



Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**CAP**  
Cluster Inning  
www.belastingdienst.nl  
**Contactpersoon**

10.2.e

## Stand van zaken KVL-impuls vs. scripting

### Context

Tijdens het MT CI van 21 augustus 2018 is, naar aanleiding van een geagendeerd memo van R&K over de kostenverlagingen (KVL), gesproken over (on)mogelijkheden om kostenverlagingen in de toekomst:

- Door INL uit te laten voeren, wat een impuls zou vergen, en
- Deels of geheel via scripting af te doen, als tijdelijk alternatief voor de impuls totdat een definitieve oplossing is bedacht.

10.2.e heeft na dit MT CI 10.2.e op 28 augustus 2018 verzocht om de mogelijkheden voor de uitvoering van zo'n impuls, die al eerder ingediend en niet opgevolgd is, na te gaan.

Hierna wordt kort weergegeven wat de stand van zaken is rond beide opties.

### Impuls

10.2.e hebben zich gebogen over de oude impuls en concluderen dat met de komst van de BVA (basis vorderingen administratie) het probleem opgelost zal worden. Ze verwijzen hierbij naar een standpunt dat 10.2.e ingenomen heeft, namelijk dat de komst van de BVA dit probleem gaat oplossen. Dit zal na 2020 zijn, dus op zijn vroegst over ca. 2,5 jaar. 10.2.e heeft dat nogmaals onderzocht en komt tot dezelfde conclusie. 10.2.e bevestigt de gang van zaken.

Zowel de bijna-damage met KVL waar de NO aandacht aan heeft besteed als damage (#72) (inzake onjuiste verwerking van kritische berichten via de goedkeurderspostbus n.a.v. de bijna-damage KVL) met honorering van de impuls waarschijnlijk volledig voorkomen hadden kunnen worden.

### Scripting

R&K heeft onderzocht wat er in de tussentijd met scripting kan worden gedaan.

**Datum**  
17 september 2018

**Versienummer**  
0.9

**Opdrachtgever**  
10.2.e

**Auteur**  
10.2.e

**Kopie aan**  
10.2.e

**Bijlagen**  
--

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 1

00044



VERTROUWELIJK

CAP

Cluster Inning

www.belastingdienst.nl

Contactpersoon

10.2.e

## Verkenning routes behandeling KVL-lijsten met terugwerkende kracht

### Aanleiding

Naar aanleiding van het ontstaan van vervolgvragen in het MT Cluster Inning CAP van 21 augustus 2018 zijn 10.2.e strategisch adviseur MT CI) en 10.2.e (teamleider Centrale Regie LIC) door het MT verzocht om te onderzoeken of het mogelijk is om voor de verminderingen (kostenverlagingen – KVL) die zijn verleend vóórdat de 'nieuwe' KVL-lijst in IHP beschikbaar kwam, na te gaan of in alle gevallen de kosten die niet automatisch zijn verlaagd, door medewerkers handmatig zijn verlaagd. En, als dat niet het geval blijkt te zijn geweest, of en zo ja hoe dat alsnog gedaan zou moeten en kunnen worden. In dit memo wordt verslag gedaan van de bevindingen tot nu toe.

### Achtergrond

Alle CBK-berichten worden dagelijks beschikbaar gesteld in een samenwerkingsgebied (SG) op de Q-schijf als tekst (TXT)-bestand. Het oudste bestand dat daar terug te vinden is is van 1 april 2016. In het kader van de AVG is op dit moment niet duidelijk hoe lang team UPG Inning deze oude bestanden nog beschikbaar stelt. 11.1

11.1 Immers, we onderzoeken de mogelijkheden om met terugwerkende kracht begunstigende activiteiten voor burgers en bedrijven alsnog uit te voeren en eventueel door de Belastingdienst gemaakte fouten te herstellen. Eenzelfde soort lijn wordt gehanteerd in het Schunal-dossier.

### Conclusie

11.1

Datum

17 september 2018

Versienummer

1.0

Opdrachtgever

10.2.e

Auteurs

10.2.e

Kopie aan

10.2.e

Bijlagen

Bijlage 1: Rekentool inzet KVL

Bijlage 2: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. 52 weken (1 jaar)

Bijlage 3: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. 12 weken (3 maanden)

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 7

11.1

11.1



11.1

**Bijlage 1: Rekentool inzet KVL**

Zie bijgeleverde Excel in iBabs of apart per mail toegezonden.

11.1

11.1

buiten verzoek

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 18-09-2018 11:57  
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Hoi 10.2.e,

In het vorige MT aangegeven dat de kostenverlagingen na 2020 in de BVA functionaliteit wordt opgenomen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e  
Ketenregisseur inning

.....  
**Belastingdienst /Centrale administratieve processen**  
**J.F. Kennedylaan 8 | Apeldoorn | Kamer E 16.16**

10.2.e  
belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>

10.2.e Ha 10.2.e Weet je ook wanneer de BVA-fun... 17-09-2018 11:23:31

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 17-09-2018 11:23  
Onderwerp: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Ha 10.2.e

Weet je ook wanneer de BVA-functionaliteit die dit moet opvangen er zal zijn?

Vriendelijke groet,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**  
.....

10.2.e

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

10.2.e

----- Doorgestuurd door 10.2.e /SMP/BLD op 17-09-2018 11:23 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 17-09-2018 09:44  
Onderwerp: Betr: Betr: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Dank.

Vriendelijke groet,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**  
.....

10.2.e

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

10.2.e

10.2.e Hoi 10.2.e Ja, mijn lezing is dezelfde. 17-09-2018 09:05:40

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 17-09-2018 09:05  
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Hoi 10.2.e

Ja, mijn lezing is dezelfde.

Met vriendelijke groet,

10.2.e  
Ketenregisseur inning

.....  
**Belastingdienst /Centrale administratieve processen**  
**J.F. Kennedylaan 8 | Apeldoorn | Kamer E 16.16**

10.2.e  
.....  
belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>

10.2.e Hoi 10.2.e Zie onderstaande. Er wordt naar j... 14-09-2018 12:42:53

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 14-09-2018 12:42  
Onderwerp: Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Ho 10.2.e

Zie onderstaande. Er wordt naar jou verwezen in de mailwisseling die 10.2.e ingekopieerd heeft.

Is jouw lezing hetzelfde als die van 10.2.e? Zo ja, dan neem ik dat mee in de update voor het MT CI. Zo nee, hoe is wel gegaan c.q. wat is een juiste weergave van de gang van zaken?

Zowel de bijna-damage met KVL als de damage van deze week (#72, n.a.v. verwerking KVL-lijsten via postbus kritische berichten) hadden voorkomen kunnen worden met deze (oude) impuls, zoals je waarschijnlijk weet.

Ik neem 10.2.e even mee in CC omdat hij het alternatief (scripting) volgende week nog zal onderzoeken. Dat neem ik ook op in het memo.

Graag je reactie, alvast dank.

Vriendelijke groet,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

10.2.e  
belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

10.2.e

----- Doorgestuurd door 10.2.e /SMP/BLD op 14-09-2018 12:39 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /IV/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /IV/BLD@Belastingdienst



Datum: 14-09-2018 09:05  
Onderwerp: Betr: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Dag [10.2.e],

Dank voor de reactie.

Ik zal het MT CI CAP informeren.

*Wanneer* is deze wijziging te verwachten? Dat is namelijk nogal van belang om te weten.

Vriendelijke groet,

[10.2.e]

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

.....  
M [10.2.e]  
E [10.2.e]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

[10.2.e]

[10.2.e]

Hallo [10.2.e] Onderzoek is afgerond en heeft... 14-09-2018 08:46:57

Van: [10.2.e]/IV/BLD  
Aan: [10.2.e]/SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: [10.2.e]/IV/BLD@Belastingdienst  
Datum: 14-09-2018 08:46  
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Hallo [10.2.e]

Onderzoek is afgerond en heeft uitgewezen dat het probleem van de vermindering van de dwangbevelkosten opgelost is met de nieuwe basis vorderingenadministratie (BVA).  
[10.2.e] heeft per mail aan vaktechniek gemeld dat er geen verdere actie ondernomen hoeft te worden.

Dit is voor mij de laatste status.

Ik voeg de bovengenoemde mail hierbij toe.

[bijlage "Betr\_ Fw\_ 180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten pdf.eml" is verwijderd door [10.2.e]  
[10.2.e]/SMP/BLD]

Mocht je nog vragen hebben hoor ik het graag.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

Dag [10.2.e] Wanneer kan ik van jou een re... 13-09-2018 14:26:11

Van: [10.2.e] /SMP/BLD  
Aan: [10.2.e] //IV/BLD@Belastingdienst  
Datum: 13-09-2018 14:26  
Onderwerp: Fw: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Dag [10.2.e]

Wanneer kan ik van jou een reactie verwachten inzake onderstaande?

Vriendelijke groet,

[10.2.e]

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

[10.2.e]

belastingdienst.nl

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

[10.2.e]

----- Doorgestuurd door [10.2.e] d/SMP/BLD op 13-09-2018 14:25 -----

Van: [10.2.e] /SMP/BLD  
Aan: [10.2.e] //IV/BLD@Belastingdienst  
Cc: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e]  
[10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst,  
[10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e]  
[10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 30-08-2018 17:25  
Onderwerp: Betr: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

---

Dag [10.2.e]

[10.2.e] (GBO kantoorapplicaties inning) heeft inmiddels al wat uitzoekwerk verricht. En een vraag gesteld aan [10.2.e] over de urgentie. Zie onder tussen de strepen de bijbehorende mailwisseling

@ [10.2.e] zie onderaan deze mail thread de mail van [10.2.e] deze week. Ik probeer de diverse sporen even aan elkaar te knopen. [10.2.e] (door MT CI) gevraagd een analyse te maken van de diverse mogelijke oplossingen, waarin de urgentievraag uiteindelijk een bestuurlijke zal zijn, bijv. i.v.m. wat scripting al dan niet kan betekenen in deze (waarsch. slechts deeloplossing). Twee jaar klinkt heel ver weg.

