moeilijk is in te schatten om hoeveel gevallen dat zou kunnen gaan. Een query voor de jaren 2009 en 2010 is niet mogelijk,

art 11

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 1988-1989, 21 221, nr. 3, blz. 139.

art 11

Voorstel is daarom dat belastingplichtigen die zich door de werkwijze van de Belastingdienst rond telefonisch intrekken benadeeld voelen, zelf in contact dienen te treden met de Belastingdienst. Op de website van de Belastingdienst zal hier melding van worden gemaakt.

art 11

Achtergrondinformatie

Proceskostenvergoeding

Een proceskosten is een tegemoetkoming in de kosten die een belastingplichtige heeft moeten maken in verband met zijn bezwaarschrift (een soortgelijke regeling bestaat ook voor de beroepsfase, maar die laten wij vooralsnog buiten beschouwing).

Het gaat om specifiek benoemde kosten, waarbij in het voorliggende geval, ervan uitgaande dat er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden, alleen de kosten van door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand aan de orde zijn, en dat de enige proceshandeling die voor vergoeding in aanmerking komt het schrijven van het bezwaarschrift is.

De tegemoetkoming in deze kosten wordt forfaitair vastgesteld, op basis van een puntensysteem, waarbij voor het schrijven van een bezwaarschrift één punt staat. Een punt heeft in het algemene bestuursrecht een 'waarde' van € 496, in belastingzaken € 246. Voorts komt er nog een wegingsfactor overheen van 0,25 (voor zeer lichte zaken) tot 2 (voor zeer zware zaken).

Er kan van uitgegaan worden dat we in het voorliggende geval in het algemeen te maken hebben met zeer lichte tot lichte (0.5) zaken.

Een proceskostenvergoeding is alleen aan de orde als het bezwaarschrift is ingediend door een adviseur en het materiële geschil wordt gewonnen door belanghebbende.

art 11

Dwangsom om beslissing af te dwingen

Een dwangsom om een beslissing op bezwaar af te dwingen wordt slechts verbeurd indien er een ingebrekestelling aan ten grondslag ligt. Deze ingebrekestelling kan worden ingediend vanaf het moment dat de beslistermijn (in de meeste gevallen 6 weken na het einde van de bezwaartermijn) is verstreken, maar mag niet onredelijk laat worden ingediend.

art 11

de
Belastingdienst na de ingebrekestelling een dwangsom verbeurt indien niet binnen twee weken uitspraak op bezwaar wordt gedaan. Daarna loopt de dwangsom per dag op, tot na 6 weken het maximum van € 1.260 bereikt is.

Een dwangsom is verschuldigd ongeacht de uitkomst van de bezwaarprocedure, tenzij het bezwaar *kennelijk* niet-ontvankelijk of *kennelijk* ongegrond is.

Immateriële schadevergoeding voor het overschrijden van de redelijke termijn

In navolging van het EHRM heeft de Hoge Raad bepaald dat, behoudens bijzondere omstandigheden, het langdurig uitblijven van zekerheid omtrent de uitkomst van een fiscaal geschil spanning en frustratie met zich meebrengt,

* Berekend op basis van zaken van gemiddelde zwaarte

waarvoor op verzoek een immateriële schadevergoeding dient te worden betaald van € 500 per halfjaar overschrijding (naar boven afgerond). Immateriële schadevergoeding kan kort gezegd pas aan de orde komen als de behandeling van bezwaar en eventueel beroep tezamen langer dan twee jaar heeft geduurd. Voor de bezwaren uit 2014 en ouder betekent dit dat bij het uitgangspunt dat de behandeling van het bezwaar nog niet is afgerond de termijn van 2 jaar geheel is verstreken, voor bezwaren uit recentere jaren komt het einde van die termijn geleidelijk in zicht.

art 11

Een immateriële schadevergoeding is verschuldigd ongeacht de uitkomst van de bezwaarprocedure.

Strikt formeel genomen hoeft de Belastingdienst geen immateriële schade te vergoeden als de bezwaarfase niet gevolgd wordt door een beroepsfase.

Van: [redacted]@belastingdienst.nl>

Datum: dinsdag 15 nov. 2016 15:26

Aan: [redacted]@belastingdienst.nl [redacted]
[redacted]@minfin.nl>

Kopie: [redacted]@belastingdienst.nl>,
[redacted]@belastingdienst.nl>,
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@belastingdienst.nl>,
[redacted]@belastingdienst.nl
[redacted]@belastingdienst.nl>

Onderwerp: Resultaten onderzoek 700 telefonisch ingetrokken bezwaren

Dag [redacted]

Na de tussenstand van vanmorgen bij deze de resultaten over de 700 posten, nav het op verzoek van [redacted] uitgevoerde onderzoek om wat meer gevoel bij de uitvoering van de afwerking van het telefonisch intrekken te krijgen:

Resultaten onderzoek naar 700 bezwaren welke telefonisch zijn ingetrokken periode 2010-2016

Verdeling 700 over middelen:

IH/PH, ZVW: 539

LH: 114

OB: 27

Vpb: 20

Resultaten per afdoeningsjaar:

Afdoeningsjaar	Bevestiging van de telefonische intrekking door ons aan de klant (belanghebbende of adviseur) verstuurd?			Teruggekomen op intrekking
	Ja	Nee	Nvt	Ja
2010	7	89	4	1
2011	12	86	2	0
2012	13	86	1	2
2013	7	90	3	0
2014	10	90	0	3
2015	9	89	2	2

2016	10	89	1	4
2010-2016	68	619	13	12

Wat nog volgt is een nadere duiding waarom 12 keer op een intrekking is teruggekomen. Tevens bijgevoegd een aantal bevestigingen van intrekkingen. Wat opvalt is dat in de latere jaren ook email wordt gebruikt, en dat dan vaak de klant de intrekking bevestigt.

art 67



Met vriendelijke groet,

[Redacted signature]

Strategisch adviseur

Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen



Begin doorgestuurd bericht:

Van: [Redacted] <[Redacted]@belastingdienst.nl>

Datum:

Aan: [Redacted] <[Redacted]@belastingdienst.nl>

Kopie: [Redacted] <[Redacted]@belastingdienst.nl>, [Redacted]



Onderwerp: Antw.: Telefonisch afdoen van bezwaren

Hoi [Redacted]

In ieder geval 1 aanvulling.

