

Verslag gesprek informatiebeheer met proces Beroep

Deelnemers:

--

Beroep en hoger beroep - algemeen

Als een belanghebbende het niet eens is met een beschikking (een besluit in primo) over zijn/haar toeslagen kan hij/zij daartegen bezwaar maken. De bezwaarteams van Belastingdienst/Toeslagen nemen dan een beslissing op bezwaar.

Als een belanghebbende het niet eens is met een beslissing op bezwaar kan tegen deze beslissing een rechtsmiddel worden aangewend bij de rechtbank. Ook kan er bij de rechtbank beroep worden ingesteld gericht tegen het niet nemen van een besluit of worden verzocht om een voorlopige voorziening hangende de bezwaar- of de beroepsprocedure.

De rechtbanken informeren Belastingdienst/Toeslagen over het aanhangig zijnde beroep. Als een belanghebbende beroep instelt, wordt de belanghebbende eiser/eiseres genoemd.

Ook tegen de uitspraak van de rechtbank kan een rechtsmiddel worden aangewend. Dit hoger beroep kan zowel door belanghebbende worden ingesteld als door Belastingdienst/Toeslagen. Hoger beroepen worden aanhangig gemaakt bij de Afdeling bestuursrechtspraak bij de Raad van State. Men spreekt dan van appellant.

De communicatie met de rechtbank en de Afdeling bestuursrechtspraak bij de Raad van State verloopt per fysieke post en/of fax.

Het team Beroep bij Belastingdienst/Toeslagen

Belastingdienst/Toeslagen heeft een team Beroep dat verantwoordelijk is voor het behandelen van de (hoger) beroepen. Het team Beroep kent verschillende clusters. Hieronder volgt een omschrijving van de rol van deze clusters en de vastleggingen daarbinnen aan de hand van het verloop van een beroepsprocedure.

Secretariaat

Het secretariaat is verantwoordelijk voor de verwerking van de post.

De post inzake de beroepsdossier wordt door de rechtbank gericht aan het Beroepenteam, kantoor Utrecht. De binnengekomen post wordt ongeopend in handen gegeven van een secretariaatsmedewerker. Deze moet ook een handtekening zetten als er sprake is van aangetekende stukken. Dit proces van postverwerking wijkt af van het reguliere proces waarbij de post in Heerlen binnenkomt, geopend wordt en op wordt ingescand in het Digitale Archief Systeem (DAS). De reden hiervoor is gelegen in het kunnen behalen van door de rechtbank gestelde reactietermijnen. Postverwerking in DAS kan enkele weken duren. Bovendien is in Heerlen geen proces ingericht dat is gekoppeld aan de workflow van team Beroep.

Bij binnenkomst van een beroepschrift wordt het beroep ingeboekt in het beroepenregister. Aan de hand van het beschikkingnummer van het besluit in primo wordt er opdracht gegeven - waar nodig - uitstel van betaling te verlenen. Ook wordt er melding gemaakt van het beroep in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem, zodat buiten team Beroep de (bezwaar)behandelaren kennis kunnen nemen van het feit dat er beroep loopt.

Het beroepschrift, veelal voorzien van bewijsstukken, en eventueel aanvullende stukken worden door de rechtbank per fysieke post/fax aan Belastingdienst/Toeslagen gezonden. Deze (aanvullende) stukken vanuit de rechtbank bestaan veelal uit aanvullende bewijsstukken die eiser aan de rechtbank stuurt, vragen vanuit de rechtbank, een (vooraankondiging voor een) uitnodiging voor een mondelinge toelichting bij de rechtbank (een zitting), de uitspraak en communicatie over de vergoeding van de proceskosten en het griffierecht.

Voor elk beroep wordt een fysieke map aangemaakt. Het fysieke beroepschrift en de opvolgende stukken die door de rechtbanken worden ontvangen worden in deze fysieke map opgeslagen. Ook wordt een hangmap gemaakt zodat de map, wanneer er niet gewerkt wordt aan het beroep, kan worden opgeborgen in archiefkasten - de zogenaamde werkverdeling - op de afdeling. Deze archiefkasten zijn op BSN georganiseerd en worden elke avond en in het weekend afgesloten.

De reden dat het (officiële/volledige) beroepsdossier een papieren dossier is, is dat de rechtbank met papieren stukken werkt.