Ik wacht nu het contact van [10.2.e] n.a.v. de mail van [10.2.e] hieronder even af.

Vriendelijke groet,

[10.2.e]

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

M 10.2.e  
E 10.2.e belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

Secretaresse 10.2.e

M 10.2.e  
E 10.2.e

---

Mail van 10.2.e van 30 augustus 2018, 16u49

Hoi 10.2.e

Ik heb navraag gedaan, de impuls is inderdaad ingediend. Het epicteam heeft een eerste impact bepaald en komt tot de conclusie dat het over twee jaar wordt opgelost in de nieuwe COA. Kan je aangeven hoe urgent het is voor onze business om voor die tijd toch aanpassingen te gaan doen in onze oude systemen?

Hartelijke groet,

10.2.e

Gedelegeerd Business Owner  
Kantoormedewerkers LIC, MKB, GO

.....  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Belastingdienst**

.....  
10.2.e [belastingdienst.nl](http://belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door 10.2.e /SMP/BLD op 30-08-2018 16:35 -----

Van: 10.2.e /IV/BLD  
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl  
Cc: 10.2.e /IV/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /IV/BLD@Belastingdienst  
Datum: 30-08-2018 16:13  
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Betr: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

Hoi 10.2.e

Op verzoek van het epic-team een korte reactie op jouw verzoek tot het aanpassen van de vervolgingskosten.

De DG heeft op 24 mei jl. de NO geïnformeerd over het issue van het niet (tijdig) verlagen van de kosten. Daarbij heeft hij het volgende geschreven:

"Aanvullend kan nog worden opgemerkt dat in de toekomst de nieuwe 'COA (Basis Vorderingen Administratie) dit handmatige traject voor het verlagen van dwangbevelkosten als er al wel betalingen of verrekeningen op de aanslag zijn gedaan, gaat opvangen."

Hij zegt hiermee in principe dat de BD geen wijzigingen meer gaat aanbrengen in het oude proces, maar gaat wachten op het nieuwe. De BVA gaat volgens planning binnen twee jaar voor de andere middelen in productie. 11.1

11.1

Met vriendelijke groet,

10.2.e



Strategisch adviseur Inning

Belastingdienst / Integratie business service Inning  
Utrecht / Apeldoorn

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>

10.2.e

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

30-08-2018 13:49:55

Van: 10.2.e IV/BLD  
Aan: 10.2.e IV/BLD@Belastingdienst  
Datum: 30-08-2018 13:49  
Onderwerp: Fw: Betr: Betr: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Account / Inning  
Belastingdienst Informatiemanagement

John F. Kennedylaan 8  
Gebouw H 6e etage  
7314 PS Apeldoorn

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

----- Doorgestuurd door 10.2.e IV/BLD op 30-08-2018 13:49 -----

Van: 10.2.e SMP/BLD  
Aan: 10.2.e IV/BLD@Belastingdienst, 10.2.e V/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 24-08-2018 16:12  
Onderwerp: Betr: Betr: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

Hoi 10.2.e

Er is een oude impuls boven water gekomen.  
Staat deze op de backlog of moet ik deze (nog) indienen?

Hartelijke groet,

10.2.e

Kantoormedewerkers LIC, MKB, GO

Centrale Administratieve Processen  
Belastingdienst

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

10.2.e

Hoi

10.2.e

Deze impuls ken ik niet. Ik weet niet...

22-08-2018 14:57:45

Van: 10.2.e SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 22-08-2018 14:57  
Onderwerp: Betr: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

Hoi 10.2.e

Deze impuls ken ik niet. Ik weet niet of en bij wie 10.2.e die impuls destijds heeft uitgezet.  
Volgens mij is de route nu via 10.2.e

@10.2.e weet jij wat de status van deze impuls is? De problemen die er op dit moment zijn met de  
behandeling van de KVL-lijst geven aan dat deze impuls nog steeds erg relevant is.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst\Centrale administratieve processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**  
Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen  
Postbus 100 | 6400 AC | Heerlen

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>

2.e

10.2.e

Ha

10.2.e

Herken jij deze toe...

22-08-2018 09:24:37

Van: 10.2.e SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 22-08-2018 09:24  
Onderwerp: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

Ha 10.2.e

Herken jij deze toevallig, en zo ja: heb je een statusupdate? Als ik hiervoor bij iemand anders moet  
zijn, verwijs me gerust door :)

Groetjes,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst/Centrale administratieve processen**  
**Cluster Inning**

10.2.e

@belastingdienst.nl

10.2.e

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

----- Doorgestuurd door [10.2.e] /SMP/BLD op 22-08-2018 09:13 -----  
Van: [10.2.e] /SMP/BLD  
Aan: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e]  
[10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 22-08-2018 09:07  
Onderwerp: Fw: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

---

Dag [10.2.e]

Gisteren bespraken we in het MT de problematiek van het (niet) aanpassen van de kosten na vermindering / afboeking op een aanslag n.a.v. het onderzoek van de NO.

[10.2.e] doet een suggestie om een impuls in te dienen. Die impuls hebben [10.2.e] en ik al op 25-11-2016 via [10.2.e] ingediend. Bijgaand tref je de impuls aan. Vraag is nu wat de status is en of deze impuls nog past binnen de huidige ontwikkelingen (innen op aangifte, verservicen COA etc.; scripting). Wil jij dit via CR laten nagaan?

Met vriendelijke groet,

[10.2.e]  
Strategisch Adviseur Proces en Vaktechniek Invordering LIC.

.....  
Belastingen/Centrale administratieve processen  
Belastingdienst  
Landelijk Incasso Centrum/kantoor Groningen/Team Vaktechniek  
Kemkensberg 12 | 9722 TB Groningen | 6e verdieping Noord  
Postbus 30045 | 9700 RM Groningen

.....  
M [10.2.e]  
b. [10.2.e]@belastingdienst.nl  
www.belastingdienst.nl  
.....

----- Doorgestuurd door [10.2.e] /SMP/BLD op 22-08-2018 09:01 -----  
Van: [10.2.e] /SMP/BLD  
Aan: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 25-11-2016 09:18  
Onderwerp: impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten

---

Hallo [10.2.e]

Hierbij een impuls, ter goedkeuring en doorzending, voor het automatisch aanpassen van de vervolgingskosten na vermindering bij beslagposten..  
Tevens om het inzenden van een bericht 072( overboeking kosten/rente naar belasting alleen mogelijk te maken als de kosten/rente daadwerkelijk in rekening zijn gebracht.  
[10.2.e] is al akkoord.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]  
Strategisch Adviseur Proces en Vaktechniek Invordering LIC  
Belastingen/ Semi Massale Processen  
.....



**Belastingdienst**

Landelijk Incasso Centrum/Centraal Administratieve Processen  
Kantoor Amsterdam | Team Vaktechniek

Kingsfordweg 1 | 1043 GN Amsterdam | 18e etage C vleugel  
Postbus 58944 | 1040 EE Amsterdam

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

www.belastingdienst.nl

[bijlage "25112016 Impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten.pdf" is verwijderd door 10.2.e

10.2.e SMP/BLD]

10.2.e

Hallo 10.2.e, onderstaand het mem... 28-08-2018 12:44:42

Van: 10.2.e SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /IV/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e  
10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 28-08-2018 12:44  
Onderwerp: Fw: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

Hallo 10.2.e

onderstaand het memo van 10.2.e m.b.t. vermindering van dwangbevelkosten.  
- Overwogen om kostenverlagingen in alle gevallen door INL te laten uitvoeren. Een deel wordt nu wel direct door INL verwerkt, maar een ander deel niet. Dit vergt een impuls (IV-aanpassing) via de GBO

10.2.e

11.1

Wil je meer info, dan kun je het beste contact opnemen met 10.2.e.

.In het verslag van het MT Cluster Inning van CAP van vorige week dinsdag (21/8):

- d. Vermindering dwangbevelkosten
- De Nationale Ombudsman (hierna: No) heeft in april 2018 vragen gesteld aan de Belastingdienst over het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen van de Belastingdienst.
  - Het onderwerp is besproken tijdens het MT van 7 augustus jl. Het MT heeft R&K LIC gevraagd om een nadere analyse te maken van de situatie bij het LIC.
  - Met een memo heeft CR het MT geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot dit proces en de analyse.
  - Geconstateerd is dat het lastig is (zeker voor niet-beheerders) om BI uit IHP te halen over dit



soort werkstromen. Dat is erg problematisch vanuit het oogpunt van een goede planning, rapportage en kwaliteitscontrole over het proces.