art 11



art 11

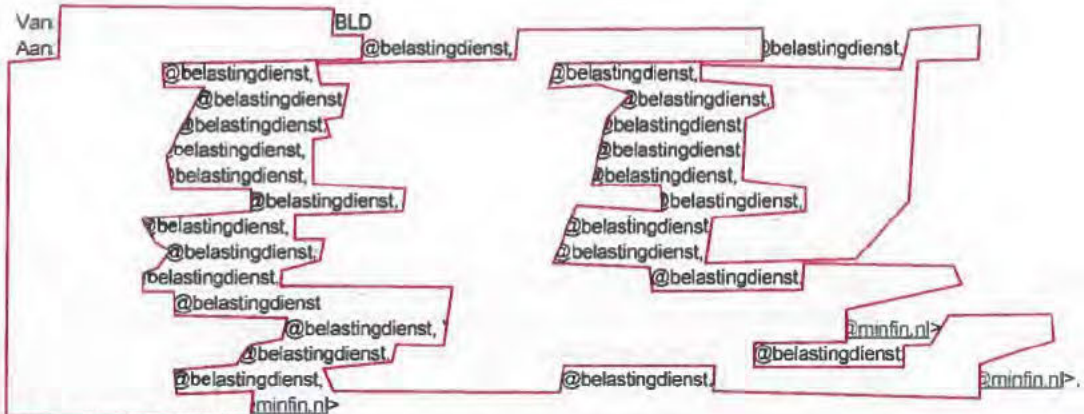
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken en communicatie Belastingen

Van: [redacted]@minfin.nl>
Datum: [redacted]
Aan: "belastingdienst.nl" [redacted]@belastingdienst.nl>,
[redacted]@minfin.nl>
Kopie: [redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>,
[redacted]@minfin.nl>

Onderwerp: Telefonisch addoan van bezwaren

art 11

[Large redacted area]



Datum: 31-10-2016 15:02

Onderwerp: N.a.v. Kamervragen en nieuwe regels mbt telefonisch contact bij bezwaar

Beste collega's,

In vervolg op het bericht van 26 oktober 2016 (email 26-10, 16:00 u) over bovengenoemd onderwerp wordt de instructie behandelen bezwaar informeel werken van 4 februari 2016 bij deze op de volgende punten met onmiddellijke ingang ingetrokken c.q. gewijzigd:

1. Termijnverlenging:

Oud: in de instructie staat dat een telefonisch afgesproken termijnverlening alleen door ons wordt bevestigd indien de belastingplichtige daar prijs op stelt.

Nieuw: indien in het telefonisch contact i.h.k.v. de bezwaarbehandeling een verlenging van de beslistermijn wordt afgesproken, wordt deze verlenging altijd door ons schriftelijk of via email bevestigd;

2. Intrekking:

Oud: in de instructie staat dat een telefonische intrekking alleen door ons wordt bevestigd indien de belastingplichtige daar prijs op stelt.

Nieuw: indien in het telefonisch contact de belastingplichtige het bezwaar intrekt, sturen wij een daarvan schriftelijk of via email een bevestiging naar de belastingplichtige, en vragen wij die belastingplichtige de telefonische intrekking schriftelijk of via email te bevestigen. Als die bevestiging niet is ontvangen geldt het bezwaar niet als ingetrokken, en moet er alsnog uitspraak worden gedaan.

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

Met vriendelijke groet,



Landelijk directeur Particulieren Belastingdienst

Op 26 okt. 2016 om 16:00 heeft [redacted] @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Aan allen,

Item Reporter Radio

Zoals bij de meesten van jullie bekend heeft Reporter Radio op 16 oktober een item uitgezonden onder de titel "Belastingdienst handelt in strijd met de wet". Het item gaat over het telefonisch benaderen in de bezwaarfase ("bellen bij bezwaar"). Lijn van het item is dat de Belastingdienst daarbij op onderdelen handelt in strijd met de wet of beleid van de Staatssecretaris, en dat het de Staatssecretaris daarover niet heeft geïnformeerd. De meeste stellingen in het item zijn onjuist of deels onjuist. Zo wordt onder meer gesteld dat de Belastingdienst geen ontvangstbevestigingen verstuurt (hetgeen wel het geval is), dat het in strijd is met de wet om bezwaren zo veel mogelijk telefonisch af te handelen (mag wel, maar de formele stappen zoals ontvangstbevestiging, intrekking, termijnverlenging en uitspraak, moeten wel helder en correct worden gedaan; niet enkel telefonisch, dan is het in strijd met de wet), dat het in strijd is met het eigen beleid van de Staatssecretaris (een telefonisch hoorgesprek mag beleidsmatig niet, maar dat is heel wat anders dan een klant bellen i.h.k.v. de bezwaarbehandeling).

Kamervragen; nieuwe regels mbt telefonisch contact bij bezwaar

Het Kamerlid Omtzigt heeft n.a.v. het item in Reporter Radio Kamervragen gesteld. Die worden momenteel beantwoord. Onderdeel van die beantwoording is dat de Staatssecretaris de Belastingdienst opdraagt om met onmiddellijke ingang alle afspraken die bij telefonisch contact bij bezwaar worden gemaakt schriftelijk of via email te bevestigen. Dit is een verandering van de oude lijn, die aangaf dat een bevestiging op wens van de klant werd verstuurd. Gezien het gegeven dat ontvangstbevestiging en uitspraak altijd schriftelijk worden verstuurd, ziet deze opdracht van de Staatssecretaris dus vooral op afspraken met betrekking tot verlenging van de beslistermijn en de mondelinge intrekking. Deze dienen dus voortaan altijd actief door ons schriftelijk of via email (binnen de kaders van emailgebruik) bevestigd te worden. Ik verzoek jullie deze boodschap aan betrokken teams en medewerkers in jullie onderdelen door te geven.

Nieuwe werkinstructie telefonisch contact bij bezwaar

Een nieuwe werkinstructie waarin deze nieuwe regels zijn vevat is in de maak. Deze wordt samen met de Directie Vaktechniek opgesteld. Zodra deze officieel geaccordeerd is wordt deze ook toegezonden, en op intranet geplaatst.

