



TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën
Minister van Financiën

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

[] []

T [] []

Datum

22 november 2019

Notitienummer

2019-0000197382

Auteur

[] []

Bijlagen

1

notitie

Analyse brandbrief []

Aanleiding

De heer [] heeft een brandbrief verzonden aan u en aan de Vaste Commissie van Financiën (zie bijlage). In de kern gaat het om de volgende drie klachten:

- Bezwaarschriften tegen invorderingsrente en vervolgingskosten zijn niet Awb-conform afgedaan.
- Toeslagen trok in de periode van 2014 tot en met 2016 ten onrechte massaal 40.000 uitstellen van betaling in verband met bezwaar in.
- De interne klachtenprocedure voldoet niet.

De klachten van [] zijn onderzocht en de uitkomsten hiervan treft u in deze notitie aan. Ook de [] heeft melding gemaakt van fouten in het proces van uitstel van betaling in verband met bezwaar. Tijdens ons onderzoek zijn ook nog andere fouten in dat proces naar boven gekomen.

Kern:

1. Klachten van de heer []:

De klachten van de heer [] zijn grotendeels gegrond. Er is in strijd met de wet en het beleid gehandeld bij de behandeling van bezwaarschriften. Zijn klacht over het eenmalig intrekken van 40.000 uitstellen terwijl het bezwaar nog niet is afgehandeld, wordt niet herkend. Overigens is er onvoldoende actie ondernomen naar aanleiding van de misstanden die [] aankaartte.

2. Rapport []

[] staat dat er, naast fouten in individuele gevallen, sprake is van een systeemfout waarbij uitstellen in verband met bezwaar, in strijd met het beleid (Leidraad Invordering), na 6 maanden automatisch worden ingetrokken. Deze systeemfout doet zich in een aantal specifieke gevallen voor. De fout wordt nog dit jaar gerepareerd.

3. Wat ging er nog meer fout?

Uit het onderzoek naar aanleiding van de brandbrief en het rapport van [] blijkt de praktijk van Toeslagen ook op andere onderdelen in strijd met wet of beleid te zijn. Aan herstel hiervan wordt gewerkt, maar is niet op alle onderdelen in zicht.

Toelichting:

1. Klachten van de heer ☐

a. Niet Awb-conform afdoen bezwaren invorderingsrente en vervolgingskosten

De door de heer ☐ geschetste vereenvoudigde afdoening van de bezwaren tegen invorderingsrente en vervolgingskosten (bijvoorbeeld kosten van aanmaningen en dwangbevelen) was inderdaad de praktijk in die jaren. Enkele honderden bezwaren werden in de periode van eind 2012 tot mei 2015 vereenvoudigd afgedaan. Belanghebbenden werden naar aanleiding van een bezwaar telefonisch of schriftelijk geïnformeerd over de betreffende regelgeving. Belanghebbenden werden ten onrechte niet gehoord en kregen niet de mogelijkheid om stukken in te zien. Ook ontvingen zij, in strijd met de Awb, geen schriftelijke uitspraak op bezwaar.

De invorderingsrente werd in het algemeen gehandhaafd, terwijl de kosten van betekening van een dwangbevel veelal wel werden verminderd.

De vergelijking komt op met het telefonisch intrekken van bezwaarschriften tegen belastingaanslagen, waarover de staatssecretaris van Financiën in 2016 verantwoording aflegde aan de Tweede Kamer. In de door ☐ geschetste gevallen zijn de bezwaren juridisch gezien, door het ontbreken van een schriftelijke uitspraak, nog niet afgedaan.

Per 1 mei 2015 is deze werkwijze beëindigd. De groep die met deze vereenvoudigde afdoening is geconfronteerd kan niet meer achterhaald worden.

b. Ten onrechte intrekken uitstel in verband met bezwaar

De heer ☐ TB1 geeft aan dat er in het verleden 40.000 uitstellen in verband met een ingediend bezwaarschrift zijn ingetrokken. Uit onderzoek door CAP/Inning is hiervan niet gebleken. Wel is in die periode van 2012 tot halverwege 2014 een administratieve actie verricht bij 40.000 betalingsregelingen. Deze actie, die puur intern was, was bedoeld om een (toegestane) automatische verrekening van eenmalige teruggaven IB en toeslagen te realiseren, zodat dit niet langer handmatig hoefde te gebeuren. Er was dus geen sprake van het onterecht intrekken van uitstellen tijdens een lopende bezwaarprocedure. Het lijkt erop dat de heer ☐ het oog had op deze actie.