- Het is onduidelijk of de CBK-berichten nu en in het verleden wel volledig worden of zijn behandeld.
- CR heeft een aantal suggesties gedaan om het proces structureel te verbeteren.
- Voor het heden en de toekomst constateert het MT dat het proces beter is ingericht, dat de behandeling van deze berichten inmiddels hoog op de prioriteitenlijst staat en dat de teamleiders het hebben opgepakt.
- Voor het verleden zal 10.2.e samen met 10.2.f onderzoeken of het mogelijk is om via DF & A gegevens te achterhalen over de voorgaande periode.
- 10.2.e beoordeelt of - gelet op de ontwikkelingen met betrekking tot BVA - een eerdere impuls voor aanpassing van de COA opgepakt moet worden

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur  
Bureau Directie Ondersteuning CAP  
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst  
Directie Algemene Bestuurszaken  
Bestuurszaken  
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

10.2.e

@belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door 10.2.e /SMP/BLD op 28-08-2018 12:36 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e  
10.2.e/SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e  
10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e  
10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 14-08-2018 17:35  
Onderwerp: Memo stavaza kostenverlagingen tbv MT CI 21 augustus 2018

Hoi 10.2.e

Graag bijgaande stukken - op verzoek van 10.2.e - agenderen (ter informatie) voor het MT CI van 21 augustus 2018.

Memo aan MT CI over stavaza kostenverlagingen:

[bijlage "Memo\_MTCI\_stavazakostenverlagingen\_20180814.pdf" is verwijderd door 10.2.e  
10.2.e /SMP/BLD] [bijlage "Memo\_MTCI\_stavazakostenverlagingen\_20180814.docx" is verwijderd  
door 10.2.e /SMP/BLD]

Bijlage 1: de brief van de No (Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting)

[bijlage "Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van  
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting.pdf" is verwijderd door  
10.2.e /SMP/BLD]

Bijlage 2: de brief van de DG aan de No (180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten)

2018-09-18 1157 Fw\_ Betr\_ Fw\_  
Betr\_ Betr\_ Fw\_ Betr\_ Betr\_ Fw\_  
Betr\_ Fw\_ Memo st.pdf

[bijlage "180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten.pdf" is verwijderd  
door [10.2.e] [SMP/BLD]

Bijlage 3: de vervolgvragen van de NO n.a.v. 1e beantwoording Belastingdienst

[Bijlage "Aanvullende vragen NO\_juli2018\_20180814.pdf" is verwijderd door [10.2.e]  
[10.2.e] [SMP/BLD]

Mocht je zelf vinden dat er stukken ontbreken, wil je die dan integreren en bijvoegen?

Dank.

Vriendelijke groet,

[10.2.e]

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

... [10.2.e] .....  
**M** [10.2.e]  
**E** [10.2.e]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

[10.2.e]

buiten verzoek

Van: [redacted] SMP/BLD  
Aan: [redacted] SMP/BLD@Belastingdienst, [redacted]  
Cc: [redacted] SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 20-09-2018 15:15  
Onderwerp: Fw: Betr: KVL - reactie

---

Hoi [redacted]

Bij deze onderstaande mail ter informatie.

[redacted] wil hierover met ons in gesprek, dus zal een afspraak laten plannen (na zijn verlof volgende week).

Overigens is de BVA-oplossing, waar ik in de "P.S." over spreek, pas na 2020 te verwachten.

Vriendelijke groet,

[redacted]  
10.2.e

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**  
.....

[redacted]  
[redacted]@belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

[redacted]  
10.2.e

----- Doorgestuurd door 10.2.e /SMP/BLD op 20-09-2018 15:12 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 17-09-2018 11:38  
Onderwerp: Betr: KVL - reactie

---

Hoi 10.2.e

Ik heb n.a.v. jouw vragen en nog een reactie-ronde met 10.2.e er het volgende van kunnen brouwen.

Kun je hier mee uit de voeten richting MT CI? Zo niet, laat het me weten, dan kijken we hoe we e.e.a. nog kunnen aanpassen/aanvullen.

P.S. Je krijgt ook nog een update van mij inzake de andere KVL-vraag, namelijk of de impuls of scripting iets kan oplossen voor ons om dit werk op een andere manier in te richten c.q. te doen. De (oude) impuls wordt door de IV-organisatie en door Klaas (wederom) als onnodig bestempeld, omdat "de BVA" (basis vorderingen administratie) het probleem zou gaan oplossen. Wanneer is (nog) onbekend. Realisatie van deze impuls had zowel de bijna-damage en de damage rond KVL voorkomen, overigens. 10.2.e onderzoekt nu de scripting-optie, maar is helaas sinds vandaag afwezig. Je hoort hier nog over.



fte-berekening\_KVL\_20180906.xlsx



memo\_KVL\_20180917.docx

Vriendelijke groet,

10.2.e

**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

10.2.e

belastingdienst.nl

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

10.2.e

10.2.e

Beste 10.2.e Hierbij mijn eerste reactie, misschie... 12-09-2018 11:11:31

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 12-09-2018 11:11  
Onderwerp: KVL - reactie

---

Beste 10.2.e

Hierbij mijn eerste reactie, misschien handig vandaag nog even telefonisch af te stemmen.



Met vriendelijke groet,

10.2.e  
plv. Directeur

.....  
**Belastingen en Toeslagen / Centrale Administratieve Processen**  
**Belastingdienst**

Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen | Kamer Z 555

Secretaresse 10.2.e @belastingdienst.nl | M 10.2.e

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door 10.2.e SMP/BLD op 12-09-2018 10:08 -----

Van: "iXware Scan Proces - Automatisch bericht" <ixwarenoreply@belastingdienst.nl>  
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl  
Datum: 12-09-2018 10:01  
Onderwerp: Scan vanaf een Xerox device.

---

Hierbij ontvangt u het door u gescande document.

De scan is gemaakt met de standaard instellingen:

- 300 dpi

Kijk op de gebruikers ondersteunings site voor advies over het scannen.

<http://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl/service/detail/286>

[bijlage "10.2.e 12092018\_100101.pdf" is verwijderd door 10.2.e

10.2.e SMP/BLD]



**Brief Nationale ombudsman over onderzoek naar verlagen van  
dwangbevelkosten**

08-10-2018 15:20

10.2.e

Hallo allen,

Op verzoek van 10.2.e (DGBel) stuur ik jullie hierbij een brief van de nationale ombudsman door.

De Nationale ombudsman (No) is in april 2018 een onderzoek uit eigen beweging **gestart** naar het verlagen van dwangbevelkosten. De onderzoeksvraag was:  
"Heeft de Belastingdienst voldoende gewaarborgd dat na vermindering van het bedrag van de aanslag ook de dwangbevelkosten ambtshalve (handmatig of automatisch) worden verlaagd?"

In de bijgevoegde brief met daarin zijn bevindingen schrijft de No:  
"Hoewel de Belastingdienst niet registreert hoeveel correcties worden doorgevoerd naar aanleiding van terugbelverzoeken over het onderwerp 'verlagen dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag', acht ik het vooralsnog aannemelijk dat dit niet of nauwelijks voorkomt. Dit oordeel wordt ingegeven door het feit dat wij verder geen aanwijzingen hebben dat de dwangbevelkosten structureel niet worden verlaagd na vermindering van de aanslag.  
Onze conclusie is dat, op basis van de momenteel bij ons bekende informatie, door de Belastingdienst voldoende is gewaarborgd dat dwangbevelkosten worden verlaagd als het bedrag van een aanslag wordt verminderd."

Onder dankzegging voor de informatie die in het kader van dit onderzoek is verstrekt, wordt daarmee het onderzoek beëindigd.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur  
Bureau Directie Ondersteuning CAP  
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....  
**Belastingdienst**  
**Directie Algemene Bestuurszaken**  
**Bestuurszaken**  
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

10.2.e

.....  
@belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door 10.2.e op 08-10-2018 15:03 -----

Van: 10.2.e (BEDRIJF) <10.2.e@minfin.nl>  
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl" 10.2.e @belastingdienst.nl>  
Datum: 08-10-2018 12:51  
Onderwerp: E-mailen - Scan van Xerox WorkCentre.pdf

Dag 10.2.e

Goed nieuws!

Wil je de bijlage doorsturen naar alle collega's die betrokken waren bij de  
beantwoording van de vragen van de Nationale ombudsman over de  
verlaging van de dwangbevelkosten?

Hartelijke groet,

10.2.e

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk  
aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen  
aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden  
van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to  
you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of



any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. [Scan van Xerox WorkCentre.pdf](#)



10.2.e

buiten verzoek

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst,  
10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 20-11-2018 15:52  
Onderwerp: 10.2.e as. woensdag 21-11

Dag 10.2.e

As. woensdag (morgen) spreken wij elkaar over onderstaand memo (KVL).

Ter voorbereiding stuur ik de stukken toe.

Ik ben waarschijnlijk later (ca. 30 minuten), wegens de 1e bijeenkomst van het project procesinrichting invordering (ook in Den Haag).

Begin gerust zonder mij, want de expertise is aanwezig.



KVL\_scripting\_impuls\_20180914.docx memo\_KVL\_20180917.docx

Vriendelijke groet,

10.2.e

**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

10.2.e .....  
belastingdienst.nl

www.belastingdienst.nl

10.2.e

buiten verzoek

Van: [10.2.e] /SMP/BLD  
Aan: [10.2.e] SMP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e]  
[10.2.e] @Belastingdienst, [10.2.e] IP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 21-11-2018 17:23  
Onderwerp: Memo KVL

---

Hoi [10.2.e]

Ik heb het memo aangepast o.b.v. gesprek vandaag. Het verhaal over de impulzen heb ik er voor nu even buiten gelaten.