Namens de Directeur Vaktechniek, [redacted]

[redacted]
Met vriendelijke groet,

[redacted]
Strategisch adviseur

Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen

[redacted]

(Zie het bijgevoegde bestand: 20170424 Instructie telefonisch contact bij bezwaar concept 0.97.docx)(Zie het bijgevoegde bestand: Aanbiedingsformulier MTUBT telefonische instructie bij bezwaar.docx)

Van: [redacted] (MT)

Verzonden: maandag 31 oktober 2016 14:11

Aan: [redacted] (BLKB/AD); [redacted] (BLKB/CSS);
[redacted]@belastingdienst.nl [redacted]

Onderwerp: Werkinstructie

Beste [redacted]

Na overleg met de Staatssecretaris over de kamervragen komt het volgende beeld naar voren. De huidige werkinstructie is op een aantal punten in strijd met wet-en regelgeving. Een aantal is al eerder aangepast. Het is van belang dat rond de situatie van informeel telefonisch horen en de afwikkeling daarvan de huidige werkwijze met ingang van heden wordt stopgezet. Het bericht van vorige week is niet voldoende.

Mvg [redacted]

Bijlage 3: Instructie horen in bezwaar



Belastingdienst

Werkinstructie horen in de bezwaarfase Bezwaren IH

Directie Particulieren

Versie 1.0 – Januari 2021

Colofon

Medewerkers Particulieren
onder regie van
Landelijke Regie Particulieren (LRP)
in samenwerking met
Belastingdienst/IV/IBS IH
Team Communicatie & Invoering



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Wanneer nodig je belanghebbende uit voor een hoorgesprek?	3
2.1	Wettelijk kader	3
2.2	Wel uitnodigen	3
2.3	Niet uitnodigen	3
3	Hoe hoor je belanghebbende?	4
3.1	Wettelijk kader	4
3.2	Wijze van voeren hoorgesprek	4
3.3	Telefonisch	4
	3.3.1 <i>Belanghebbende wil telefonisch gehoord worden</i>	4
	3.3.2 <i>Belanghebbende wil niet telefonisch gehoord worden</i>	4
3.4	Op kantoor	4
4	Informereren van belanghebbende	5
4.1	Wettelijk kader	5
4.2	Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek	5
4.3	Belanghebbende heeft in zijn bezwaarschrift aangegeven dat hij gehoord wil worden	5
	4.3.1 <i>Je belt belanghebbende</i>	5
	4.3.2 <i>Belanghebbende is telefonisch niet bereikbaar</i>	6
4.4	Belanghebbende heeft in zijn bezwaarschrift niet aangegeven dat hij gehoord wil worden	6
	4.4.1 <i>Belanghebbende is telefonisch bereikbaar</i>	6
	4.4.2 <i>Belanghebbende is niet telefonisch bereikbaar</i>	6
5	Belanghebbende verschijnt niet op het hoorgesprek	7
5.1	Belanghebbende verschijnt niet	7
	5.1.1 <i>Je belt belanghebbende</i>	7
	5.1.2 <i>Belanghebbende is niet telefonisch bereikbaar</i>	7
5.2	Belanghebbende verschijnt de tweede keer ook niet	7
6	Na het hoorgesprek	8
6.1	Wettelijk kader	8
6.2	Opmaken hoorverslag	8
6.3	Doen van uitspraak op bezwaar	8

Dit is de werkinstructie voor horen in de bezwaarfase. De instructie is van toepassing op bezwaren IH. Heb je na het lezen van de instructie nog vragen over horen? Stel die dan aan een vaktechnische aanspreekpunt (VTA) formeel recht.

Dit document is beschikbaar op Intranet, tabblad Werk- subsite [Inkomensheffing](#) - Laag 'Werkinstromen en Processen' – 'Overige vervolg' - 'Bezwaar', onderdeel 'Behandeling'.

Coördinatie en beheer

Deze werkinstructie is geschreven aan de hand van de input van collega's die aan het betreffende werkproces werken. Het team Landelijke Regie Particulieren (LRP) coördineert de ontwikkeling van deze werkinstructie en beheert de centrale plaats waar de werkinstructies en procesplaten beschikbaar worden gesteld. Heb je suggesties, opmerkingen of tips? Neem dan contact op via de [postbus van LRP](#).

2 Wanneer nodig je belanghebbende uit voor een hoorgesprek?

2.1 Wettelijk kader

In de bezwaarfase heeft belanghebbende het recht om te worden gehoord (art. 7:2 Awb). In sommige gevallen hoef je belanghebbende echter niet te horen (art. 7:3 Awb). Als je afziet van een hoorgesprek, vermeld je in de (toelichting op de) uitspraak op bezwaar waarom je dat hebt gedaan (art. 7:12 Awb).

2.2 Wel uitnodigen

Als je van plan bent om het bezwaar (gedeeltelijk) af te wijzen, moet je belanghebbende de gelegenheid geven om te worden gehoord.

Let op!

Ben je van plan om het bezwaar (gedeeltelijk) af te wijzen? En heeft belanghebbende een ingebrekestelling ingediend? Je hebt dan twee weken om uitspraak op bezwaar te doen. In die twee weken moet ook het hoorgesprek plaatsvinden. Neem in zo'n geval zo snel mogelijk contact op met belanghebbende om een hoorgesprek te plannen.

2.3 Niet uitnodigen

In deze gevallen kun je afzien van horen (artikel 7:3 Awb):

het bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk

het bezwaar is kennelijk ongegrond

belanghebbende heeft expliciet aangegeven niet gehoord te willen worden

er wordt volledig aan het bezwaar tegemoet gekomen

er is niet binnen een redelijke termijn een reactie ontvangen op de vraag of belanghebbende gebruik wil maken van het hoorrecht

Let op!

Als je afziet van het horen, moet je dit in de (toelichting op de) uitspraak op bezwaar vermelden. Je moet ook aangeven waarom je hebt afgezien van een hoorgesprek (art. 7:12 Awb)

3 Hoe hoor je belanghebbende?

3.1 Wettelijk kader

Het horen gebeurt door een persoon die niet bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken is geweest. Als meerdere personen bij het hoorgesprek aanwezig zijn, is vereist dat de meerderheid (onder wie degene die het horen leidt) niet bij de voorbereiding van het besluit betrokken is geweest (art 7:5 Awb). Hier mag van worden afgeweken als de omstandigheden daartoe nopen (art. 25 AWR).

3.2 Wijze van voeren hoorgesprek

Binnen de directie Particulieren is afgesproken dat je een hoorgesprek altijd samen met een collega voert. Je kunt een hoorgesprek telefonisch of op kantoor voeren.

3.3 Telefonisch

3.3.1 *Belanghebbende wil telefonisch gehoord worden*

Wil belanghebbende telefonisch gehoord worden en vind jij dat goed? Dan kan het hoorgesprek telefonisch plaatsvinden.

