



**HEDEN
TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst
Concerndirectie Fiscale
en Juridische Zaken**

Persoonsgegevens

nota

Beleidsreactie rapport IBTD en verbeterplan

Datum
22 januari 2024

Notanummer
2024-0000015024

Bijlagen
1. Nota 20 november 2023
2. Beleidsreactie op het
rapport van de IBTD
3. Rapport IBTD
4. Roadmap IOO BD

Aanleiding

Op 20 november 2023 bent u geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het onderwerp 'op de zaak betrekking hebbende stukken' en de vragen die u hierover had gesteld (bijlage 1). In deze nota gaan wij in op deze vragen. Zoals door u verzocht, ontvangt u hierbij gelijktijdig de beleidsreactie op het rapport van de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane (IBTD) over ditzelfde onderwerp (bijlage 2). I.v.m. een gesprek tussen IG en de vaste Kamercommissie over het onderzoek op 7 februari is verzending daaraan voorafgaand gewenst.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met verzending van de bestuurlijke reactie zoals bijgevoegd? Zo ja, dan wordt u verzocht om de bestuurlijke reactie te ondertekenen (bijlage 2).
- Graag uw akkoord met het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

Kernpunten

- In de voorgaande nota (bijlage 1) is een nadere toelichting gegeven op een tweetal rechterlijke uitspraken uit 2023 en het verloop van de procedure. U heeft gevraagd wat de geleerde lessen zijn uit (het verloop van) deze procedures. Tevens heeft u gevraagd naar een verbeterplan om fouten en incidenten bij het overleggen van de op de zaak betrekking hebbende stukken - zoveel mogelijk - te voorkomen.
- Wat betreft de eventueel benodigde verbeteracties is in de voorgaande nota gewezen op het lopende onderzoek van de IBTD aangaande dit onderwerp. Dit onderzoek is inmiddels afgerond en gepubliceerd op 15 december 2023. Voor de volledigheid is het rapport van de IBTD bijgevoegd (bijlage 3).
- De conclusie van de IBTD is dat er veel goed gaat in de uitvoering van het beroepsproces en dat ze tegelijkertijd een drietal verbeterpunten zien op het gebied van kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsonderzoek en reflectie.
- Inmiddels heeft de IBTD aangekondigd aanvullend en breder onderzoek te gaan doen naar 'geschillen tussen Belastingdienst en burgers/bedrijven over informatieverstrekking aan de rechter' aan de hand van casuïstiek.

- De verbeterpunten die de IBTD noemt in het rapport raken de geleerde lessen uit de gevoerde procedures die eerder zijn benoemd. Het gevraagde verbeterplan komt dan ook terug in de beleidsreactie op het rapport.
- Het verbeterplan bestaat uit de volgende onderdelen:
 - Aandacht voor de benodigde systemen en applicaties voor dossiervorming;
 - Verbetering van verslaglegging;
 - Vaste aandacht bij de bezwaar- en beroepsmedewerkers voor dit onderwerp, inclusief reflectie en evaluatie.

Toelichting

Bevindingen IBTD

- De IBTD heeft in het onderzoek bekeken hoe medewerkers bij de Directie Particulieren er in de beroepsfase voor zorgen dat dossiers compleet worden aangeleverd bij de rechter. Dit hebben ze onderzocht door middel van interviews met medewerkers en het opvragen/beoordelen van documenten.
- De IBTD concludeert dat medewerkers weten wat ze vanuit hun rol moeten doen en gemotiveerd zijn om hun werk goed te doen. Ze ervaren een soepele samenwerking en collegialiteit. Verder ziet de IBTD dat er binnen en tussen de functiegroepen overleg plaatsvindt waarin kennis gedeeld wordt en casuïstiek wordt besproken. Daarnaast zijn er voor medewerkers opleidingen en themadagen beschikbaar.
- De IBTD ziet ook verbeterpunten. Zo vergen de huidige vastlegging/verslaglegging en het beheer van procesbeschrijvingen, werkinstructies en kennisontwikkeling verbetering. Daarnaast zouden kwaliteitsonderzoek en evaluaties aan het proces kunnen worden toegevoegd, zodat er beter zicht komt op de kwaliteit van de werkzaamheden. Tot slot stelt de IBTD voor dat de Belastingdienst kritisch blijft en reflecteert op wat er wordt verstaan onder de op de zaak betrekking hebbende stukken.