Acties:

- 10.2.e informeert bij UPG Inning wat zij kunnen betekenen en levert - in overleg met 10.2.e indien nodig
- specs aan
- 10.2.e informeren MT CI over voortgang

Dank voor ieders input. Wordt vervolgd.



memo 10.2.e 20181121.docx

Vriendelijke groet,

10.2.e

.....  
**Belastingdienst**  
**Centrale Administratieve Processen**  
**Cluster Inning**  
**Landelijk Incasso Centrum**

10.2.e

belastingdienst.nl

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

10.2.e



VERTROUWELIJK

**CAP**

Cluster Inning

www.belastingdienst.nl

**Contactpersoon**

10.2.e

## Verkenning routes behandeling KVL-lijsten met terugwerkende kracht

### Aanleiding

Naar aanleiding van het ontstaan van vervolgvragen in het MT Cluster Inning CAP van 21 augustus 2018 zijn 10.2.e (strategisch adviseur MT CI) en 10.2.e (teamleider Centrale Regie LIC) door het MT verzocht om te onderzoeken of het mogelijk is om voor de verminderingen (kostenverlagingen – KVL) die zijn verleend vóórdat de 'nieuwe' KVL-lijst in IHP beschikbaar kwam, na te gaan of in alle gevallen de kosten die niet automatisch zijn verlaagd, door medewerkers handmatig zijn verlaagd. En, als dat niet het geval blijkt te zijn geweest, of en zo ja hoe dat alsnog gedaan zou moeten en kunnen worden. In dit memo wordt verslag gedaan van de bevindingen tot nu toe.

### Achtergrond

Alle CBK-berichten worden dagelijks beschikbaar gesteld in een samenwerkingsgebied (SG) op de Q-schijf als tekst (TXT)-bestand. Het oudste bestand dat daar – in september 2018 – terug te vinden is dateert van 1 april 2016. In het kader van de AVG is op dit moment niet duidelijk hoe lang team UPG Inning deze oude bestanden nog beschikbaar stelt. 11.1

11.1

11.1 Immers, we onderzoeken de mogelijkheden om met terugwerkende kracht begunstigende activiteiten voor burgers en bedrijven alsnog uit te voeren en eventueel door de Belastingdienst gemaakte fouten te herstellen. Eenzelfde soort lijn wordt gehanteerd in het Schunal-dossier.

### Conclusie

11.1

**Datum**

21 november 2018

**Versienummer**

1.0

**Opdrachtgever**

10.2.e

**Auteurs**

10.2.e

**Kopie aan**

10.2.e

**Bijlagen**

Bijlage 1: Rekentool inzet KVL

Bijlage 2: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. 52 weken (1 jaar)

Bijlage 3: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. 12 weken (3 maanden)

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 8

00051

11.1

*Hoe kunnen we met terugwerkende kracht onterecht niet-gemaakte kostenverlagingen alsnog uitvoeren?*

Er zijn drie opties:

11.1

11.1



11.1

11.1

**Bijlage 1: Rekentool inzet KVL**

Zie bijgeleverde Excel in iBabs of apart per mail toegezonden.

## Bijlage 2: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. inzetduur van 12 weken (1 jaar)

Let op: gaat alleen over de beide subopties binnen de IHP-route.

<b>Voorbereiding werk</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	500	stuks	Uitgangspunten: lijnwerk/volume 250 per jaar x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	15	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	52	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	0,10	fte	
<b>Optie 1 - Inhoudelijke behandeling</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	72.800	stuks	Uitgangspunten: 140 berichten per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	5	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	52	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	4,06	fte	
<b>Optie 2 - Inhoudelijke behandeling</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	780.000	stuks	Uitgangspunten: lijnwerk/volume 1500 per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	2	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	52	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	19,95	fte	

### Bijlage 3: Benodigde fte-inzet per week o.b.v. inzetduur van 12 weken (3 maanden)

Let op: gaat alleen over de beide subopties binnen de IHP-route.

<b>Voorbereiding werk</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	500	stuks	Uitgangspunten: lijstwerkvolume 250 per jaar x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	15	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 5%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	12	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	0,42	fte	
<b>Optie 1 - inhoudelijke behandeling</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	72.800	stuks	Uitgangspunten: 140 berichten per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	5	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 5%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	12	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	20,18	fte	
<b>Optie 2 - inhoudelijke behandeling</b>			
Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)	780.000	stuks	Uitgangspunten: lijstwerkvolume 1500 per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)
Behandeltijd (in min.)	2	minuten	
Hafir	1.303	uren	Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 5%
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggevoerd zou willen hebben	12	weken	
Rekenom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)	86,17	fte	





Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Cluster Inning  
Centrale Administratieve  
Processen**

Regle & Kwaliteit

Kingsfordweg 1  
1043 GN Amsterdam  
Postbus 100  
0000 AA Amsterdam  
www.belastingdienst.nl

**Contactpersoon**

10.2.e

Medewerker R&K

10.2.e

10.2.e@belastingdienst.nl

Betreft: Kostenverlagingen (KVL)

**Datum**

11 april 2019

**Opdrachtgever**

10.2.e

**Auteur**

10.2.e

**Bijlagen**

Geen

Naar aanleiding van vragen over het verlagen van kosten na vermindering van aanslagen is er een onderzoek gedaan naar alle aanslagen met een dagtekening tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018, die voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Er moet een vermindering zijn verleend, en/of
- Er moet een bedrag van een vermindering of teruggaaf van een aanslag, die betrekking had op hetzelfde middel en hetzelfde tijdvak zijn afgeboekt, en/of,
- Er zijn geen kosten verlaagd middels een berco 071 of 072 (kritisch bericht opgemaakt door een medewerker), en/of

Naar aanleiding van bovenstaande criteria is een segment brede CIV-query aangevraagd. 1.766.048 aanslagen voldeden aan deze criteria.

Vervolgens zijn er nadere selecties gemaakt:

- Er moeten niet automatisch kosten verlaagd zijn middels KBI(Kosten Buiten Invordering), en/of
- Er moeten kosten zijn betaald of er moeten nog onbetaalde kosten openstaan

11.1

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

00052

11.1



Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Centrale Administratieve  
Processen**  
Bureau Directeursorondersteuning  
  
Croeselaan 14  
3521 CA Utrecht  
Postbus 18500  
3501 CM Utrecht  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

**Contactpersoon**

10.2.e

# verslag

MT Cluster Inning | 30 april 2019

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag van het overleg van het MT Cluster Inning  
30 april 2019 | 09:30 – 12:30 uur  
Utrecht | De Knoop | Zaal 2.06

10.2.e

Afwezig  
Kopie aan

**Datum**  
1 mei 2019

**Versienummer**  
1.0

**Datum vaststelling**  
14 mei 2019

**Vastgesteld door**  
MT Cluster Inning

**Auteur**  
10.2.e

**Kopie aan**

**Bijlagen**  
Geen

buiten verzoek

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 6

00053

buiten verzoek

a. Vermindering dwangbevelkosten

- Dit onderwerp is in handen gegeven van ketenregie (  en  ).

- Over 14 dagen komt een memo over dit onderwerp terug op de agenda.

buiten verzoek





Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Centrale Administratieve  
Processen**  
Bureau Directeursorondersteuning  
Croeselaan 14  
3521 CA Utrecht  
Postbus 18500  
3501 CM Utrecht  
www.belastingdienst.nl

**Contactpersoon**

10.2.e

# verslag

MT Cluster Inning | 11 juni 2019

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag van het overleg van het MT Cluster Inning  
11 juni 2019 | 09:30 – 12:30 uur  
Utrecht | De Knoop | zaal 6.05

10.2.e

Afwezig  
Kopie aan

**Datum**  
12 juni 2019

**Versienummer**  
1.0

**Datum vaststelling**  
25 juni 2019

**Vastgesteld door**  
MT Cluster Inning

**Auteur**  
10.2.e

**Kopie aan**

**Bijlagen**  
Geen

## Vergaderpunten

- 1 Opening en vaststellen van de agenda
  - In verband met diens vakantie, wordt agendapunt 8b (Vermindering dwangbevelkosten) dat op naam van 10.2.e staat, van de agenda gehaald.

buiten verzoek

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 5

00054



**Betr: Betr: Kostenverlaging, wat zijn precies de opmerkingen /vragen van de Ombudsman**

10.2.e aan: 10.2.e  
Cc: 10.2.e

24-06-2019 12:57

Hallo 10.2.e

Ik weet niet of jullie de info al hebben.  
Daarom voor de zekerheid:



180815 - reactie DGBel op aanvullende vragen No over dwangbevelkosten.pdf

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Belastingdienst  
Directie Centrale Administratieve Processen  
Bureau Directeursondersteuning  
& Keten Inning en Betalingsverkeer  
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

10.2.e  
@belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl

10.2.e Hoi 10.2.e, Goed dat 10.2.e betrokken is bij... 18-06-2019 16:45:39

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /MKB/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e @Belastingdienst  
Datum: 18-06-2019 16:45  
Onderwerp: Betr: Kostenverlaging, wat zijn precies de opmerkingen/vragen van de Ombudsman

Hoi 10.2.e

Goed dat 10.2.e betrokken is bij de uitwerking.

Deze vragen stammen uit april 2018. Ik weet niet meer precies welke vragen dit waren. Mogelijk kan 10.2.e je hierbij helpen. De vragen zijn in twee rondes beantwoord.

Het vervolg (analyseren of er nog ten onrechte kostenverlagingen uit verleden teruggegeven zouden moeten worden) heb ik in 2018 samen met 10.2.e opgepakt

De coördinatie van de afhandeling van dit dossier (KVL) ligt inmiddels bij ketenregie (10.2.e), via de uitvoeringstafel, voor alle segmenten.

Vriendelijke groet,

10.2.e  
Afdelingshoofd Regie & Kwaliteit

Cluster Inning

**Centrale Administratieve Processen  
Belastingdienst**

10.2.e

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

10.2.e

10.2.e

Hoi,

10.2.e

is nu betrokken...