Wil belanghebbende telefonisch gehoord worden, maar vind jij dat geen optie? Dan vindt het hoorgesprek plaats op kantoor. Je moet hier wel een goede reden voor hebben, bijvoorbeeld:

- het grote aantal deelnemers aan het hoorgesprek
- het dossier is omvangrijk
- de zaak is ingewikkeld

3.3.2 *Belanghebbende wil niet telefonisch gehoord worden*

Wil jij belanghebbende telefonisch horen, maar wil belanghebbende dat niet? Dan vindt het hoorgesprek plaats op kantoor. Je kunt telefonisch horen niet afdwingen.

3.4 Op kantoor

Vindt het hoorgesprek op kantoor plaats? Bespreek dan met belanghebbende op welk kantoor het gesprek plaatsvindt. Je bent hierbij niet gebonden aan je eigen locatie of aan een P-locatie.

Vindt het hoorgesprek niet op je eigen locatie plaats? Stem dan af met je leidinggevende of:

- a. jij voor het hoorgesprek naar de andere locatie reist, of
- b. een P-collega het bezwaar moet overnemen. Deze collega voert dan het hoorgesprek en doet ook uitspraak op het bezwaar. Je regelt samen met je leidinggevende dat en aan wie het dossier wordt overgedragen. Overdracht van het dossier kan naar een collega van elk ander P-kantoor met uitzondering van kantoor Heerlen.

4 Informeren van belanghebbende

4.1 Wettelijk kader

Het initiatief voor het horen van belanghebbende ligt bij de inspecteur. Dit is alleen anders indien sprake is van een impliciet bezwaar. In die gevallen ligt het initiatief voor het horen bij belanghebbende (zie art. 7:2 Awb, art. 25 AWR en onderdeel 9, lid 1, BFB).

Belanghebbende kan tot tien dagen voor het horen stukken indienen (art. 7:4, eerste lid, Awb). De inspecteur legt het bezwaardossier minimaal één week voor het hoorgesprek ter inzage (art. 7:4, tweede lid, Awb). Dit hoeft niet als belanghebbende daarmee instemt (art. 7:4, vierde lid, Awb). In de uitnodiging voor het hoorgesprek wijs je belanghebbende op het indienen van stukken en het recht op inzage (art 7:4, derde lid, Awb).

4.2 Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek

Als je belanghebbende uitnodigt voor een hoorgesprek, dan geef je in die brief ook aan dat belanghebbende:

- tot 10 dagen voor het horen stukken kan indienen
- het bezwaardossier kan inzien
- jou kan bellen als hij het bezwaardossier wil inzien

Let op!
Het uitgangspunt is dat het bezwaardossier ten minste een week voorafgaand aan het horen voor belanghebbende ter inzage ligt. Je mag hier echter van afwijken. Je kunt dus bijvoorbeeld met belanghebbende afspreken dat hij de stukken op de dag van het hoorgesprek kan inzien.

Let op!
Met de termijn voor het inbrengen van stukken ga je soepel om. Bij de uitspraak op bezwaar houd je ook rekening met stukken die pas tijdens het hoorgesprek worden ingediend.

4.3 Belanghebbende heeft in zijn bezwaarschrift aangegeven dat hij gehoord wil worden

4.3.1 *Je belt belanghebbende*

In de bezwaarfase neem je [telefonisch contact](#) op met belanghebbende. Zie hiervoor [de instructie Telefonisch contact bij bezwaar](#). Vraag aan belanghebbende of hij nog steeds gehoord wil worden (aan het einde van het gesprek).

- a. Is het antwoord nee? Vraag dan om een schriftelijke bevestiging.
- b. Is het antwoord ja? Dan plan je samen een hoorgesprek in. Je bevestigt dit per brief (zie [4.2 Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek](#)).

Let op!
Blijkt tijdens het telefoongesprek dat het hoorgesprek op een andere locatie moet plaatsvinden (zie [3.4 Op kantoor](#))? Vertel belanghebbende dan dat je dit eerst intern afstemt en hem daarna terugbelt.

4.3.2 *Belanghebbende is telefonisch niet bereikbaar*
Kun je belanghebbende niet telefonisch bereiken? Stuur dan een vooraankondiging met daarin de datum waarop het hoorgesprek plaatsvindt (zie [4.2 Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek](#)).

4.4 Belanghebbende heeft in zijn bezwaarschrift niet aangegeven dat hij gehoord wil worden

4.4.1 *Belanghebbende is telefonisch bereikbaar*
In de bezwaarfase neem je [telefonisch contact](#) op met belanghebbende. Je kunt dan bespreken of er behoefte is aan een hoorgesprek.

- a. Is het antwoord nee? Vraag dan om een schriftelijke bevestiging.
- b. Is het antwoord ja? Dan plan je samen een hoorgesprek in. Je bevestigt dit per brief (zie [4.2 Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek](#)).

4.4.2 *Belanghebbende is niet telefonisch bereikbaar*
Kun je belanghebbende niet telefonisch bereiken? Stuur dan een vooraankondiging:
waarin je vraagt of belanghebbende binnen 2 weken contact met jou opneemt als hij het bezwaar mondeling wil toelichten
waarin je ook aangeeft dat je ervan uitgaat dat hij afziet van horen als je geen reactie ontvangt binnen 2 weken

Neemt belanghebbende geen contact met je op? Dan mag je ervan uitgaan dat hij afziet van een hoorgesprek en kun je uitspraak op bezwaar doen.

Let op!
In de (toelichting op de) uitspraak op bezwaar vermeld je dat je hebt afgezien van een hoorgesprek, omdat belanghebbende niet binnen redelijke termijn heeft aangegeven dat hij gebruik wil maken van zijn recht om te worden gehoord.

Let op!
Sommige P-locaties maakten gebruik van een formulier waarop belanghebbende kon aankruisen of hij prijs stelde op een hoorgesprek. Dit kruisjesformulier wordt niet meer gebruikt.

5 Belanghebbende verschijnt niet op het hoorgesprek

5.1 Belanghebbende verschijnt niet

5.1.1 *Je belt belanghebbende*

Heb je belanghebbende uitgenodigd voor een hoorgesprek, maar verschijnt hij niet? Neem dan telefonisch contact op met belanghebbende. Je vraagt waarom hij niet is verschenen.

Wil belanghebbende alsnog gehoord worden? Dan plan je samen een nieuw gesprek in. Bevestig dit per brief.

