



Heden

TER BESLISSING

Aan

de staatssecretar

notitie

Reactie op verzoek Tweede Kamer inz. dienstverlening
Belastingdienst

Aanleiding

In de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van de Tweede Kamer d.d. 22 mei 2019 heeft de commissie brieven van meerdere burgers besproken die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de Belastingdienst. De commissie (initiatiefnemers: Omtzigt/Leijten) verzoekt u in algemene zin een reactie op deze brieven te geven en deze voor het algemeen overleg Belastingdienst aan de Kamer te doen toekomen. Dit overleg staat gepland voor woensdag 19 juni 2019.

Beslispunt

U wordt gevraagd om in te stemmen met de bijgevoegde conceptbrief aan de commissie Financiën van de Tweede Kamer over de dienstverlening en klachtenprocedure van de Belastingdienst.

Kern

Aangezien we niet in kunnen gaan op individuele brieven, wordt voorgesteld een vrij procedurele beantwoording van het verzoek aan de Kamer te doen toekomen, waarbij we ingaan op het proces en de termijnen van de beantwoording van verzoeken en klachten.

Toelichting

- De onderwerpen van de brieven zijn van uiteenlopende aard.
- De gemene deler van deze brieven betreft de dienstverlening van de belastingdienst. De auteurs zijn hier ontevreden over.
- Een van de briefschrijvers heeft een klacht over de werkwijze van de Belastingdienst in het lopende CAF 11-dossier.
- In de bijgevoegde conceptbeantwoording zetten we de visie (burgers en bedrijven centraal) en de procedure omtrent dienstverlening en klachtbehandeling door de Belastingdienst kort uiteen. We gaan daarbij specifiek in op (1) belastingheffing; (2) dienstverlening; en (3) de wijze waarop klachten worden afgehandeld.
- We kunnen daarbij niet ingaan op individuele dossiers.
- Tenslotte benadrukken we het belang van het vertrouwen dat burgers en bedrijven moeten kunnen stellen in de dienstverlening van de Belastingdienst.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst Bureau DG

Inlichtingen

[Redacted]

T [Redacted]
[Redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
12 juni 2019

Notitienummer
2019-0000095583

Auteur

[Redacted]

Van

[Redacted]

Bijlagen

1. Concept-Kamerbrief

oh.



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst Bureau
DG**

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

Inlichtingen

T

@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
Betreft Verzoek van de vaste commissie voor Financiën over
dienstverlening Belastingdienst

Ons kenmerk
2019-0000095582

Uw brief (kenmerk)

Geachte voorzitter,

Op 6 juni 2019 heb ik van de vaste commissie voor Financiën een brief ontvangen met hierin het verzoek om in meer algemene zin een reactie te geven op een aantal recente brieven van belastingplichtigen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de Belastingdienst.

Ik betreur het dat de dienstverlening van de Belastingdienst aanleiding geeft tot ontevredenheid zoals door de brievers is verwoord. De brieven die zijn bijgevoegd bij het verzoek van de vaste commissie voor Financiën betreffen beleidsvragen (vier brieven), een vraag over ontvangstbevestiging, een vraag over de kinderopvangtoeslag (CAF 11-dossier) waarover u reeds separaat bent geïnformeerd, en een concrete klacht over de uitvoeringspraktijk van de Belastingdienst. Deze brieven worden bij ons in behandeling genomen c.q. zijn reeds in behandeling genomen.

De Belastingdienst stelt in zijn werkwijze burgers en bedrijven centraal en streeft ernaar hun een passende behandeling te bieden. Dergelijk maatwerk vraagt om een zorgvuldige beoordeling van ieder vraagstuk waarbij zowel de kwaliteit als tijdigheid van de geboden dienstverlening gewaarborgd moet zijn.

Ik kan in deze brief niet ingaan op fiscale aangelegenheden van individuele belastingplichtigen, gezien de geheimhoudingsplicht die is opgenomen in artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen. In het hiernavolgende zal ik derhalve de nadruk leggen op de procedure voor dienstverlening en klachtenafhandeling. Tevens bestaat de mogelijkheid om de Kamer vertrouwelijk over grieven van burgers te informeren in de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven.

Alle verzoeken worden zo spoedig mogelijk beantwoord. Daarbij merk ik op dat beleidsinhoudelijke vragen een plek moeten krijgen in de beleidsontwikkeling. De termijn van beantwoording hangt af van het onderwerp van de brief en het type verzoek, zoals een bezwaar, klacht of WOB-verzoek. De Belastingdienst volgt, voor zover van toepassing, de termijnen zoals die zijn vastgelegd in de Awb/Awr.

De Belastingdienst maakt bij de behandeling van klachten onderscheid tussen klachten van fiscaalinhoudelijke aard en die over de Belastingdienst zelf. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de Belastingdienst.¹

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2019-0000095582

Als een burger het niet eens is met de *belastingheffing*, dan kan hij bij de Belastingdienst bezwaar maken en vervolgens in beroep gaan bij de rechter. Een verzoek om toepassing van de hardheidsclausule kan worden ingediend bij het Ministerie van Financiën. Verder kan de burger zich wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven van uw Kamer.

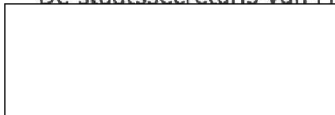
Is een burger niet tevreden met de *dienstverlening* door de Belastingdienst, dan kan hij mondeling een klacht indienen bij de BelastingTelefoon. De burger kan ook schriftelijk een klacht indienen via het klachtformulier dat op de website van de Belastingdienst staat, of een brief (laten) schrijven. De klacht wordt toegewezen aan een klachtbehandelaar. Deze belt de klager in de regel binnen een week, zodat de klager weet van hij mag verwachten van de klachtbehandeling. Na het onderzoek van de klachtbehandelaar wordt vastgesteld of de klacht geheel of deels gegrond is, dan wel dat het niet mogelijk is om tot een oordeel te komen. Vervolgens wordt ingezet op de tegemoetkoming aan de klager, zodat deze ervan op de hoogte is dat zijn klacht wordt opgelost indien deze gegrond is. Als de klacht als niet gegrond is beoordeeld, ontvangt hij een toelichting op deze beoordeling.

Als een burger uiteindelijk niet tevreden is over de *manier waarop* de Belastingdienst de klacht heeft behandeld, dan kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Ik acht het van groot belang dat burgers en bedrijven vertrouwen kunnen stellen in de dienstverlening van de Belastingdienst. Samen met de medewerkers van de Belastingdienst blijf ik mij hiervoor inspannen.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën,



Menno Snel



¹ www.belastingdienst.nl

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: 95583 - Reactie op Voorstel Tweede Kamer Burgerberichten Belastingdienst

Nummer: 2019-0000013282

Algemeen taakverzoek: Advies aan om te paraferen. ^MB 12-6

Document: Oplegnotitie Verzoek van de vaste commissie voor Financiën over dienstverlening Belastingdienst (2019-0000095582)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	12-06-2019, 15:53	Paraferen
(BEDRIJF)	12-06-2019, 15:47	Paraferen

Laatste wijziging: (COMM) op 13-06-2019, 11:42

Document: Kamerbrief Reactie op verzoek Tweede Kamer inz. dienstverlening Belastingdienst (2019-0000095583)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	12-06-2019, 15:53	Paraferen
(BEDRIJF)	12-06-2019, 15:47	Paraferen

SPOEDSHALVE
CC