18-06-2019 13:46:06

Van: 10.2.e /MKB/BLD

Aan: 10.2.e Belastingdienst

Datum: 18-06-2019 13:46

Onderwerp: Kostenverlaging, wat zijn precies de opmerkingen/vragen van de Ombudsman

Hoi, 10.2.e

10.2.e

is nu betrokken bij de kostenverlaging naar aanleiding van het actiesu...

procesinrichting rondom) stuiting.

10.2.e

trekt dit on

2.

10.2.e

zullen een analyse (

aanleiding van vragen van de Ombudsman.

Heb jij voor mij de vragen die de Ombudsman heeft?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Landelijke Regie inrichting MKB

**Belastingen / Midden- en Kleinbedrijf**



Rijksoverheid

10.2.e

elastingdienst.nl



Belastingdienst

## concept

VERTROUWELIJK

**CAP**  
Cluster MT Inning

**Datum**  
28 augustus 2019

**Versienummer**  
0.7

**Opdrachtgever**  
10.2.e

**Auteurs**  
10.2.e

**Kopie aan**  
10.2.e

**Bijlagen**  
resultatenoverzicht

### Behandeling KVL-lijsten met terugwerkende kracht

#### Aanleiding

Het MT Cluster Inning CAP heeft opdracht gegeven te onderzoeken of het mogelijk is om voor verminderings- / herzieningen die zijn verleend vóórdat de 'nieuwe' KVL-lijst in IHP beschikbaar kwam en hiervoor een regulier proces was ingericht, na te gaan of in alle gevallen de kosten die niet automatisch zijn verlaagd, door medewerkers handmatig zijn verlaagd. Indien kosten ten onrechte niet zijn verlaagd, te onderzoeken hoe deze kosten alsnog verlaagd zouden kunnen worden. In dit memo wordt verslag gedaan van de bevindingen tot nu toe en een voorstel om te komen tot een Plan van Aanpak.

#### Achtergrond

Argumenten om een herstelactie te doen:

11.1

#### Inhoud

De beoordeelde periode betreft de periode 01-01-2014 tot en met 31-12-2018. De populatie waarvoor een herstelactie moet worden uitgevoerd, is door middel van het uitvragen en analyseren van queries in beeld gebracht. Elke post in deze geselecteerde doelgroepen is juist geselecteerd, echter de populatie is niet 100% volledig.

Aanslagen waarvoor een "dossier" in de COA is aangemaakt, zijn niet meegenomen in de te herstellen populatie, geautomatiseerd kan niet de inhoud van dit dossier worden beoordeeld of deze post tot de te herstellen populatie behoort. In totaliteit zijn ( nnb) posten met "dossier" voorlopig buiten beschouwing gelaten, hiervoor kan t.z.t. een aparte herstelactie moeten worden uitgevoerd.

De processen voor aangiftebelastingen en aanslagbelastingen zijn divers, daarnaast zijn er ook belastingmiddelen specifieke factoren die een rol spelen, daarom is gekozen de te herstellen populatie posten in een 6-tal separate groepen in beeld te brengen. (zie bijlage)

De te herstellen populatie betreft ruim 400.000 posten met een te corrigeren bedrag van circa 31 miljoen.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

00056



*Aanpak herstel*

Het herstel van de posten kan, indien het reguliere proces wordt gevolgd (verrekenen bij openstaande schuld, verzenden reguliere uitingen), grotendeels geautomatiseerd plaatsvinden.

De overleden en/of insolvente klanten en posten waarvoor een signalering in de COA is aangebracht, zullen handmatig door kantoor moeten worden beoordeeld en afgedaan.

Deze handmatige beoordeling en behandeling vergt capaciteit van de kantoren. Deze benodigde capaciteit kan worden beïnvloed door besluitvorming op de volgende vraagstukken:

11.1

De herstelactie kan separaat per doelgroep worden opgepakt, ook is mogelijk het massale herstel los te koppelen van het lokale herstel.

Voorstel is de actie met een generieke brief aan te kondigen, zodat vervolgens zoveel mogelijk het reguliere proces kan worden gevolgd. Gezien de massaliteit en het kritische karakter van het query- en uitvraagproces met betrekking tot het definiëren van de te herstellen populatie, wordt geadviseerd om te starten met een pilot uit de doelgroep HSB/VHR en Eurovignet.

De herstelactie zal per doelgroep in een draaiboek nader moeten worden uitgewerkt.

*Samenvatting*

Een herstel van de ten onrechte niet teruggegeven kosten is uitvoerbaar. De kwaliteit van de geselecteerde doelgroep is goed, echter de doelgroep is niet 100% volledig.

Herstel inclusief overleden en insolvente klanten en met verrekenen bij openstaande schuld leidt **ongeveer** tot:

11.1

Besluitvorming op de bij 1. tm 3. genoemde vraagstukken kan tot bijstelling van deze raming leiden.

*Besluitvorming:*

Gevraagd wordt besluitvorming op het uitvoeren van deze herstelactie en daaraan gekoppeld besluitvorming op de vraagstukken 1. tot en met 3. hierboven weergegeven.





Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Centrale Administratieve  
Processen**  
Bureau Directeursorsteuning

Croeselaan 14  
3521 CA Utrecht  
Postbus 18500  
3501 CM Utrecht  
www.belastingdienst.nl

# verslag

MT Cluster Inning | 3 september 2019

## Contactpersoon

10.2.e

Omschrijving  
Vergaderdatum en -tijd  
Vergaderplaats  
Aanwezig

Verslag van het overleg van het MT Cluster Inning  
3 september 2019 | 09:30 – 12:30 uur  
Utrecht | Meeting Plaza | Hoog Catharijne 2e etage

10.2.e

Afwezig  
Kopie aan

**Datum**  
5 september 2019

**Versienummer**  
1.0

**Datum vaststelling**  
17 september 2019

**Vastgesteld door**  
MT Cluster Inning

**Auteur**  
10.2.e

**Kopie aan**

**Bijlagen**

buiten verzoek

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 5

00057

buiten verzoek

## 8 Algemene onderwerpen

### a. Vermindering dwangbevelkosten

- Het MT Cluster Inning heeft om twee onderzoeken gevraagd:
  - o Zijn, voordat het reguliere proces was ingericht, in alle gevallen de kosten die niet automatisch zijn verlaagd, door medewerkers handmatig verlaagd?
  - o Indien dat niet is gebeurd: hoe kunnen deze kosten alsnog verlaagd worden?
- 10.2.e lichtte het memo toe waarin verslag wordt gedaan van de bevindingen tot nu toe en waarin een voorstel is gedaan om te komen tot een Plan van Aanpak.
- Het MT constateert dat er veel energie is gestoken in het achterhalen van de populatie. De populatie is niet 100% in beeld.
- Het herstel van de posten kan, indien het reguliere proces wordt gevolgd (verrekenen bij openstaande schuld, verzenden reguliere uitingen), grotendeels geautomatiseerd plaatsvinden.
- Handmatige beoordeling en behandeling van overledenen en/of insolvente klanten en posten waarvoor een signalering in de COA is aangebracht, vergt capaciteit van de kantoren.
- Afgesproken wordt om te starten met de belangrijkste doelgroepen, zoals (niet overleden) burgers of bijvoorbeeld met de hoogste bedragen eerst. Over deze prioritering vindt afstemming plaats met de ketenpartners UHB, Vaktechniek en worden afspraken gemaakt wanneer gestart wordt.
- Gestart kan worden met een kleine pilot om te zien wat de reacties zijn. Ook de communicatie (een generieke brief voor de te behandelen doelgroepen) moet zorgvuldig gebeuren. Hiervoor wordt afgestemd met KI&S.
- Een bijzondere kwaliteitscontrole wordt ingericht. 10.2.e pakt dat op met 10.2.e.
- En marge informeert 10.2.e het MT over het onderzoek naar de uitvoering van de verrekening bij WTL. Een en ander vanwege de notitie die door GO in de Ketentafel is ingebracht.
- Een en ander wordt verder besproken in de Uitvoeringstafel.

buiten verzoek

buiten 10.2.e gek

**Van:** 10.2.e (FISCALITEIT)

**Verzonden:** donderdag 12 september 2019 14:01

**Aan:** 10.2.e (UITVOERINGSBELEID) 10.2.e @minfin.nl>

**CC:** 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e @minfin.nl>; 10.2.e (FISCALITEIT)

10.2.e

**Onderwerp:** damage

Hoi 10.2.e

Gisteren werden wij er telefonisch door de BD over geïnformeerd dat er in de sfeer van het in rekening brengen van vervolgingskosten (invordering) iets goed mis is gegaan. De precieze ins en outs ken ik nog niet; daar is wel onmiddellijk naar gevraagd. Het geheel heeft een omvang van meer dan 400.000 gevallen met een belang van meer dan € 30 miljoen, gemeten over de periode 2014-2018.

Vraag: moet dit onmiddellijk bij Jaap worden gemeld / moeten wij CAP adviseren dit onmiddellijk bij Jaap te melden / of pas nadat een plan de campagne is bedacht (juridisch en communicatie advies)?

Hoor graag.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

.....  
Afdeling Formeel recht en invordering  
Concemedirectie Fiscale en Juridische Zaken Belastingdienst  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....  
T 10.2.e  
M  
10.2.e @minfin.nl  
<http://www.minfin.nl>

buiten verzoek

**Van:** 10.2.e (BLKB) <10.2.e@minfin.nl>

**Verzonden:** donderdag 19 september 2019 15:49

**Aan:** 10.2.e@belastingdienst.nl' 10.2.e@belastingdienst.nl>

**CC:** 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>

**Onderwerp:** FW: Betr: RE: KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Hoi 10.2.e,

Heb jij nog kans gezien om antwoord te geven op de vragen van 10.2.e? Zo nee, zou je hier nog eens naar willen kijken? De antwoorden zijn relevant voor het proces.