Naast de stukken die door de rechtbanken worden ontvangen, bevat de fysieke map ook de door Belastingdienst/Toeslagen opgestelde inventarislijst met stukken (zie onder de kop *Inventarislijst*) en communicatie vanuit B/T richting de rechtbank. Deze communicatie bestaat veelal uit antwoord op vragen van de rechtbank en de juridische standpuntbepaling (zie onder de kop *Herziene bob en Verweren*).

Er is voor het verwerken van de post een instructie die met name is gericht op het inboeken van post in het beroepenregister. Zie bijlage 1.

Inventarislijst

Het cluster inventarislijst staat opgesteld voor het samenstellen van de beroepsdossiers. De rechtbank verzoekt aan het bestuursorgaan om alle op de zaak betrekking hebbende stukken te overleggen, voorzien van een inventarislijst. (het gaat hier dus **niet** om een volledig klant dossier)

Om te bepalen wat de "op de zaak betrekking hebbende stukken" zijn is het nodig om in kaart te brengen wat in de beroepsprocedure in geschil is, ofwel waartegen het beroep zich richt. De omvang van het geschil is bepalend voor het vaststellen welke stukken als op de zaak betrekking hebbende stukken gelden. De belangrijkste selectiecriteria hiervoor zijn de toeslagsoort en het berekeningsjaar waarover een rechtsmiddel is aangewend. Als het beroep zich bijvoorbeeld richt tegen een beslissing over de huurtoeslag over het berekeningsjaar 2018 zijn veelal de bewijsstukken over de kinderopvangtoeslag 2016 geen op de zaak betrekking hebbende stukken. Er is voor het samenstellen van de inventarislijst en stukken een praktische werkinstructie. Zie bijlage 2. Er bestaat geen specifieke beschrijving of instructie over de juridische kwalificatievraag van wat op de zaak betrekking hebbende stukken in de zin van artikel 8:42 Awb zijn.

Het cluster inventarislijst maakt deze selectie en verzamelt de relevante stukken. Hiertoe worden verschillende systemen geraadpleegd. Uit TVS worden de beschikkingen in primo en de beslissing op bezwaar geprint. Ook de aanvraag voor de toeslag en relevante wijzigingen die zijn doorgegeven door de belanghebbende zelf (bijvoorbeeld een wijziging in het geschatte inkomen of een wijziging in het afgenomen uren kinderopvang) worden uit TVS geprint. Daarnaast worden uit TVS ook relevante wijzigingen van ketenpartners van Toeslagen geprint. Het gaat dan bijvoorbeeld om het in de Basisregistratie inkomens vastgelegde inkomensgeven of het in de Basisregistratie persoonsgegevens vastgelegde adresgegevens. De fysieke poststukken die belanghebbende aan Belastingdienst/Toeslagen heeft verstuurd worden uit het Digitale Archief Systeem (DAS) geprint.

Na het verzamelen en printen van de stukken worden de op de zaak betrekking hebbende stukken chronologisch georganiseerd op een inventarislijst. Een toeslag is een tegemoetkoming op aanvraag dus veelal begint deze chronologische opsomming met de aanvraag, gevolgd door een besluit op de aanvraag, wijzigingen die zijn doorgegeven door belanghebbende/ketenpartners/medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen en gewijzigde beschikkingen. Het bezwaarschrift (veelal voorzien van bewijsstukken die belanghebbende zelf opstuurt) en alle opvolgende correspondentie tussen belanghebbende en Belastingdienst/Toeslagen in het kader van de bezwaarprocedure tot en met de beslissing op bezwaar worden ook aan de lijst toegevoegd. Daarnaast worden eventuele gespreksnotities van telefonisch contact tussen belanghebbende en B/T aan de inventarislijst toegevoegd.

De inventarislijst wordt gecontroleerd op mogelijke datalekken, de stukken worden genummerd en vervolgens in tweevoud gekopieerd en per post aan de rechtbank verzonden. De eiser ontvangt van de rechtbank een afschrift van het dossier.

Op grond van artikel 8:29 van de Awb is het mogelijk om (een deel) van de op de zaak stukken onder geheimhouding aan de rechtbank te overleggen. Als de rechtbank het verzoek om de stukken onder geheimhouding aan te bieden accepteert, neemt enkel de rechtbank kennis van deze stukken en worden deze stukken door de rechtbank niet aan de eisende partij verzonden. Op dit moment loopt er een rechtszaak waarin in geschil is welke informatie Belastingdienst/Toeslagen onder geheimhouding mag overleggen. De aanleiding hiervoor is dat de burger in kwestie de geheimhouding van stukken ter discussie stelt. De rechtbank beoordeelt de vraag of er gewichtige redenen zijn de stukken enkel onder geheimhouding aan het dossier te voegen.