In die brief geef je naast de informatie uit [4.2 Uitnodiging of bevestiging hoorgesprek](#) aan:

- dat belanghebbende niet op het eerder geplande hoorgesprek is verschenen
- dat je belanghebbende daarover gebeld hebt
- wat belanghebbende als reden heeft opgegeven voor het niet verschijnen
- wat de nieuwe datum voor het hoorgesprek is

Wil belanghebbende niet meer gehoord worden? Vraag dan om een schriftelijke bevestiging.

5.1.2 *Belanghebbende is niet telefonisch bereikbaar*

Lukt het je niet om belanghebbende telefonisch te bereiken? Stuur dan een nieuwe uitnodiging voor een hoorgesprek. In die brief geef je naast de informatie uit par. 4.2 aan:

- dat belanghebbende niet op het eerder geplande hoorgesprek is verschenen
- dat je belanghebbende niet telefonisch hebt kunnen bereiken
- wat de nieuwe datum voor het hoorgesprek is
- dat je ervan uitgaat dat hij afziet van het horen als hij ook de tweede keer (zonder kennisgeving) niet verschijnt voor het hoorgesprek

5.2 Belanghebbende verschijnt de tweede keer ook niet

Heb je belanghebbende voor de tweede keer uitgenodigd voor een hoorgesprek, maar verschijnt hij niet zonder jou daarover te informeren? Dan bel je belanghebbende om te vragen waarom hij niet is verschenen. Als belanghebbende alsnog gehoord wil worden, plan je samen een nieuw gesprek in (zie [5.1.1 Je belt belanghebbende](#)). Als belanghebbende telefonisch niet bereikbaar is, mag je ervan uitgaan dat hij niet gehoord wil worden (zie [5.1.2 Belanghebbende is niet telefonisch bereikbaar](#)).

Let op!

In de (toelichting op de) uitspraak op bezwaar vermeld je dat:

- je belanghebbende twee keer hebt uitgenodigd
- belanghebbende beide keren zonder kennisgeving daarvan niet is verschenen
- je daarom hebt afgezien van een hoorgesprek.

6 Na het hoorgesprek

6.1 Wettelijk kader

Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt (art. 7:7 Awb). Worden na het hoorgesprek nieuwe feiten of omstandigheden bekend die van belang zijn voor de uitspraak op bezwaar? Dan moet je belanghebbende opnieuw horen (art. 7:9 Awb).

6.2 Opmaken hoorverslag

Na het hoorgesprek maak je het hoorverslag op. Dit stuur je naar belanghebbende. Belanghebbende mag hierop reageren. Geef belanghebbende hier minstens 1 week de tijd voor. Je slaat de eventuele reactie van belanghebbende op in het dossier.

Let op!
Heeft belanghebbende een ingebrekestelling ingediend? Dan hoef je geen hoorverslag op te maken. Wat tijdens het hoorgesprek gezegd is, vermeld je dan in de uitspraak op bezwaar.

6.3 Doen van uitspraak op bezwaar

Nadat je de reactie op het hoorverslag hebt ontvangen, kun je uitspraak op bezwaar doen. Reageert belanghebbende niet tijdig op het hoorverslag? Ook dan kun je uitspraak op bezwaar doen.

Let op!
Kom je na het hoorgesprek er achter dat er nieuwe feiten of omstandigheden zijn die van belang zijn voor de uitspraak op bezwaar? Dan moet je belanghebbende opnieuw horen.

Bijlage 4: Instructie Voorbewerking box 3 2018

Instructie voorbereiding bezwaarschriften IH2018

Project Massaal Bezwaar Vermogensrendementsheffing Box 3

Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
Werkgroepen.....	4
Verwerking	4
Stroomschema beoordeling bezwaar Box 3.....	5
Toelichting stroomschema	6
Ad 1. Massaal	10
Ad 2. Individueel.....	13
Ad 3. Overige situaties.....	14
Bijlage 1 Vullen rubriek bestreden bedrag Box 3 in LWB.....	15
Bijlage 2 Voorbeelden meest voorkomende bezwaren	17
Bijlage 2a Voorbeeldbrieven massaal	17
Bijlage 2b Voorbeeldbrief individueel	19
Bijlage 2d Voorbeeldbrief combibezwaar	21
Bijlage 3 Ontvangstbevestigingsbrieven	22
3.1 bijlage ontvangstbevestiging belanghebbende.....	22
3.2 Bijlage ontvangstbevestiging adviseur	24

Nieuw in deze versie:

- Stroomschema en toelichting stroomschema aangepast;
- Einddatum verlenging AWB termijn **01-04-2021**;
- Tip beoordeling tijdigheid bezwaarschrift in LWB;
- Prematuur bezwaar--> indiener noemt in het bezwaarschrift de dagtekening van de definitieve aanslag;
- Schermprints LWB geactualiseerd;
- Volgorde vervolg acties LWB aangepast (notificaties op gelezen zetten);
- Toelichting op combibezwaar;
- Voorbeeld ontvangstbevestigingsbrief;
- Voorbeeldbezwaarschriften toegevoegd

Algemeen

Onder voorbereiding van een bezwaarschrift wordt het gehele administratieve traject bedoeld voordat over wordt gegaan tot het inhoudelijk behandelen van het bezwaar. Deze werkinstructie is specifiek geschreven voor het project box 3 omdat we te maken hebben met een enorme stroom aan bezwaarschriften en een aanwijzingsbesluit massaal bezwaar.

Let op: De belangrijkste wijziging t.o.v. de voorbereiding 2017 is dat voor 2018 géén keuzebrief meer wordt verzonden als naast het bezwaar op regelniveau tevens bezwaar wordt gemaakt op individueel niveau!!

De bezwaarschriften die je onder ogen krijgt, zijn door een collega van Trigger al aangemerkt als een bezwaar tegen de vermogensrendementsheffing (box 3). Bovendien verzorgt Trigger de ontvangstbevestiging en eenzijdige verdaging. Om de behandeling van deze bezwaarschriften zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, is het proces opgeknipt in verschillende delen. Het eerste deel is de voorbereiding; vanuit daar wordt bepaald hoe een bezwaarschrift verder wordt behandeld.

Tijdens de voorbereiding controleer je onder meer of Trigger het bezwaar terecht heeft aangemerkt als een bezwaarschrift tegen het toegepast stelsel box 3, of een ontvangstbevestiging is verzonden en de AWB termijn is verdaagd. Tevens kijk je of de juiste aanslaggegevens zijn opgenomen, of het bezwaar tijdig is en beoordeel je het bezwaar inhoudelijk. Als er naast het ingekomen bezwaarschrift nog andere documenten zijn opgenomen dien je te beoordelen of deze van belang zijn voor de verdere verwerking!

Wat vragen we van jou?