Hoor graag!

Groet

10.2.e

**Van:** 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>

**Verzonden:** donderdag 12 september 2019 15:50

**Aan:** 10.2.e (BLKB) <10.2.e@minfin.nl>

**Onderwerp:** FW: Betr: RE: KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Ter informatie

**Van:** 10.2.e (FISCALITEIT)

**Verzonden:** donderdag 12 september 2019 15:18

**Aan:** 10.2.e@belastingdienst.nl' <10.2.e@belastingdienst.nl>;

10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>

**CC:** 10.2.e@belastingdienst.nl

**Onderwerp:** RE: Betr: RE: KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Beste 10.2.e,

Zeer bedankt voor de nadere informatie.

11.1

Graag vernemend.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl> <[redacted]@belastingdienst.nl>

Verzonden: donderdag 12 september 2019 14:06

Aan: 10.2.e (FISCALITEIT) <[redacted]@minfin.nl>; 10.2.e (FISCALITEIT) <[redacted]@minfin.nl>

CC: 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>

Onderwerp: Betr: RE: KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Dag 10.2.e,

hierbij de communicatie met de NO en aanleiding voor dit onderzoek.

verder ook toegevoegd het memo besproken in het Cluster MT Inning. Besloten hierop is een herstelactie te gaan uitvoeren, de wijze waarop afstemmen met UHB en vaktechniek.

*(Zie het bijgevoegde bestand: 180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten.pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: NO oktober 2018.pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: Vragen NO.pdf)(Zie het bijgevoegde bestand: memo KVL 2019-0.7versie.docx)(Zie het bijgevoegde bestand: KVL-rapport versie 0.7.xlsx)*

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Walterbos gebouw 10.2.e Apeldoorn

M

10.2.e

10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>

10.2.e (FISCALITEIT)" --11-09-2019 14:50:13--Beste 10.2.e Bestaat er ook nog een beschrijvende rapportage? M.a.w. waarvan is deze cijfermatig

Van: 10.2.e (FISCALITEIT)" <[redacted]@minfin.nl>  
Aan: 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>; 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>; 10.2.e (FISCALITEIT)" <[redacted]@minfin.nl>  
Cc: 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>; 10.2.e <[redacted]@belastingdienst.nl>  
Datum: 11-09-2019 14:50  
Onderwerp: RE: KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Beste 10.2.e,

Bestaat er ook nog een beschrijvende rapportage? M.a.w. waarvan is deze cijfermatige



uitkomst het resultaat? Wat is er precies niet goed gegaan?

BVD.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work  
([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

**Van:** 10.2.e @belastingdienst.nl <10.2.e@belastingdienst.nl>  
**Datum:** woensdag 11 sep. 2019 1:29 PM  
**Aan:** 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>  
**Kopie:** 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl> 10.2.e @belastingdienst.nl  
10.2.e @belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** KVL-rapport versie 0.7.xlsx

Dag 10.2.e

Zoals telefonisch besproken, hierbij in de bijlage het inzicht van ten onrechte in rekening gebrachte invorderingskosten, die niet zijn terugbetaald aan belanghebbende over de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2018.

De vraag is welke juridische kaders zijn er om het herstel van deze ten onrechte niet teruggeven bedragen uit te voeren. Hoe gaan we om met overledenen, faillissement, welke periode ed. Graag jullie advies in deze.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

**Belastingdienst/Centrale administratieve processen**

10.2.e

Walterbos gebouw 10.2.e Apeldoorn

M

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

(Zie het bijgevoegde bestand: KVL-rapport versie 0.7.xlsx)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten. Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.  
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

---

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.  
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.  
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

buiten verzoek

**Van:** [10.2.e] (BLKB) <[10.2.e]@minfin.nl>

**Verzonden:** donderdag 19 september 2019 13:59

**Aan:** [10.2.e] (UITVOERINGSBELEID) <[10.2.e]@minfin.nl>

**CC:** [10.2.e] (FISCALITEIT) <[10.2.e]@minfin.nl>

**Onderwerp:** FW: dossier kostenverlaging: damage

**Urgentie:** Hoog

Hoi [10.2.e],

Vorige week hebben we het gehad over de terugbetaling van teveel in rekening gebrachte of ten onrechte niet verlaagde kosten. Uitgangspunt daarbij was dat het hier gaat om damage en dat in ieder geval de DG moest worden geïnformeerd door CAP. [10.2.e] heeft daartoe een poging gedaan (zie onderstaande mail).

Om kort te gaan: navraag bij [10.2.e] leerde dat [10.2.e] geen contact heeft opgenomen met Jaap.

Met [10.2.e] ben ik van mening dat dit dossier nog steeds een risico vormt en dat er geen besluiten/acties mogen volgen zonder de Ombudsman hierin te betrekken. Deze heeft immers op basis van informatie van de BD in zijn eigen onderzoek naar niet-verlaagde kosten (oktober 2018) geconcludeerd dat hij het "vooral nog aannemelijk (acht) dat dit niet of nauwelijks voorkomt". Nu blijkt dat er in zo'n 400.000 gevallen geld moet worden terugbetaald.

Graag overleg ik met je hoe we dit verder gaan brengen.

Groet,

[10.2.e]

**Van:** [10.2.e] (FISCALITEIT) <[10.2.e]@minfin.nl>

**Verzonden:** donderdag 12 september 2019 15:43

**Aan:** [10.2.e] /SMP/BLD' <[10.2.e]@belastingdienst.nl>

**CC:** [10.2.e] (UITVOERINGSBELEID) <[10.2.e]@minfin.nl>

**Onderwerp:** dossier kostenverlaging

Dag [10.2.e]

Wij zijn gisteren geïnformeerd over het probleem van de niet doorgevoerde kostenverlagingen in de jaren 2014-2018 en over jullie voornemen tot herstel.

11.1

Wordt vervolgd. (wilde liever telefonisch contact, maar dat lukte niet)

Vriendelijke groeten,

[10.2.e]

.....  
Afdeling Formeel recht en invordering

Concemedirectie Fiscale en Juridische Zaken Belastingdienst

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |

Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....  
10.2.e

10.2.e [@minfin.nl](mailto:10.2.e@minfin.nl)  
<http://www.minfin.nl>





Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**CAP**  
Cluster MT Inning

**Datum**  
24 september 2019

**Versienummer**  
0.8

**Opdrachtgever**

10.2.e

**Auteurs**

10.2.e

**Bijlagen**  
resultatenoverzicht

## Memo herstel ten onrechte in rekening gebrachte kosten

### Aanleiding

Het MT Cluster Inning CAP heeft opdracht gegeven te onderzoeken of het mogelijk is om voor verminderings- / herzieningen die zijn verleend vóórdat de 'nieuwe' KVL-lijst in IHP beschikbaar kwam en hiervoor een regulier proces was ingericht, na te gaan of in alle gevallen de kosten die niet automatisch zijn verlaagd, door medewerkers handmatig zijn verlaagd. Indien kosten ten onrechte niet zijn verlaagd, te onderzoeken hoe deze kosten alsnog verlaagd zouden kunnen worden. In dit memo wordt verslag gedaan van de bevindingen tot nu toe en een voorstel om te komen tot een Plan van Aanpak.

### Achtergrond

Argumenten om een herstelactie te doen:

- Het belang van burgers en bedrijven, de Belastingdienst heeft ten onrechte geld niet teruggeven/verrekend.
- Het belang van rechtsgelijkheid, alle burgers en bedrijven moeten gelijk worden behandeld.
- Het risico van imago- en politieke schade. De belastingdienst wil proactief handelen door in het verleden gemaakte fouten te herstellen.
- Ons handelen moet passen binnen de Rijksincasso-visie: schuldophoging door onnodige kosten is daarmee in strijd.

### Inhoud

De beoordeelde periode loopt van 01-01-2014 tot en met 31-12-2018.

De populatie waarvoor een herstelactie moet worden uitgevoerd, is door middel van het uitvragen en analyseren van queries in beeld gebracht.

Aanslagen waarvoor een "dossier" in de COA is aangemaakt, zijn niet meegenomen in de te herstellen populatie. De inhoud van dit dossier kan niet geautomatiseerd worden beoordeeld om vast te stellen of de post tot de te herstellen populatie behoort.

De processen voor aangiftebelastingen en aanslagbelastingen zijn divers, daarnaast zijn er ook belastingmiddelen specifieke factoren die een rol spelen. Er is daarom gekozen de te herstellen populatie posten in een 6-tal separate groepen in beeld te brengen. (zie bijlage)

De populatie betreft ruim 400.000 posten met een te corrigeren bedrag van circa 31 miljoen.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

00061

11.1



## Van de Uitvoeringstafel Inning en Betalingsverkeer | 2-10-2019

Dit is een overzicht van de belangrijkste onderwerpen die tijdens de vergadering van de Uitvoeringstafel Inning en Betalingsverkeer (I&B) aan de orde zijn geweest.

Aanwezig waren:	10.2.e
	10.2.e

buiten verzoek

buiten verzoek

### Herstel ten onrechte in rekening gebrachte kosten

10.2.e hebben in het memo de keuzevraagstukken beschreven om te komen tot een plan van aanpak inzake herstel van in het verleden ten onrechte in rekening gebrachte kosten.

Het voorstel dat voorligt is nog niet een gedragen stuk. Het memo roept allerlei vragen op die nog moeten worden afgestemd.