Een exemplaar van de inventarislijst en de genummerde stukken wordt aan het fysieke dossier van Beroep toegevoegd. Het dossier wordt opgeborgen in de archiefkasten op de afdeling.

De inventarislijst is een word-document dat wordt opgeslagen in het beroepenregister. De aanbiedingsbrief aan de rechtbank met de inventarislijst wordt opgemaakt in een word-document dat wordt opgeslagen in het beroepenregister. Vervolgens worden de stukken per (aangetekende) post of per fax verzonden aan de rechtbank.

Bijzonderheden

Voor zover bekend vervullen de medewerkers van het cluster inventarislijst een unieke functie die elders binnen de Belastingdienst niet bestaat. Ook bij andere bestuursorganen is er vaak sprake van de opbouw van een dossier per belanghebbende vanaf het moment van bijvoorbeeld een aanvraag van een verstrekking of voorziening. Bij Belastingdienst/Toeslagen bestaat buiten het proces Beroep het begrip 'dossier' in zoverre niet; er wordt informatie over belanghebbenden in diverse systemen vastgelegd. Het gevolg is dat bij Beroep administratieve medewerkers al deze systemen moeten raadplegen om het dossier samen te stellen. Omdat dit tijdsintensief is en ook gezien de termijn die voor de reactie aan de rechtbank staat, wordt dit werk bij administratieve medewerkers belegd.

Afhankelijk van het soort procedure moet Belastingdienst/Toeslagen twee tot vier weken na ontvangst van een beroepschrift de rechtbank het dossier sturen.

Het proces Bezwaar kent geen procesondersteuning zoals bij Beroep, er vindt geen dossiervorming zoals bij team Beroep plaats door specifieke medewerkers. Er wordt bij Bezwaar wel informatie vastgelegd, maar de informatie wordt niet in samenhang bijgehouden in een dossier per belanghebbende. Idealiter kan in voorkomende gevallen in de bezwaarprocedure - in het geval de belanghebbende verzoekt om inzage in de stukken o.g.v artikel 7:4 van de Awb - een soortgelijk dossier als het beroepsdossier worden samengesteld en overlegd aan belanghebbende. Het toetsingskader is gelijk aan 8:42 van de Awb. De toets of alle stukken worden overgelegd zoals Beroep die uitvoert, wordt momenteel niet als zodanig ook bij de behandeling van bezwaar uitgevoerd.

Algemene uitdagingen

Beroep loopt bij het samenstellen van het dossier tegen een aantal zaken aan:

Als er e-mail contact met de burger is geweest met een van de andere afdelingen bij Belastingdienst/Toeslagen, is dit niet altijd terug te vinden in DAS (ook wanneer de burger kan aantonen dat er e-mail contact is geweest). Als de e-mail niet in DAS is opgeslagen, wordt de betreffende behandelaar bevraagd om na te gaan of de e-mail correspondentie nog terug te vinden is in de persoonlijke e-mailbox van de behandelaar. Dat is bijvoorbeeld bij een behandelaar die niet langer in dienst is van Belastingdienst/Toeslagen niet mogelijk.

Als er telefonisch contact is geweest tussen belanghebbende en Belastingdienst/Toeslagen is het verslag daarvan ook niet in alle gevallen te achterhalen. Beroep heeft geen directe toegang tot de gegevens van de Beltel. Deze gegevens worden overigens maar een jaar bewaard. Ze zijn dus

alleen bruikbaar voor Beroep bij rechtszaken rond voorlopige voorzieningen of voor zover de notities van gesprekken die minder dan een jaar geleden gevoerd zijn relevant zijn.

Ook aantekeningen, werkinstructies en andere stukken kunnen op de zaak betrekking hebben. Om te kunnen bepalen of kladjes, en een deel van een grote dataset op basis waarvan toezicht is uitgeoefend, als op de zaak betrekking hebbend stuk kwalificeren is het nodig kennis te kunnen nemen van deze stukken. Wat de behandeling van het bezwaar betreft geldt dat kladjes en interne afstemming niet gestructureerd worden opgeslagen op voor de medewerkers van Beroep beschikbare plekken en deze zijn dus veelal niet (gemakkelijk) te achterhalen.