1. Het dagelijks bijhouden van een Excelbestand (OHW dagverwerking Box 3).
Deze dien je wekelijks (einde van je werkweek) op te sturen naar onze postbus: **Intern adres**
Intern adres
2. Het verzenden van een bevestigingsbrief 'massaal'.

Werkgroepen

In LWB zijn verschillende werkgroepen opgenomen. Om werk in je inbox te krijgen, moet je aan één of meerdere werkgroepen gekoppeld worden.

De werkgroepen waar jij mee aan de slag gaat zijn:

Box 3 Beoordelen

Hierin vind je de bezwaarschriften die door Trigger zijn gelabeld als bezwaar tegen de vermogensrendementsheffing box 3.

Box 3 Massaal

Hierin plaats je alle bezwaarschriften die meedoen aan de massaalbezwaarprocedure.

Box 3 Behandelen

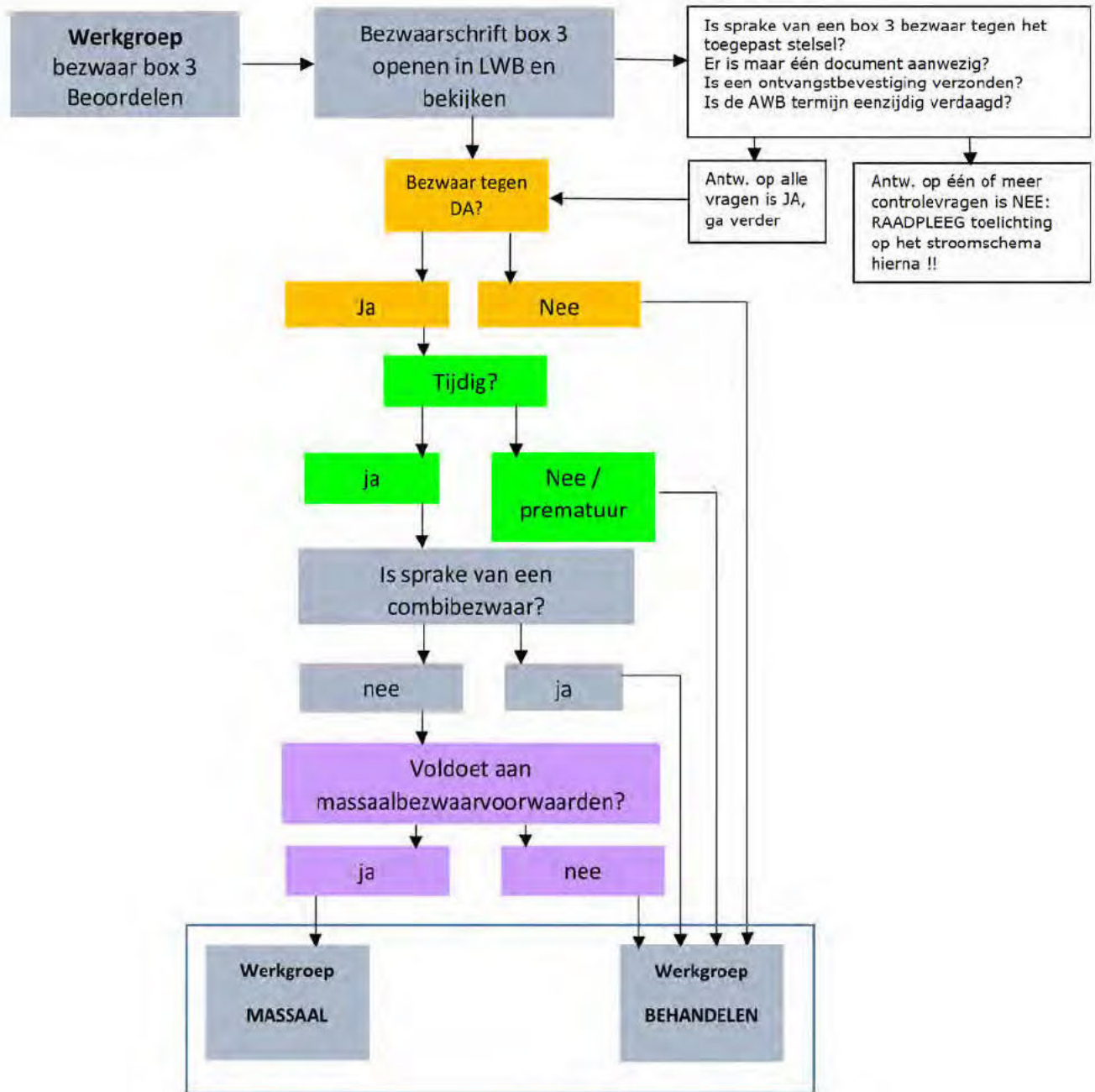
Hierin plaats je de bezwaarschriften waar individueel een uitspraak op bezwaar wordt gedaan door de bezwaarbehandelaars. Dit is een verzameling van onder andere niet-tijdige bezwaren, premature bezwaren, bezwaren (mede) op individuele gronden, combibezwaren en bezwaren tegen andere aanslagen dan de definitieve aanslag.

Verwerking

Nadat je het bezwaarschrift hebt beoordeeld (zie stroomschema hierna) kom je tot één van de volgende conclusies:

1. Motivering ziet alleen op regelniveau en het bezwaar is TIJDIG ingediend. Hierdoor kan het bezwaarschrift aansluiten bij de massaalbezwaarprocedure
2. Motivering ziet (ook) op individueel niveau. Het bezwaarschrift moet gesplitst behandeld worden en kan nog niet aansluiten bij de massaalbezwaarprocedure
3. Het bezwaarschrift is: niet tijdig, geen aanslag, combibezwaar etc. Hierdoor kan het bezwaarschrift niet aansluiten bij de massaalbezwaarprocedure. Het bezwaar dient verder beoordeeld te worden door een bezwaarbehandelaar.

Stroomschema beoordeling bezwaar Box 3



Toelichting stroomschema

Voorwaarden voor deelname aan de massaalbezwaarprocedure

1. Bezwaarschrift tegen de definitieve aanslag IB 2018;
2. Tijdig bezwaar gemaakt;
3. Alleen bezwaar op regelniveau.

Je hebt één of meer controlevragen met NEE beantwoord, wat nu ?

- Is sprake van een box 3 bezwaar tegen het toegepast stelsel?