10.2.e geeft aan dat concrete reacties op dit memo binnen 14 dagen schriftelijk worden gestuurd naar 10.2.e

Het aangepaste memo komt de volgende keer terug op de agenda.

buiten verzoek



Ministerie van Financiën

**HEDEN  
TER INFORMATIE**

Aan  
de staatssecretaris  
de minister

DGBD/ Uitvoerings- en  
Handhavingsbeleid

Inlichtingen

10.2.e

www.minfin.nl

**Datum**  
22 november 2019

**Notitienummer**  
2019-0000199443

**Auteur**  
10.2.e

**Van**  
**Kopie aan**

11.1

# notitie

## Aanleiding

De Nationale ombudsman (verder: NO) is in 2018 uit eigen beweging een onderzoek gestart naar het verlagen van de kosten van betekening van een dwangbevel door de Belastingdienst. De hoogte van kosten van een dwangbevel hangt namelijk samen met de hoogte van de aanslag; als de aanslag wordt verlaagd, moeten ook de kosten voor het dwangbevel worden verlaagd. De NO had aanwijzingen dat deze verlaging in de praktijk niet altijd plaatsvond. De NO heeft op basis van de procesbeschrijving en de waarborgen bij dit proces die desgevraagd door de Belastingdienst waren verstrekt, geconcludeerd dat deze praktijk zich "niet of nauwelijks" zou voordoen. Uit intern onderzoek naar aanleiding van de vragen van de NO is echter geconstateerd dat deze praktijk zich veel vaker voordeed dan verwacht. In deze notitie wordt u nader geïnformeerd.

## Informatiepunt

In de periode 2014-2018 zijn bij het verlagen van aanslagen de daarbij behorende kosten ten onrechte niet verlaagd. Het gaat in elk geval om 410.000 gevallen voor een bedrag van €31 miljoen.

U ontvangt op korte termijn een notitie waarin een plan van aanpak voor het terugbetalen van deze kosten wordt voorgelegd.

## Kern

- Tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018 heeft in elk geval in 410.000 gevallen, die een te corrigeren bedrag van circa €31 miljoen vertegenwoordigen, ten onrechte geen ambtshalve verlaging van de kosten voor vervolging plaatsgevonden. Onder deze posten zitten voor zover we nu kunnen zien 6 CAF-11 gevallen, 214 gevallen CAF overig en 392 gevallen CAF Opzet en grove schuld.
- Het gaat om posten waarbij sprake was van (gedeeltelijke) betaling of verrekening.
- De vragen van de NO aan de Belastingdienst hadden betrekking op de opzet van het proces van de Belastingdienst (niet op de werking ervan) en de klantinteractie over dit onderwerp. Omdat de vragen naar tevredenheid van de NO zijn beantwoord, heeft hij zijn onderzoek afgesloten.
- De NO vroeg specifiek "Is in het huidige werkproces gewaarborgd dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd, ook de dwangbevelkosten worden verlaagd?" Deze vraag is ten onrechte bevestigend beantwoord: "Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert."



- Naar aanleiding van de vragen van de NO heeft het cluster MT Inning CAP in **augustus 2018** opdracht gegeven om vanuit CAP Inning een intern onderzoek te starten op de uitvoering van het proces. De NO is hierover niet geïnformeerd.
- Via de uitvoeringstafel is dit interne onderzoek in **november 2018** ook met de andere segmenten gedeeld.
- Na eerste analyses door LIC bleek dat het om zeer complexe materie gaat, waarbij verschillende bronnen geraadpleegd moeten worden. Om die reden is in **april 2019** de opdracht aan ketenregie CAP Inning overgedragen.
- Het onderzoeksteam is in **mei 2019** uitgebreid met kennis van de segmenten MKB en GO en inzet van CAP-Gegevens.
- In **september 2019** zijn de resultaten van het onderzoek in het CMT Inning teruggekoppeld.
- Vervolgens is contact gezocht met UHB en FJZ om kaders aan te geven om tot herstel over te kunnen gaan.
- In **oktober 2019** is een en ander besproken in de uitvoeringstafel Inning. De benodigde kaders zijn nog niet verstrekt.
- Voor het herstel van deze posten volgt een plan van aanpak, dat kan worden geschreven zodra de kaders voor het herstel zijn aangegeven.
- Herstel van de posten is gedeeltelijk geautomatiseerd mogelijk binnen het reguliere proces. Een ander gedeelte zal handmatig moeten geschieden. Opgemerkt wordt dat dit een zeer complexe herstelactie is, gezien de variatie en hoeveelheid casussen. Het capaciteitsbeslag wordt hoog ingeschat. In het plan van aanpak wordt dit nader uitgewerkt.
- Onderdeel van het plan van aanpak is tevens de eventuele samenwerking met de NO, die nog niet op de hoogte is van deze ontwikkeling, als ook het inlichten van de Tweede Kamer.
- Zodra u een standpunt inneemt over het vervolg, zal de NO geïnformeerd worden.
- Het proces is nog steeds een handmatig proces met digitale lijsten die op kantoren worden beoordeeld. Er wordt sinds begin 2019 intensiever gestuurd op de uitvoering van het proces.
- Er is geen 100% garantie op juistheid van de uitvoering van een handmatig proces. Uit een query over alle segmenten is ook gebleken dat het proces nog niet onder controle is. Er wordt momenteel een analyse uitgevoerd op het proces en op de uitvoering ervan.
- In 2020 is er naar verwachting voldoende ruimte om de terugbetaling binnen begroting IX artikel 1 op te vangen.

## Toelichting

### *Juridisch kader*

Ingevolgde de Kostenwet invordering rijksbelastingen (verder: de Kostenwet) brengt de Belastingdienst kosten in rekening voor vervolging, indien belastingplichtigen niet tijdig hun schuld betalen. Het gaat hierbij om de kosten voor het verzenden van een aanmaning en de kosten voor het betekenen van een dwangbevel met bevel tot betaling.<sup>1</sup> De Belastingdienst voert hiervoor een beleid waarbij een afname van de schuld, na het in rekening brengen van deze kosten, wordt gevolgd door een afname van de kosten.<sup>2</sup> Deze situatie zal zich vooral voordoen bij vermindering van belastingaanslagen en bij afboeking van definitieve negatieve aanslagen op voorlopige positieve aanslagen over hetzelfde jaar.

### *Onderzoek NO en resultaten intern onderzoek*

- De NO is in 2018 een onderzoek uit eigen beweging gestart naar het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen door de Belastingdienst, omdat hij een signaal van een verzoeker had ontvangen dat de Belastingdienst niet in alle

<sup>1</sup> De kosten voor een aanmaning bedragen, afhankelijk van de hoogte van de schuld €7 of €16 (artikel 2 Kostenwet); de kosten voor het betekenen van een dwangbevel lopen op naarmate de schuld hoger is en bedragen ten hoogste €12.197 (artikel 3 Kostenwet).

<sup>2</sup> Artikel 75.6, tweede gedachtestreepje, Leidraad invordering 2008.



gevallen de kosten van betekening van een dwangbevel ambtshalve zou verlagen nadat het bedrag van een aanslag was verminderd.

Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat de Belastingdienst te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening zou brengen.

- De Belastingdienst heeft op verzoek (vragen op 9 april 2018 en aanvullende vragen op 9 juli 2018) van de NO de NO op 24 mei en 15 augustus 2018 geïnformeerd over het proces bij het terugbetalen van teveel betaalde kosten na vermindering van het bedrag van een aanslag. Daarbij is aangegeven dat er waarborgen bestonden om te borgen dat dit proces goed functioneerde, maar er is geen onderzoek gedaan naar de werking van dit proces. De NO concludeerde daarop in oktober 2018 dat de Belastingdienst voldoende waarborgen biedt dat de kosten worden verlaagd indien de schuld lager wordt.
- Naar aanleiding van de vragen van de NO is in augustus 2018 intern onderzoek gestart naar de werking van dit proces.
- Het specificeren, analyseren en inzichtelijk krijgen van de afzonderlijke situaties is zeer complex gebleken. Diverse bronnen moeten worden geraadpleegd en gecombineerd om de klantreis volledig in beeld te krijgen. Naast de complexiteit van de processen speelt ook de omvang van de populatie een grote rol bij de duur van het onderzoek. Vandaar ook dat in mei 2019 het onderzoeksteam is uitgebreid met specialistische kennis.
- Uit het interne onderzoek bleek dat de processen niet op orde waren: in veel gevallen waarin de kosten niet automatisch zijn verlaagd, zijn deze ook niet handmatig door medewerkers verlaagd.
- De conclusie van het onderzoek, dat in augustus 2019 was afgerond, was dat in elk geval in 410.000 gevallen waarin betaald of verrekend was, geen verlaging (terugbetaling) van teveel betaalde kosten heeft plaatsgevonden. In totaal gaat het daarbij om een bedrag van ongeveer €31 miljoen. Onder deze groep bevinden zich 6 gevallen die ook voorkomen in het CAF-11 dossier, 214 gevallen die ook voorkomen in het dossier CAF Overig en 392 gevallen die ook voorkomen in het dossier CAF Opzet en grove schuld

#### *Werking in de praktijk*

De kosten voor het betekenen van een dwangbevel worden na de verwerking van een vermindering van de schuld geautomatiseerd verlaagd als zij nog in de systemen van de Belastingdienst aanwezig zijn. Indien de oorspronkelijke kosten als gevolg van een betaling of verrekening geheel of gedeeltelijk zijn afgeboekt, staat het centrale inningssysteem (COA) geen geautomatiseerde verlaging van de dwangbevelkosten toe. Deze functionaliteit is overigens bij de nieuw te bouwen COA-services opgenomen in de eisenlijst.