Wat de behandeling in het primaire proces en toezicht acties betreft zijn de keuzes en bronbestanden van Handhavingsregie waarop een toezicht actie is gestoeld niet altijd goed terug te vinden. De gesprekspartners geven aan dat het begin van de toezicht acties van Belastingdienst/Toeslagen ten opzichte van de ouders vaak lastig te traceren is. Dit is soms begrijpelijk, wanneer het begin van de actie niet ouder-gebonden is (bijvoorbeeld bij CAF-zaken). Het onderzoek dat aanleiding geeft tot een gewijzigde beschikking waar een rechtsmiddel tegen openstaat is daardoor niet altijd duidelijk. Denk bijvoorbeeld aan informatie over hoe en op basis van welke gegevens Belastingdienst/Toeslagen iemands inkomen hoger heeft geschat. Of bijvoorbeeld informatie over hoe en waarom burger A wel voorwerp van toezicht is geworden maar burger B niet. Dat is bijvoorbeeld iets dat speelt bij besluiten die worden genomen via data-analyse, met een bepaald geautomatiseerd gehalte, maar dat speelt bij Handhavingsregie waarnaar verwezen moet worden.

Ten slotte worden binnengekomen stukken (afkomstig van de burger) door de individuele behandelaar van (intensief) toezicht of een bezwaar niet altijd conform de werkafspraken gestructureerd ter archivering aangeboden in DAS. Als er door de behandelaar bij het opvragen van informatie gebruik wordt gemaakt van standaard retourformulieren wordt de ontvangen informatie veelal meer gestructureerd gearchiveerd in DAS.

De gesprekspartners vinden het dan ook een manco in het informatiebeheer dat niet op zaaks/persoonsniveau een dossier (in de vorm van een informatieverzameling rond een onderwerp) wordt bijgehouden door Belastingdienst/Toeslagen.

Reconstructie van het handelen van Belastingdienst/Toeslagen in een specifieke zaak van een belanghebbende is hierdoor niet in alle gevallen mogelijk. Ook is het hierdoor niet goed mogelijk om te beoordelen of alle mogelijk op de zaak betrekking hebbende stukken voor Beroep inzichtelijk zijn om aan de hand daarvan vervolgens de lastige juridische kwalificatievraag over 8:42 Awb te beantwoorden.

Als in een beroepsprocedure de vraag wordt opgeworpen of alle op de zaak betrekking hebbende stukken zijn aangeleverd, geven de medewerkers van Beroep daarover dan ook geen garantie aan de rechtbanken. Zij beperken zich tot een antwoord in de strekking van 'Voor zover ik kan overzien...".

Specifieke uitdagingen

In beroepsprocedures in CAF-zaken heeft een gemachtigde met succes inzichtelijk gemaakt dat de beroepsdossiers in deze zaken niet altijd volledig zijn. Zo bleek er bij sommige CAF-zaken op basis van een centrale werkinstructie gehandeld bij het al dan niet toekennen van een toeslag.

Specifiek over beroep rond CAF-zaken geven de gesprekspartners aan dat Beroep bepaalde informatie, zoals werkinstructies van de toezichtteams, niet boven water kon krijgen; ze wisten niet naar welke informatie gezocht moest worden en waar te zoeken. Ook was er voorafgaand aan de procedures in CAF-zaken binnen Belastingdienst/Toeslagen en binnen team Beroep minder attentie voor het 8:42 Awb-vraagstuk. Daarnaast is er de laatste jaren meer aandacht voor de volledigheid van het dossier bij zowel eisende partij als bij de rechtspraak.

Wel is er door en andere behandelaren bij de behandeling van beroepsdossier in CAF-zaken gevraagd om informatie uit het CAF-onderzoeksdossier en relevante stukken. Mede aan de

hand van de publicatie van Wob-besluiten en stukken daarin heeft [] vastgesteld dat Beroep destijds geen inzicht heeft gehad in relevante stukken die aan het beroepsdossier toegevoegd had moeten worden. Ook het niet aan Beroep verstrekken van de informatie die wel in Wob-besluiten is gepubliceerd is een reden dat de door Beroep gevormde dossiers niet volledig zijn (naast het onvolledig documenteren van het eigen handelen bij Belastingdienst/Toeslagen).