Antwoord: Nee. De indiener van het bezwaar bestrijdt niet de toepassing van een vast (forfaitair) percentage in box 3 of strijdigheid met art. 1 EVRM. Het bezwaar gaat wel over box 3 maar bijvoorbeeld over de waardering van een vakantiewoning. Dit bezwaar wordt niet binnen het project behandeld en moet naar de 'reguliere' bezwaarvoorraad. Raadpleeg een superuser LWB!

- Er is maar één document aanwezig?

Antwoord: Nee. Er zit dus blijkbaar naast een ingekomen bezwaarschrift nog een ander document in LWB. Dit kan bijvoorbeeld een aanvulling zijn op het eerste ingediende bezwaarschrift. Het is de bedoeling dat wordt beoordeeld of dit andere document van belang is voor de verdere voorbereiding. Raadpleeg een begeleider!

- Is een ontvangstbevestiging verzonden? Zie schermvoorbeeld. (dit kun je raadplegen door het tabblad "Taken" te selecteren).

The screenshot shows the LWB interface with the 'Taken' tab selected. The list of tasks includes:

- Behandelen-Selecteren (Gestart op 02-01-2020 17:00)
- GSV Prioriteit Bepalen (Voltooid op 02-01-2020 17:00 door P8ServiceLWB)
- Werkvoorbereiden-Classificeren (Voltooid op 02-01-2020 17:00 door Hesk00)
- Zaak verdaagd, nieuwe vervaldatum zaak is 26-03-2020 (Voltooid op 02-01-2020 17:00 door Hesk00)
- CentraleOntvangstbevestiging (Voltooid op 02-01-2020 16:59 door Hesk00)
- Werkvoorbereiden-BerichtBeoordelen (Voltooid op 02-01-2020 16:58 door Hesk00)
- GSV signaal werkvoorbereiden creëren (Voltooid op 23-12-2019 13:24 door P8ServiceLWB)

A 'Voltooien' button is visible at the bottom left of the task list.

Antwoord: Nee. Als het bezwaar voldoet aan de voorwaarden om aan te sluiten bij 'massaal' dan kun je de voorbereiding voortzetten en stuur je een bevestigingsbrief massaal. Een ontvangstbevestiging is dan niet nodig. Voldoet een bezwaar niet aan de voorwaarden dan moet het naar de behandelvoorraad. Stuur alsnog een ontvangstbevestiging en sla deze op in LWB. (zie bijlage 3)

- Is de AWB termijn eenzijdig verdaagd? Zie bovenstaand schermvoorbeeld

Antwoord: Nee. Als het bezwaar voldoet aan de voorwaarden voor 'massaal' dan is eenzijdig verdagen niet nodig. Je gaat dan immers de AWB termijn al verlengen.

Als het bezwaar niet voldoet aan de voorwaarden voor 'massaal' dan moet dit bezwaar naar de behandelvoorraad worden overgeheveld. Om de behandelaar meer tijd te geven is het nodig dat je alsnog probeert eenzijdig te verdagen.


Termijn aanpassen

Bevraagstermijn begin	08-01-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	18-02-2019	<input type="checkbox"/>	Bevraagstermijn begin	08-01-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	18-02-2019	<input type="checkbox"/>
Besluittermijn begin	28-02-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	10-04-2019	<input type="checkbox"/>	Besluittermijn begin	28-02-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	10-04-2019	<input type="checkbox"/>
Opsechoortermijn begin	28-02-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	28-02-2019	<input type="checkbox"/>	Opsechoortermijn begin	28-02-2019	<input type="checkbox"/>	Eind	28-02-2019	<input type="checkbox"/>
Verzeldatum taak	04-03-2019	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Verzeldatum taak	04-03-2019	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Civielrangschikking	27-02-2019	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						
Dagtekening besluiten beschikbaar	07-01-2019	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>						
Dagtekening nog niet	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>						

Let op: **Wijzigingen in termijnen worden pas definitief wanneer er in dit venster voor "Ok" wordt gekozen, en er vervolgens voor "Opslaan" wordt gekozen.**

Opschoorten... **Verdagen...** Verlengen... Ophogen...

OK Annuleren



Let op: Eenzijdig verdagen is niet mogelijk in de volgende gevallen:

Bij een prematuur bezwaar: Als een bezwaar is ontvangen binnen 7 dagen vóór dagtekening definitieve aanslag is het bezwaar tijdig. Eenzijdig verdagen kan dan alleen met een work-around. Raadpleeg een superuser LWB.

Als sprake is van een verzoek: Post moet worden overgeheveld naar de behandelvoorraad.

Als de AWB termijn verstreken is: Post moet worden overgeheveld naar de behandelvoorraad.

Tijdig bezwaar maken

Een bezwaarschrift is tijdig als het binnen 6 weken na dagtekening van de aanslag is ingediend. Hiervoor kun je rekenen met 42 dagen. Hieronder een rekenvoorbeeld tijdigheid:

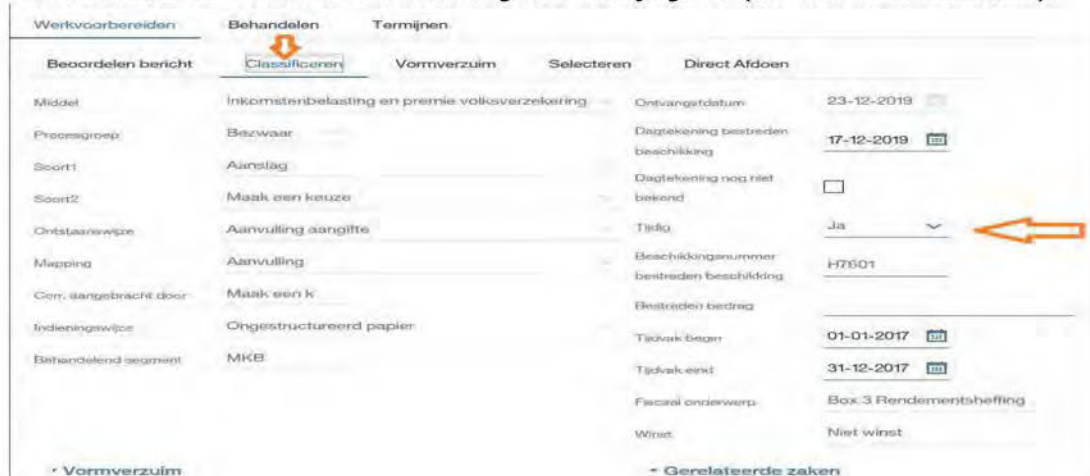
Dagtekening definitieve aanslag: 1 maart 2019
 Bezwaar moet binnen zijn op 1 + 42 = 43 maart 2019
 Maart heeft 31 dagen: 43 - 31 = 12
 De 12 dagen gaan naar de volgende maand, dan komen we op 12 april 2019.
 Uiterlijke moment van indiening is dan 12 april 2019 om 23:59:59 uur.

