



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Inlichtingen**

[www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)

**Ons kenmerk**  
2020-0000074159

**Uw brief (kenmerk)**  
2019.32058

Datum **24 JUNI 2020**  
Betreft Verlaging dwangbevelkosten

Geachte heer Van Zutphen,

Graag wil ik reageren op uw brief van 10 april 2020 over de verlaging van dwangbevelkosten. In uw brief legt u mij twee vragen voor. Hieronder beantwoord ik deze vragen.

1. U vraagt hoe het interne signaal uit augustus 2018 dat in een deel van de gevallen waarin dwangbevelkosten moesten worden verlaagd, dat niet was gebeurd, zich verhoudt tot het feit dat u het ministerie van Financiën (en daarmee de Belastingdienst) al in april 2018 op deze kwestie had geattendeerd.

Naar aanleiding van uw vragen in april en juli 2018 is bekeken of uw signaal dat dwangbevelkosten niet in alle gevallen werden verlaagd, intern werd herkend. Bij de beantwoording van uw vervolgvragen is daarbij ten onrechte geen rekening gehouden met het interne signaal dat kort voor de beantwoording van die vervolgvragen naar boven was gekomen. Dat betreurt ik.

Daarnaast is nog een relevant signaal naar boven gekomen. Naar aanleiding van het Wob-verzoek van NRC Handelsblad (december 2019) is een inventarisatie gehouden van alle documenten waarin het ging over het terugbetalen van dwangbevelkosten. Daarbij is een voor het Wob-verzoek relevant document uit 2017 boven water gekomen dat niet in beeld was toen uw vragen en vervolgvragen in 2018 werden beantwoord. Dat document had betrekking op de automatisering van het proces van terugbetaling van vervolgingskosten. Ook dit signaal heeft ten onrechte geen rol gespeeld bij de beantwoording van uw vragen in 2018.

In de beantwoording van uw vragen lag de nadruk op de vraag of het proces op de juiste wijze was geborgd en niet op wat er feitelijk gebeurde. Zoals ik u eerder al heb bericht had dat toen wel moeten gebeuren.

2. U ontvangt graag mijn reactie op een passage in een artikel in het NRC van 2 maart jongstleden waarin staat dat *"Uit de interne documenten blijkt dat de Belastingdienst in 2018 in conceptversies aanvankelijk wél eerlijk antwoord gaf op de hamvraag van de Ombudsman: worden de dwangbevelkosten in alle gevallen verlaagd als de belastingaanslag is verminderd? Nadat geanonimiseerde medewerkers "gesleuteld" hadden aan het bewuste antwoord, zo blijkt uit de documenten, verdween echter de passage dat sprake is van afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit" en "een handmatig proces"."*

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Ons kenmerk  
2020-0000074159

U vraagt mij of de Belastingdienst bij de beantwoording van uw vragen 'niet eerlijk antwoord gegeven' heeft en of de antwoorden op uw vragen zijn aangepast op een wijze die niet overeenkomt met de daadwerkelijke gang van zaken.

Ik heb laten nagaan wat er is gebeurd rond de e-mailwisseling waar het artikel in het NRC op wijst.

De bovengenoemde passages hebben betrekking op vragen die u heeft gesteld op 9 april 2018, in het bijzonder uw vraag of in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd, ook de dwangbevelkosten worden verlaagd. Het antwoord op deze vraag van 24 mei 2018 luidde als volgt: 'In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger om de kosten ambtshalve te verminderen vastgelegd. Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert.'

In de concept reactie van de Keten Inning en Betalingsverkeer (KIB)<sup>1</sup> van 3 mei 2018 was de volgende zin opgenomen als antwoord op vraag 7: 'Door middel van procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren.'

Deze zin riep vragen op bij het departement, omdat het woordje 'kan' niet zou passen bij het imperatieve karakter van het beleid. Daarnaast bestond ook de behoefte om in de beantwoording van de vragen de context van beleid- en regelgeving mee te nemen. Daarom werd besloten om het antwoord te beginnen met de norm uit de Instructie Invordering alvorens met een antwoord op de uitvoeringspraktijk te komen. Vanwege deze norm riep het concept antwoord op vraag 7, dat uitging van 'alle gevallen' vragen op. In de mail van het Ministerie aan de KIB werd daarom gevraagd: 'het (meegestuurde) antwoord op vraag 7, is dat te optimistisch? Hoe sluitend is deze procedure?' Het Ministerie wilde er zeker van zijn dat 'alle gevallen' ook daadwerkelijk alle gevallen waren.

De reactie hierop van KIB was dit e-mailbericht:

*'Vraag 7 betref de vraag of het in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de*

<sup>1</sup> Dit concept document wordt gezien als een verzameling van 'persoonlijke beleidsopvattingen ten behoeve van intern beraad'. Gelet op artikel 11 van de Wob is dit document daarom niet openbaar gemaakt bij het Wob-besluit.

*dwangbevelkosten worden verlaagd.*

*Zoals in het antwoord is aangegeven, is door middel van procedures en (werk)instructies geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren. Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit.'*

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk  
2020-0000074159**

Deze passage "Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit." maakte echter geen onderdeel uit van de concept beantwoording op uw vragen (en is daar dus ook niet op enig moment uit geschrapt). De passage stond alleen in de bovengenoemde e-mail en betrof een nadere toelichting op de concept beantwoording. In zowel het concept als de uiteindelijke beantwoording is deze belangrijke nuancering onvoldoende naar voren gebracht.

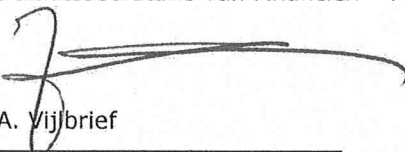
Er is vervolgens telefonisch contact geweest tussen het Ministerie en de KIB over de precieze betekenis van deze reactie. Het was een voorbehoud dat werd ingegeven door de algemene kwetsbaarheid van handmatige processen. In het uiteindelijke antwoord is op voorstel van KIB met het laten vervallen van 'in alle gevallen' uitdrukking gegeven aan de marge van onzekerheid, zoals verwoord door de KIB.

Zoals aangegeven in mijn antwoorden op Kamervragen op 2 maart 2020<sup>2</sup>, is dit antwoord onjuist gebleken, omdat de vervolgingskosten in de praktijk niet altijd zijn verminderd in de gevallen waarin dat wel had moeten. Uw vraag had uiteraard niet op die manier beantwoord mogen worden.

Ten slotte bericht ik u dat het helaas nog niet is gelukt om de kosten in alle gevallen automatisch te verminderen bij vermindering van de aanslag. Er moet een onderzoek plaatsvinden naar de mogelijkheden om fouten in de toekomst (geautomatiseerd) te voorkomen. Ook wordt bezien of en op welke wijze de herstelwerkzaamheden geautomatiseerd kunnen plaatsvinden. Het onderzoek ligt momenteel stil omdat de systemen dat onderzoek niet aan kunnen tegelijk met de maatregelen in het kader van de ondersteuning van ondernemers in de coronacrisis. Conform uw verzoek zal het plan van aanpak voor het herstel met u gedeeld worden. Daarbij blijf ik u periodiek informeren over de voortgang van het herstel.

Vertrouwende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,  
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

  
J.A. Vijbrief

<sup>2</sup> Kamerbrief over onjuiste informatieverstrekking door de Belastingdienst aan de Nationale Ombudsman (bijlage – beantwoording Kamervragen), 2 maart 2020.