Het is niet zo dat, zoals in het publieke debat is gezegd, bij Beroep beschikbare informatie stelselmatig is achtergehouden. [] geeft aan dat de medewerkers van Beroep aangeven dat de informatie door andere afdelingen ook bij navraag niet aan Beroep is verstrekt en zij dat verwijt als heel naar ervaren.

[] geeft, desgevraagd, aan dat ze op deze punten geen concrete verbetering heeft gezien bij Belastingdienst/Toeslagen door de jaren heen. Over het huidige informatiebeheer bij Belastingdienst/Toeslagen kunnen ze geen uitspraak doen, aangezien beroep altijd betrekking heeft op een beschikking van enige tijd terug. Het terughalen van informatie is momenteel op bepaalde punten voor [] zelfs moeilijker, aangezien het systeem FSV moeilijk te bevragen is nu het niet meer in gebruik is. Mogelijk is er momenteel wel meer bewustzijn van het belang van informatiebeheer bij medewerkers van Belastingdienst/Toeslagen. Het gesprek over verbetering van de toegang van Beroep tot informatie uit andere processen is pas in het najaar van 2019 echt concreet op gang gekomen.

Selectie

In deze fase van het proces wordt beoordeeld of de rechtmatigheid van de in beroep bestreden beslissing (de beslissing op bezwaar) moet worden bevestigd bij de rechtbank of dat er mogelijk tegemoet kan worden gekomen aan het beroep.

Als er tegemoet kan worden gekomen aan het beroep of als deze mogelijkheid in ieder geval onderzocht dient te worden, wordt het dossier in behandeling genomen door het cluster herziene bob. Als dat niet het geval is, wordt het dossier in behandeling genomen door het cluster verweer.

Het cluster selectie speelt ook een rol bij het samenstellen van de dossiers. Zij kijken voorafgaand aan de datalekcontrole de concept-inventarislijst na en vullen eventuele stukken aan.

De bevindingen van de selecteur worden vastgelegd in een word-document dat wordt opgeslagen in het beroepenregister.

Herziene bob

Een beroepschrift kan aanleiding zijn de bestreden beslissing (de beslissing op bezwaar) te herzien. In dat geval wordt de bestreden beslissing ingetrokken, vervangen of gewijzigd. De bezwaarprocedure wordt als het ware 'over gedaan'. Schriftelijke communicatie met belanghebbende verloopt net als in het reguliere bezwaarproces via TVS. Denk hierbij aan het doen van een verzoek om informatie of het uitnodigen voor een mondelinge toelichting. De herziene beslissing op bezwaar wordt in TVS aangemaakt en opgeslagen.

Belanghebbende wordt verzocht om bewijsstukken op te sturen aan de behandelaar. Dit gebeurt per fysieke post en bij uitzondering ook per e-mail.

Anders dan in de reguliere bezwaarprocedure worden afschriften van deze communicatie (inclusief bewijsstukken) en de eventuele herziene beslissing op bezwaar aan de rechtbank verzonden. Dit gebeurt in de vorm van een aanvulling op de inventarislijst. Deze wordt ook aan het fysieke dossier van Belastingdienst/Toeslagen gevoegd.

De werkafpraak is dat bij het cluster herziene bob binnengekomen bewijsstukken ook ter archivering in DAS worden aangeboden. Onduidelijk is in hoeverre de ontvangen bewijsstukken naast de archivering in het fysieke beroepsdossier ook ter archivering worden aangeboden in DAS.

De aanbiedingsbrief aan de rechtbank met de aanvullende inventarislijst (met onder andere een afschrift van de herziene beslissing op bezwaar) wordt opgemaakt in een word-document dat wordt

opgeslagen in het beroepenregister. Vervolgens worden de stukken per post of per fax verzonden aan de rechtbank. De print met het verzendbewijs wordt opgeslagen in het fysieke dossier.

Verweren

Als de beslissing op bezwaar moet worden bevestigd, zet Belastingdienst/Toeslagen zijn reactie op de beroepsgronden uiteen in een verweerschrift. Ook eventuele schriftelijke vragen van de rechtbank worden beantwoord door het cluster verweren. Deze vragen kunnen bijvoorbeeld zien op de ontvankelijkheid van het beroepschrift, het afzien van een zitting of op de hoogte van de proceskostenvergoeding.

