

Directoraat-Generaal Belastingdienst

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Datum
28 februari 2008

Uw brief (Kenmerk)

Ons kenmerk
DGB 2008-00833 U

Onderwerp
Beantwoording vragen n.a.v. behandeling Belastingplan 2008

Geachte voorzitter,

Tijdens de behandeling van het Belastingplan (Handelingen II, 2007-2008, TK nr. 26, blz. 1997) heb ik toegezegd schriftelijk in te gaan op 2 onderwerpen die toen aan de orde werden gesteld. Het betreft de positie van de belastinginspecteur en de klachtbehandeling door de Belastingdienst, in het bijzonder de toepassing van mediation. Door middel van deze brief kom ik deze toezegging na.

Positie inspecteur

De inspecteur is bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Het bijzondere van de inspecteur is dat hij zijn bevoegdheid niet uitoefent als gemandateerde of gedelegeerde van een hoger gelegen bestuursorgaan maar rechtstreeks krijgt geattribueerd van de wetgever. Ik verwijs in dit verband naar bijvoorbeeld artikel 11, eerste lid, Algemene wet inzake rijksbelastingen: "De aanslag wordt vastgesteld door de inspecteur.". In die zin is de inspecteur autonoom. Alleen de inspecteur kan de aanslag vaststellen; de aanslag kan dus niet door de staatssecretaris van Financiën worden vastgesteld. Zoals ik tijdens de behandeling van het Belastingplan 2008 heb aangegeven, is het begrip autonomie ook door voorgangers van mij, onder anderen de staatssecretarissen Bos en Wijn, en ook minister Zalm gebruikt. De autonomie van de inspecteur laat onverlet dat hij ondergeschikt is aan de bewindslieden van Financiën en dat deze bewindslieden op grond van het leerstuk van de ministeriële verantwoordelijkheid politiek aanspreekbaar zijn op al de gedragingen van de inspecteur. Deze hiërarchische ondergeschiktheid brengt met zich mee dat de bewindslieden instructies kunnen geven aan de inspecteurs over de uitoefening van hun bevoegdheid. Dat moet ook, anders kan er geen sprake zijn van politieke verantwoordelijkheid. De autonomie van de inspecteur houdt daarom in dat de inspecteur, met inachtneming van de

instructies, zelf zijn door de wet aan hem toegekende bevoegdheid uitoefent. Deze instructies kunnen van algemene aard zijn of op een specifiek geval betrekking hebben. Ik wijs erop dat dit ook zo is vastgelegd in het wetsvoorstel Vierde tranche Algemene wet bestuursrecht (Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 124; hierna: Vierde tranche Awb). Daar wordt ook de term "instructie" gehanteerd. Overigens wordt bij de bepalingen over attributie in dat wetsvoorstel de ondergeschiktheidsrelatie van de inspecteur nog uitdrukkelijk genoemd (Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 124 nr. 3). Deze bepalingen codificeren in algemene zin wat hier boven is geschetst over de autonomie van de inspecteur. Instructies die goedkeurend beleid – op grond van de hardheidsclausule of vooruitlopend op wetgeving – bevatten, worden gepubliceerd als beleidsbesluit. In de termen van de Awb zijn het beleidsregels. Ook de standpunten (incl. de hiervoor genoemde instructies) die ik inneem over een nog niet eerder in de wetsgeschiedenis, beleid of jurisprudentie beantwoorde rechtsvraag en waarvan de kennisneming van belang kan zijn voor anderen dan belanghebbende, leg ik als beleidsregels vast in een beleidsbesluit. Op deze wijze geef ik invulling aan de motie van het lid Couprie c.s. (Tweede Kamer vergaderjaar 1985-1986, 19 022, nr.16).

Klachtbehandeling Belastingdienst

Klachten worden binnen zes weken behandeld. De afhandeling kan voor maximaal vier weken worden verdaagd. De klager krijgt dan een bericht waarin de reden van uitstel staat en de termijn waarbinnen de klacht wel wordt afgehandeld.

Het percentage tijdig afgedane klachten – dat wil zeggen binnen zes weken - bedroeg over geheel 2007 74 (norm is 100%). Over de laatste maanden van 2007 is een duidelijke verbetering waarneembaar en beweegt de tijdige afdoening zich rond de 80-90%. Ook voor klachten geldt dat de procedures op de belastingkantoren strikter worden bewaakt.

Belangrijker nog dan een correcte afhandeling van klachten is het voorkomen ervan. Een belangrijke reden voor de Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst¹ heeft te maken met het feit dat burgers het gevoel hebben dat de Belastingdienst voor eenvoudige informatieverzoeken te veel tijd neemt. Daarom is een aantal acties gestart om de belangrijkste knelpunten in dit opzicht weg te nemen. Dit heeft inmiddels tot positieve resultaten geleid.

- De telefonische bereikbaarheid is het afgelopen jaar verbeterd.
- Verder zijn de doorlooptijden van processen die voor burgers en bedrijven van groot belang zijn, waaronder de afgifte van sofinummers, het toekennen van omzetbelasting- en loonheffingnummers en de afgifte van verklaringen arbeidrelatie, aanmerkelijk bekort.

Recent heeft uw Kamer de eerste halfjaarsrapportage plan van aanpak Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst ontvangen waarin nader op deze zaken is ingegaan.

Een van de instrumenten die wordt gebruikt bij de behandeling van klachten is mediation. Ook in de bezwaarfase wordt het instrument mediation ingezet. Naar zijn aard is dit instrument vooral geschikt voor het oplossen van conflicten

¹ Zie het plan van aanpak Vereenvoudigingsoperatie Belastingdienst, Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 31 066, nr. 2

waarbij het conflict mede wordt veroorzaakt door meer relationele en emotionele aspecten. Het overgrote deel van de klachten heeft betrekking op andere onderwerpen, zoals het niet tijdig reageren op brieven en de bereikbaarheid van de belastingtelefoon. Voor die klachten komt mediation niet in aanmerking.

In de bezwaarfase worden mediation en mediationvaardigheden ingezet om een conflict waarbij meer speelt dan zuiver fiscaaljuridische discussiepunten in een zo vroeg mogelijk stadium te beëindigen. In deze zaken wordt zo de gang naar de rechter voorkomen. Op basis van de ervaringen is gebleken dat mediation inderdaad in het overgrote deel van de gevallen leidt tot een voor beide partijen bevredigende afloop.

In 2005 en 2006 zijn 51 gevallen door de belastingkantoren aangemeld voor mediation. Het aantal gevallen in 2007 bedroeg 29. Dat zijn gevallen waarin daadwerkelijk een mediator is ingeschakeld. De Belastingdienst heeft ruimte en capaciteit om meer conflicten op te lossen met behulp van mediation. Daarom is nog eens binnen de Belastingdienst onder de aandacht gebracht dat bij de klachtafhandeling en de bezwaarafhandeling uitdrukkelijk beoordeeld moet worden of er sprake is van een situatie waarbij mediation kan bijdragen aan de oplossing ervan. De cursus conflictvaardigheden is inmiddels gevolgd door een groot aantal medewerkers die werkzaam zijn in het toezichtproces. De inzet van deze vaardigheden kan in belangrijke mate bijdragen aan het voorkomen of het in een zo vroeg mogelijk stadium oplossen van conflicten.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

mr. drs. J.C. de Jager