TIP: LWB bepaalt op basis van de dagtekening aanslag en ontvangstdatum bezwaar of een bezwaar TIJDIG is of NIET TIJDIG. Dit kun je als volgt controleren:

1. Neem de zaak in behandeling in "Mijn werk";
2. Selecteer het tabblad "zaakinformatie" (zie voorbeeld hieronder);



3. Selecteer hierna het tabblad classificeren (zie voorbeeld hieronder);
4. Aan de rechterkant staat een beoordeling over de tijdigheid (zie voorbeeld hieronder).



Alleen als LWB aangeeft dat een bezwaar NIET TIJDIG is (of prematuur, zie hierna) controleer je of dit juist is. LWB houdt namelijk géén rekening met de verzendtheorie!!

Verzendtheorie (beoordelen tijdigheid bezwaar per post)

Let op: de verzendtheorie is alleen van toepassing op **per post** verzonden bezwaarschriften. Het bezwaar moet binnen 6 weken ter post zijn bezorgd. De datum terpostbezorging staat op de envelop (eventueel op te vragen bij B/CFD bij twijfelgevallen). De ontvangstdatum staat in de poststempel van B/CFD.

De verzendtheorie speelt **niet bij digitale bezwaarschriften** (zie ontvangstdatum in LWB) of bezwaarschriften die afgegeven zijn bij de receptie van een belastingkantoor of bezorgd zijn door de belanghebbende in onze brievenbus (zie datum poststempel B/CFD).

Indien het op basis van de feitelijke beoordelingen aannemelijk is dat een bezwaar ter post is bezorgd binnen 6 weken en uiterlijk een week na afloop van deze termijn is ontvangen, is het bezwaar tijdig. Voor de aannemelijkheid *kan* de dagtekening van de brief een indicatie zijn.

Premature bezwaarschriften

Het kan voorkomen dat een bezwaar al is ingediend vóór de dagtekening van de definitieve aanslag. Dit zijn de premature bezwaarschriften. Hierbij dien je te beoordelen of het toch als een bezwaar tegen de definitieve aanslag kan worden aangemerkt. Dit kan alleen in die uitzonderingsgevallen waarbij het besluit al genomen is, of als de belanghebbende redelijkerwijs kon verwachten dat er al een besluit genomen was. Houdt er ook rekening mee dat een definitieve aanslag al ongeveer een week voor dagtekening digitaal zichtbaar is in Mijn Belastingdienst. Ligt de ontvangstdatum van het bezwaarschrift meer dan zeven dagen voor de dagtekening van de definitieve aanslag of is er nog geen definitieve aanslag opgelegd, dan overzetten naar de werkgroep behandelen.

Let op: Als uit de motivering van het bezwaar blijkt dat de dagtekening van de definitieve aanslag al bij de indiener bekend is, kan het bezwaar toch als tijdig worden aangemerkt. De zaak dient dan alsnog te worden gewijzigd in een tijdig bezwaar. Raadpleeg een superuser LWB hiervoor.

Alleen op regelniveau

Om direct deel te kunnen nemen aan de massaalbezwaarprocedure mag er alleen discussie zijn op regelniveau. Dat wil zeggen dat alleen de strijdigheid van de vermogensrendementsheffing met het Europese recht ter discussie staat.

Noemt belanghebbende in zijn bezwaarschrift ook een individuele buitensporige last ten opzichte van zijn werkelijk behaalde rendement dan kan niet worden aangesloten bij de massaalbezwaarprocedure en moet het bezwaarschrift verder behandeld worden.

Benoemt belanghebbende nog een ander onderwerp dan box 3, dan is er sprake van een combibezwaar en moet het bezwaar ook verder behandeld worden.

Ad 1. Massaal

Het bezwaar is TIJDIG en de motivering ziet alleen op regelniveau; het bezwaarschrift kan aansluiten bij de massaalbezwaarprocedure (Massaal)

Je gaat nu bevestigen dat het bezwaarschrift wordt meegenomen in de massaalbezwaarprocedure. Gebruik hiervoor de standaardbrief. Verstuur de brief naar de indiener van het bezwaarschrift (belanghebbende of diens gemachtigde).

Bevestigingsbrief massaal bezwaar

1. Je gaat de bevestigingsbrief 'massaal bezwaar' zelf opmaken en uitprinten. Hiervoor kun je de voorbeeldbrieven gebruiken voor belastingplichtigen en adviseurs.
2. NAW gegevens dien je zelf te vullen door het overnemen van de gegevens uit LWB via 'Zaak informatie -> Bericht beoordelen'. Zie hieronder voor een voorbeeld:

Beoordelen bericht | Classificeren | Vormverzuum | Selecteren | Direct Afdoen

Belanghebbende

BSN: 060
 Voorletters: W
 Tussenvoegsel:
 Achternaam: LU
 Adres: MEC 8
 Postcode: 14
 Plaats: B
 Land:
 Middel: Inkomstenbelasting en premie volksverzekering
 Procesgroep: Bezwaar
 Tijdvak begin: 01-01-2017
 Tijdvak eind: 31-12-2017
 Documenttype: Aanleidingsdocument
 Documentsoort: Bezwaarschrift

3. Bij "Onze referentie" vul je BSN in gevolgd door het zakenmerk (op alle 3 de pagina's).
4. Sla nu de brief op en voeg deze toe aan het dossier in LWB via tabblad "Documenten". Gebruik hiervoor altijd: "Massaal bevestigingsbrief +BSN".

Let op! Sla het document op als een PDF. Dit kan je doen door te kiezen voor PDF bij "Opslaan als". Je dient dus de PDF versie toe te voegen aan het dossier in LWB. Zie hieronder voor een voorbeeld:

Documenten | Risico's | Taken | Gerelateerde zaken | Commentaar | Termijnen

Toevoegen | Openen | Acties

Map toevoegen
 Document toevoegen vanuit lokaal systeem

	Documentsoort	Gewijzigd dc
906 20181122 110817.pdf		P8ServiceGE
Bezwaar .pdf		P8ServiceGE
Dummy doc Box 3.docx	Verzoek om informatie	P8ServiceGE
Gbvimport.doc	Bezwaarschrift (SLOK)	P8ServiceGE