Als er in deze fase correspondentie met de belanghebbende over de zaak plaatsvindt dan wordt de correspondentie verzonden vanuit TVS of per brief die is opgemaakt in een word-document. In beide gevallen wordt een afschrift van de correspondentie opgeslagen in het beroepenregister. Een kopie wordt naar de rechtbank verzonden.

Alle juridische standpuntbepalingen door het cluster verweer worden opgemaakt in een word-document dat wordt opgeslagen in het beroepenregister. Vervolgens worden de stukken per post of per fax verzonden aan de rechtbank.

Het cluster verweer vertegenwoordigt Belastingdienst/Toeslagen tijdens de mondelinge behandeling op zitting bij de rechtbank. Waar nodig wordt een beknopt verslag van het verloop van de zitting opgemaakt in het beroepenregister.

Na afloop van de zitting zal de rechtbank veelal uitspraak doen. Als Belastingdienst/Toeslagen in het gelijk wordt gesteld, volgt er vaak geen 'nawerk' van het beroep. Wel kan er sprake zijn van een veroordeling in de proceskostenvergoeding. Het laten uitbetalen van een vergoeding van proceskosten en griffierecht wordt geadministreerd in een ander systeem; KBA.

Als de rechtbank het bestreden besluit vernietigt, moet er een nieuw besluit worden genomen. Deze besluiten worden in TVS gemuteerd en opgeslagen.

Hoger beroep

Het hierboven omschreven proces van beroep geldt in grote lijnen ook voor de procedure in hoger beroep.

Er zijn drie belangrijke verschillen:

1. Voor het hoger beroep hoeft geen dossier te worden opgesteld door Belastingdienst/Toeslagen; de rechtbank stuurt het rechtbankdossier naar de Afdeling.
2. Belastingdienst/Toeslagen kan ook hoger beroep instellen tegen een uitspraak van de rechtbank. Bij een (gedeeltelijk) onjuiste uitspraak is het aan de verweerder in beroep om deze uitspraak te analyseren en te adviseren over het wel of niet instellen van hoger beroep. Deze adviesnota wordt beoordeeld en aangevuld door een medewerker van hoger beroep en afgestemd met Monitoring hoger beroep en de Vaktechnische lijn. De adviesnota wordt vastgelegd in een word-document en opgeslagen in het beroepenregister.
3. Een deel van de beroepsprocedures wordt door het Landelijk Incasso Centrum (LIC) van de Belastingdienst uitgevoerd. Dit onderdeel zit niet bij Belastingdienst/Toeslagen. Het betreft de zogeheten 'ontvangersprocedures', waarin de wijze waarop moet worden terugbetaald ter discussie staat (bv.: weigert Belastingdienst/Toeslagen terecht een betalingsregeling). Het LIC voert deze procedures, onder mandaat van Belastingdienst/Toeslagen, in het kader van functiescheiding (de kassier is gescheiden van degene die het bedrag bepaalt). Ook bij de behandeling van (ontvangers)beroep m.b.t. CAF-zaken kan het LIC betrokken zijn. Hoger beroep wordt overigens weer wel door Belastingdienst/Toeslagen zelf behandeld.

De Belastingdienst hanteert in sommige gevallen andere termijnen dan Belastingdienst/Toeslagen voor het bewaren van de beroepsdossiers. Nu het LIC van de Belastingdienst een deel van de Toeslagenprocedures voert, ziet een mogelijk risico voor de archiveringstermijn van

de informatie in de zaken die het LIC onder mandaat van Belastingdienst/Toeslagen behandelt. Dit valt echter onder verantwoordelijkheid van de B/CFD, zij is niet bekend met de instructies en waarborgen daar.

Het LIC heeft ook een exemplaar van het Beroepenregister ter registratie van de beroepen dat niet onder beheer is van team Beroep Toeslagen.

Het beroepenregister

Er is geen specifiek workflow-ondersteuning voor beroep beschikbaar binnen Belastingdienst/Toeslagen, daarom is er vanaf 2005 een beroepenregister in gebruik genomen. Het register is rond 2011 aangepast en voorzien van meer invulvelden. In 2015 is het beroepenregister opnieuw aangepast en voorzien van meer invulvelden om de workflow beter inzichtelijk te maken. Ook in 2019 zijn er extra velden ter ondersteuning van het risicomanagement aangebracht. Het register is een applicatie (LOA) die door de afdeling IV onder beheer is gebracht.