Geleerde lessen en verbeterplan

- De rechterlijke uitspraken over de betreffende incidenten die aandacht hebben gekregen in de media en politiek, en het daarop volgende uitzoekwerk, hebben ook een aantal punten naar voren gebracht waar we lering uit trekken en die tot verbeteracties leiden.
- Uit de gevoerde procedures is naar voren gekomen dat er in voorkomende gevallen een tekort is aan (gecoördineerde) communicatie en afstemming over de processen heen maar ook dat niet altijd helder is waar de benodigde stukken zich (kunnen en moeten) bevinden.
- Deze geleerde lessen tezamen met de verbeter suggesties van de IBTD leiden tot gewenste verbeteracties op instructieniveau, op systeemniveau en op medewerkersniveau.
- Om te voorkomen dat mogelijke gebreken aan of geschillen over (de volledigheid van) het dossier zich pas op een (te) laat moment laten gelden, is het nodig dat in de bezwaarfase al zoveel mogelijk wordt gedaan aan het beslechten van een eventuele discussie over het dossier. Om dit te borgen wordt de werkinstructie 'op de zaak betrekking hebbende stukken' aangepast en worden ten aanzien van de bezwaarfase instructies voorgeschreven over verslaglegging in het bezwaarsysteem en/of het hoorverslag ten aanzien van het dossier van belastingplichtige.

Voor de beroepsfase komt de toevoeging dat er bij aanvang van een beroep al een check plaatsvindt op (volledigheid van/discussie over) het dossier. Voor zowel de bezwaar- als beroepsfase zal gelden dat de behandelend medewerker gehouden is bijstand te vragen aan een formeel recht specialist of procesdeskundige indien er (mogelijk) een discussie rijst over het dossier van belastingplichtige. Deze wijzigingen in de werkinstructie zullen dit kwartaal worden verwezenlijkt.

- Om ervoor te zorgen dat voorgaande wijzigingen ook de benodigde aandacht krijgen bij alle bezwaar- en beroepsmedewerkers zullen de uitvoeringsdirecties hier kennissessies voor organiseren of een plek geven in reeds geplande kennissessies. Ook zal er verscherpt aandacht worden gegeven binnen de vaktechnische lijnen en in de keten Bezwaar Beroep en Klachten (BBK). De beoogde kwaliteitsverbetering zal geëvalueerd worden op zowel proces- als op medewerkersniveau en structureel blijft reflectie plaatsvinden.
- De verbeteracties uit het verbeterplan worden bestuurlijk geborgd binnen de Belastingdienst.
- Voor goede dossiervorming in het werk van de Inspecteur, dit geldt dus ook voor bezwaar en beroep, is het noodzakelijk dat de informatiesystemen van de Belastingdienst daarop zijn toegerust. Dit houdt in dat de behandelend bezwaar- of beroepsmedewerker informatie die behoort tot het dossier van belastingplichtige op de juiste wijze kan opslaan en raadplegen. Door de veelheid aan systemen en applicaties binnen de Belastingdienst is vaak niet helder voor de medewerker waar (alle) benodigde gegevens zich mogelijk kunnen bevinden. Binnen het programma Informatiehuishouding op orde (IOO) lopen reeds diverse initiatieven om hier verbetering aan te brengen (bijlage 4). IOO BD heeft de ambitieuze doelstelling om in 2026 gemiddeld een niveau 3 'gedefinieerd' te halen op de door RDDI beschikbaar gestelde IHH volwassenheidsmeting. Niveau 3 'gedefinieerd' betekent dat compliant wordt gewerkt conform de vereiste kaders rondom informatiehuishouding.

Communicatie

Uw woordvoerder is betrokken.

Politiek/bestuurlijke context

Dit onderwerp geniet maatschappelijke en politieke aandacht. Er zijn verschillende artikelen in de (vak)media over gepubliceerd (onder andere door RTL Nieuws). In 2023 heeft het Kamerlid Alkaya (SP) schriftelijke vragen gesteld over dit onderwerp, die op 16 februari 2023 zijn beantwoord. Ook het door Kamerlid Omtzigt c.s. ingediende en aangenomen amendement bij het Belastingplanpakket 2024 over recht op inzage in het fiscale dossier ziet op dit onderwerp. Op 7 februari geeft de IG IBTD een toelichting op het onderzoeksrapport aan de commissie Financiën van de Tweede Kamer. Een terugkoppeling hiervan wordt opgenomen in het debatdossier dat u op 9 februari ontvangt. Gezien de toelichting die de IBTD geeft aan de Kamercommissie, is verzending van de bestuurlijke reactie gewenst op dinsdag 6 februari.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.