c. Interne klachtenprocedure

De heer ☐ stelt in zijn brief dat hij binnen de Belastingdienst de misstanden aankaartte, maar dat er vervolgens niets mee werd gedaan. CAP/Inning geeft aan dat, naar aanleiding van de zorgen van de heer ☐ en de gesprekken daarover met leidinggevenden, destijds door het LIC een ter zake kundige medewerker aan hem is 'gekoppeld'. Deze medewerker kon dan de zorgen inhoudelijk met de heer ☐ bespreken. De medewerker (en andere collega's) deelden de zorgen van de heer ☐ op enkele onderdelen en bespraken dat in het werkoverleg. Hiervan zijn geen verslagen beschikbaar. Ook de aan de heer ☐ gekoppelde medewerker geeft aan dat met de zorgen vervolgens weinig is gedaan. Het door ☐ TB1 geschetste beeld van een 'angstcultuur', waardoor medewerkers zich niet vrij voelden hun zorgen te uiten, wordt door de gekoppelde medewerker niet herkend. De klachten van de heer ☐ op dit onderdeel zullen wij meenemen in het reeds opgestarte cultuurprogramma.

In het geval van de heer lijkt de interne (klachten)procedure op zichzelf correct te zijn gevolgd. Het pijnpunt is dat er inhoudelijk onvoldoende actie is ondernomen naar aanleiding van de misstanden die hij aankaartte.

2. Rapport

Ook de meldt dat er, naast fouten in individuele gevallen, sprake is van een systeemfout waarbij uitstellen in verband met bezwaar na 6 maanden automatisch worden ingetrokken.

"(...) Daar komt bij dat de inning geautomatiseerd is en het systeem na een half jaar zelf de invordering weer opstart (voor zover het proces niet wordt gemonitord). Met name als gevolg van het ontbreken van uitstel van betaling is er een aantal ontbrekende invorderingsmaatregelen genomen. (...)"

Uit nader onderzoek blijkt in de volgende twee situaties sprake te zijn van een dergelijke fout:

1. Uitstellen in verband met een herzieningsverzoek worden na 6 maanden geautomatiseerd ingetrokken. Het kan voorkomen dat dit gebeurt voordat het herzieningsverzoek inhoudelijk is behandeld. Dit is in strijd met het beleid. Niet bekend is hoe vaak zich dit heeft voorgedaan. Er wordt gewerkt aan een aanpassing van het systeem, die is naar verwachting dit jaar gereed.
2. Als een bezwaarschrift wordt ingediend bij Toeslagen en zich richt tegen de 'blauwe' elementen (vaststelling inkomen en vermogen) van de toeslagbeschikking dan wordt dit bezwaarschrift ter behandeling doorgeleid naar de inspecteur ('blauw'). Het door Toeslagen verleende uitstel van betaling wordt na 6 maanden geautomatiseerd ingetrokken. Het kan voorkomen dat dit gebeurt voordat het bezwaarschrift inhoudelijk is behandeld. Dit is in strijd met het beleid. Niet bekend is hoe vaak zich dit heeft voorgedaan. Er wordt gewerkt aan een aanpassing van dit proces maar dit kan naar verwachting niet op korte termijn worden gerealiseerd.

3. Overige geconstateerde fouten

Uit het onderzoek naar aanleiding van de brandbrief en het rapport van blijkt de praktijk van Toeslagen ook op andere onderdelen in strijd met wet of beleid te zijn, te weten:

- a. Al een bezwaarschrift tegen de blauwe elementen van een toeslagbeschikking rechtstreeks wordt ingediend bij de inspecteur wordt ten onrechte niet standaard uitstel van betaling van de toeslagschuld verleend. Aan herstel hiervan wordt gewerkt, maar dat is verwachting niet op korte termijn gerealiseerd.
- b. In 2015 en 2016 zijn, in het kader van acties om de achterstand bij de afdoening van bezwaren weg te , 3.600 bezwaren zonder nader onderzoek niet-ontvankelijk verklaard. Dit is in strijd met wet en regelgeving. Wel heeft in deze gevallen beroep opengestaan bij de onafhankelijke bestuursrechter.
- c. Ook heeft er in die periode een schoningsactie plaatsgevonden waarbij langdurig verleende uitstellen van betaling (>2 jaar) werden ingetrokken. Bij deze actie zijn gevallen geweest waarin het uitstel onrecht is ingetrokken omdat het bezwaarschrift nog in behandeling was. Dit laatste is in strijd met het beleid. De schoningsactie betrof maximaal 13.800 bezwaren.