Het beroep wordt in het Beroepenregister geadministreerd, voorzien van het zaaknummer van de rechtbank. Er kan ook worden gezocht op BSN en op naam. In het register wordt bijgehouden in welke fase het beroepsproces zich bevindt. Ook wordt bijgehouden waar het dossier zich bevindt en worden er notities van praktische zaken gemaakt. Het register verwijst naar documenten op de q-schijf. De applicatie is erg functioneel maar technisch gezien niet erg hoogwaardig. De keuze voor deze wijze van procesondersteuning is logisch in het totale portfolio van Belastingdienst/Toeslagen: een beperkt budget voor een klein proces.

Het feit dat TVS geen workflowondersteuning biedt is voor Beroep een extra reden om voor de workflow van het beroepenregister en, met uitzondering van de werkzaamheden bij cluster herziene bob, geen gebruik van TVS te maken. Om TVS wel als workflow-ondersteuning te kunnen gebruiken zou voor Beroep een aanpassing van TVS nodig zijn. Beroep is echter een relatief klein proces binnen Belastingdienst/Toeslagen. Om een indicatie te geven van de omvang van het proces kan worden gekeken naar het percentage ongegronde beslissingen op bezwaar waartegen beroep wordt ingesteld, dit is ooit ruwweg geschat op zo'n 2% van deze beslissingen op bezwaar. Er is dan destijds dan ook besloten een dergelijke aanpassing niet door te voeren, met het oog op de kosten.

[] geeft aan dat zij in het kader van het programma voor vernieuwing van de dienstverlening van Belastingdienst/Toeslagen graag meer workflowondersteuning, voorzien van archiveringslaag, zou zien. Het is namelijk niet goed mogelijk om een zaakdossier samen te stellen op basis van de informatieverzameling die in eerdere fasen van het proces zijn gebruikt. In de ideale situatie zou dit wel mogelijk moeten zijn. Er loopt een project om dit meer inzichtelijk te krijgen en hierop te verbeteren.

Op de vraag van de inspectie of er stukken worden vernietigd van de q-schijf en van het Beroepenregister luidt het antwoord dat de q-schijf die gekoppeld is aan het register niet structureel is geschoond. Daarbij moet worden aangetekend dat elke behandelaar die kan muteren in het register de stukken die daaraan gekoppeld zijn op de q-schijf kan verwijderen, incidenteel kan er dus per abuis stukken zijn verwijderd. Iemand in de organisatie die daar meer antwoord op kan geven is [] of []

Archiveren

Na afloop van een beroepsprocedure wordt het gehele fysieke dossier ter archivering aangeboden aan BCF/D, meer specifiek DIV Utrecht. Er wordt gewacht met het overgaan tot het aanbieden van het beroepsdossier ter archivering tot in ieder geval 10 weken na de uitspraak en/of er geen nawerk meer hoeft te worden verricht.

In de werkinstructie voor het secretariaat (zie bijlage 1) en in een specifieke instructie (zie bijlage 3) is informatie over het aanbieden van dossiers ter archivering informatie opgenomen.

Het proces van archiveren van dossiers is belegd bij BCF/D en Beroep ziet niet toe op dit proces. In gesprek over het eigenaarschap op dit proces geeft [] aan dat Belastingdienst/Toeslagen centraal is georganiseerd, d.w.z. dat dit soort zaken waarschijnlijk niet

binnen de productieteams maar bij centrale afdelingen belegd zijn. Deze inrichting is momenteel wel in beweging.

Vernietiging

Als BCF/D wil overgaan tot vernietiging van dossiers uit het archief, wordt niet met Beroep afgestemd.

Er is gebleken dat er bij BCF/D voortijdig beroepsdossier zijn vernietigd. Hier wordt in Kamerstukken over gerapporteerd. Op de vraag van de Inspectie of bij Beroep in digitale vorm nog informatie aanwezig is uit de voortijdig vernietigde beroepsdossiers, geeft [] geeft aan dat deze dossiers naar alle waarschijnlijkheid de beroepsdossier die tot 2012 ter archivering zijn aangeboden betreffen. Uit die periode is er minder informatie over beroepszaken in het Beroepenregister. Soms is een uitspraak in het beroepenregister of een verweerschrift terug te vinden op de q-schijf van Beroep. Er is echter pas sinds 2012/2013 overgegaan tot het structureel digitaliseren en opslaan van de uitspraken in het beroepenregister. Ook is rond die periode de werkafpraak gemaakt dat het word-document met de inventarislijst en het verweerschrift opgeslagen moet worden in het beroepenregister.

Beroep heeft in de betreffende periode digitaal dus weinig stukken over de beroepsprocedure gestructureerd op q-schijven opgeslagen. Wel kan in het beroepenregister worden teruggehaald tegen welk toeslagjaar en welke toeslagsoort is geprocedeerd, veelal kan ook het specifieke beschikingsnummer waarover is geprocedeerd worden teruggevonden. Ook kan de naam en het Burgerservicenummer van eiser en het zaaksnummer van de rechtbank worden gevonden in het beroepenregister.

Het is mogelijk dat op persoonlijke q-schijven van medewerkers nog enige stukken uit het beroepsdossier is terug te vinden, maar die kans wordt klein geacht onder meer vanwege AVG-schoningsacties.

Dat het beroepsdossier niet is gedigitaliseerd en het fysieke dossier vernietigd is, betekent niet dat de beschikkingen, bewijsstukken, bezwaarschriften en relevante wijzigingen en meldingen van belanghebbende voorafgaand aan een beroepsprocedure in het geheel niet zijn terug te vinden. Deze informatie is (voor toeslagjaren van voor 2012 gedeeltelijk) terug te vinden in TVS en DAS.

[] geeft aan dat zij aan het projectteam van Belastingdienst/Toeslagen dat zich bezig houdt met de vernietigde dossier input heeft gegeven over de mogelijk te achterhalen gegevens van de vernietigde dossiers. Dit projectteam heeft ook contact gelegd met de rechtspraak over de mogelijkheid afschriften van de beroepsdossier in het archief van de rechtspraak te ontvangen. Verder is Beroep niet betrokken bij dit project.

Het belang van het achterhalen van deze vernietigde dossier is voornamelijk gelegen in het samenstellen van ouderdossiers en het bieden van eventueel herstel aan ouders door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Voor de eigen bedrijfsvoering van Beroep is het zelden tot nooit nodig om inzage te hebben in de vernietigde dossiers.

UHT

In algemene zin geldt dat de ouderdossiers die UHT samenstelt niet gelijk zijn aan de beroepsdossiers. De beroepsdossiers bevatten slechts de op de zaak betrekking hebbende stukken (waarbij de omvang van het geschil bepalend is) en vormen dus geen volledige ouderdossiers.

Het is [] opgevallen dat er voor de samenstellers van de ouderdossiers meer gegevensbronnen raadpleegbaar lijken te zijn dan destijds bij Beroep bekend waren. Zij spreekt het vermoeden uit dat er in de ouderdossiers die door UHT zijn gemaakt stukken zijn opgenomen die achteraf gezien wellicht ook als op de zaak betrekking hebbend stuk gekwalificeerd hadden moeten worden en in beroepsprocedures hadden moeten worden overlegd aan de rechtbank.

Covid-19

In 2020 is naar aanleiding van de zogenaamde Corona-pandemie sinds halverwege maart veelal thuisgewerkt. Dit is reden geweest om, vanaf dat moment, fysieke poststukken, die door de rechtbank aan Toeslagen worden verzonden, te digitaliseren. Dat betekent dat vanaf dat moment alle stukken die worden ontvangen in gescand worden op de eigen afdeling (door het secretariaat). De stukken worden opgeslagen in het beroepenregister, meer specifiek op de aan het register gekoppelde q-schijf. Het register en de q-schijf is alleen toegankelijk voor medewerkers met een autorisatie hiervoor. Er zijn verschillende soorten autorisatie; zo kan een medewerker schrijfrechten hebben of alleen inzagerechten. Medewerkers van andere afdelingen of organisatieonderdelen, zoals UHT, hebben alleen inzagerechten en kunnen dus niet muteren.

De uitspraken van de rechtbank en de Afdeling werden al sinds enige jaren gedigitaliseerd.

Inzage in systemen

De Inspectie heeft tijdens het gesprek via Webex geen inzage kunnen krijgen in de door Beroep gebruikte systemen. De Inspectie bepaalt nog in hoeverre zij in een later stadium op locatie inzage wil krijgen. Beroep geeft aan dat dit mogelijk is.