Er is dus steeds een individuele beoordeling van de situatie door een medewerker nodig. Een medewerker wordt over een mogelijke verlaging door de COA geïnformeerd (door middel van een geautomatiseerd toegezonden signaallijst). Deze beoordeelt de situatie alvorens tot verlaging over te gaan. De lijsten zijn echter niet altijd beoordeeld of niet altijd juist beoordeeld.

Er is geen 100% garantie op juistheid van de uitvoering van een handmatig proces. Uit een query over alle segmenten is ook gebleken dat het proces nog niet onder controle is. Er wordt momenteel een analyse uitgevoerd op het proces en op de uitvoering ervan.

#### *Herstel*

De Belastingdienst kan en gaat de onterechte in rekening gebrachte kosten terugbetalen (in voorkomend geval door verrekening met openstaande vorderingen) binnen de nog te stellen kaders. Hiermee is het belang van rechtsgelijkheid gediend en wordt gehandeld indachtig de Rijksincassovisie, ingevolge waarvan schuldophoging door het in rekening brengen van onnodige kosten moet worden voorkomen.

Herstellen is een complex proces, met een groot capaciteitsbeslag. Verwacht wordt dat er veel vragen gesteld worden door de doelgroep, ook waar het gaat om zeer kleine bedragen (188.000 posten zien op een bedrag van minder dan €7).

Voordat wordt overgegaan tot herstel, moeten in ieder geval een aantal vragen beantwoord worden. Deze hebben betrekking op:

1. *Herstel voor overleden of opgeheven belastingplichtigen?*  
Ongeveer 38.000 posten hebben betrekking op belastingplichtigen die inmiddels zijn overleden of, voor zover het niet-natuurlijke personen betreft, opgeheven. Herstel van deze posten is zeer arbeidsintensief.
2. *Herstel voor insolvente belastingplichtigen?*  
Ongeveer 41.000 posten hebben betrekking op insolvente belastingplichtigen; gevallen waarin een natuurlijk persoon of een onderneming financieel onvermogen is en niet meer aan zijn schuldverplichtingen kan voldoen (faillissement, surséance van betaling en schuldsanering van natuurlijke personen). Dit herstel vraagt om een handmatige behandeling.

Onderzocht wordt voorts of ook in de periode voor 2014 kosten ten onrechte niet zijn verminderd.

Voornoemde vragen worden beantwoord in de nog op te stellen notitie met een plan van aanpak, die u binnenkort ontvangt. Zodra de kaders voor de herstelbetalingen helder zijn, wordt het plan van aanpak opgesteld.

In ieder geval worden de kosten niet meer in 2019 terugbetaald. Als de terugbetaling in 2020 plaatsvindt, kan naar verwachting de terugbetaling budgettair binnen de programma-ontvangsten van begroting IX (artikel 1) worden opgevangen.





Ministerie van Financiën

2019-11-16 16:48

HEDEN  
TER INFORMATIEAan  
de staatssecretaris  
de ministerJ 27  
11DGBD/ Uitvoerings- en  
Handhavingsbeleid

Inlichtingen

10.2.e

www.minfin.nl

Datum  
22 november 2019Notitie nummer  
2019-0000199443Auteur  
10.2.e

Van

Kopie aan

# notitie

Herstel dwangbevelkosten 2014-2018

## Aanleiding

De Nationale ombudsman (verder: NO) is in 2018 uit eigen beweging een onderzoek gestart naar het verlagen van de kosten van betekening van een dwangbevel door de Belastingdienst. De hoogte van kosten van een dwangbevel hangt namelijk samen met de hoogte van de aanslag; als de aanslag wordt verlaagd, moeten ook de kosten voor het dwangbevel worden verlaagd. De NO had aanwijzingen dat deze verlaging in de praktijk niet altijd plaatsvond. De NO heeft op basis van de procesbeschrijving en de waarborgen bij dit proces die desgevraagd door de Belastingdienst waren verstrekt, geconcludeerd dat deze praktijk zich "niet of nauwelijks" zou voordoen. Uit intern onderzoek naar aanleiding van de vragen van de NO is echter geconstateerd dat deze praktijk zich veel vaker voordeed dan verwacht. In deze notitie wordt u nader geïnformeerd.

## Informatiepunt

In de periode 2014-2018 zijn bij het verlagen van aanslagen de daarbij behorende kosten ten onrechte niet verlaagd. Het gaat in elk geval om 410.000 gevallen voor een bedrag van €31 miljoen.

U ontvangt op korte termijn een notitie waarin een plan van aanpak voor het terugbetalen van deze kosten wordt voorgelegd.

11.1

## Kern

- Tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018 heeft in elk geval in 410.000 gevallen, die een te corrigeren bedrag van circa €31 miljoen vertegenwoordigen, ten onrechte geen ambtshalve verlaging van de kosten voor vervolging plaatsgevonden. Onder deze posten zitten voor zover we nu kunnen zien 6 CAF-11 gevallen, 214 gevallen CAF overig en 392 gevallen CAF Opzet en grove schuld.
- Het gaat om posten waarbij sprake was van (gedeeltelijke) betaling of verrekening.
- De vragen van de NO aan de Belastingdienst hadden betrekking op de opzet van het proces van de Belastingdienst (niet op de werking ervan) en de klantinteractie over dit onderwerp. Omdat de vragen naar tevredenheid van de NO zijn beantwoord, heeft hij zijn onderzoek afgesloten.

De NO vroeg specifiek "Is in het huidige werkproces gewaarborgd dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd, ook de dwangbevelkosten worden verlaagd?" Deze vraag is ten onrechte bevestigend beantwoord: "Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert."

11.1

11.1

11.1

11.1

Pagina 1 van 4

- Naar aanleiding van de vragen van de NO heeft het cluster MT Inning CAP in **augustus 2018** opdracht gegeven om vanuit CAP Inning een intern onderzoek te starten op de uitvoering van het proces. De NO is hierover niet geïnformeerd.
- Via de uitvoeringstafel is dit interne onderzoek in **november 2018** ook met de andere segmenten gedeeld.
- Na eerste analyses door LIC bleek dat het om zeer complexe materie gaat, waarbij verschillende bronnen geraadpleegd moeten worden. Om die reden is in **april 2019** de opdracht aan ketenregie CAP Inning overgedragen.
- Het onderzoeksteam is in **mei 2019** uitgebreid met kennis van de segmenten MKB en GO en inzet van CAP-Gegevens.
- In **september 2019** zijn de resultaten van het onderzoek in het CMT Inning teruggekoppeld.
- Vervolgens is contact gezocht met UHB en FJZ om kaders aan te geven om tot herstel over te kunnen gaan.
- In **oktober 2019** is een en ander besproken in de uitvoeringstafel Inning. De benodigde kaders zijn nog niet verstrekt.
- Voor het herstel van deze posten volgt een plan van aanpak, dat kan worden geschreven zodra de kaders voor het herstel zijn aangegeven.
- Herstel van de posten is gedeeltelijk geautomatiseerd mogelijk binnen het reguliere proces. Een ander gedeelte zal handmatig moeten geschieden. Opgemerkt wordt dat dit een zeer complexe herstelactie is, gezien de variatie en hoeveelheid casussen. Het capaciteitsbeslag wordt hoog ingeschat. In het plan van aanpak wordt dit nader uitgewerkt.
- Onderdeel van het plan van aanpak is tevens de eventuele samenwerking met de NO, die nog niet op de hoogte is van deze ontwikkeling, als ook het inlichten van de Tweede Kamer.
- Zodra u een standpunt inneemt over het vervolg, zal de NO geïnformeerd worden.
- Het proces is nog steeds een handmatig proces met digitale lijsten die op kantoren worden beoordeeld. Er wordt sinds begin 2019 intensiever gestuurd op de uitvoering van het proces.
- Er is geen 100% garantie op juistheid van de uitvoering van een handmatig proces. Uit een query over alle segmenten is ook gebleken dat het proces nog niet onder controle is. Er wordt momenteel een analyse uitgevoerd op het proces en op de uitvoering ervan.
- In 2020 is er naar verwachting voldoende ruimte om de terugbetaling binnen begroting IX artikel 1 op te vangen.

## Toelichting

### *Juridisch kader*

Ingevolgde de Kostenwet invordering rijksbelastingen (verder: de Kostenwet) brengt de Belastingdienst kosten in rekening voor vervolging, indien belastingplichtigen niet tijdig hun schuld betalen. Het gaat hierbij om de kosten voor het verzenden van een aanmaning en de kosten voor het betekenen van een dwangbevel met bevel tot betaling.<sup>1</sup> De Belastingdienst voert hiervoor een beleid waarbij een afname van de schuld, na het in rekening brengen van deze kosten, wordt gevolgd door een afname van de kosten.<sup>2</sup> Deze situatie zal zich vooral voordoen bij vermindering van belastingaanslagen en bij afboeking van definitieve negatieve aanslagen op voorlopige positieve aanslagen over hetzelfde jaar.

### *Onderzoek NO en resultaten intern onderzoek*

- De NO is in 2018 een onderzoek uit eigen beweging gestart naar het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen door de Belastingdienst, omdat hij een signaal van een verzoeker had ontvangen dat de Belastingdienst niet in alle

<sup>1</sup> De kosten voor een aanmaning bedragen, afhankelijk van de hoogte van de schuld €7 of €16 (artikel 2 Kostenwet); de kosten voor het betekenen van een dwangbevel lopen op naarmate de schuld hoger is en bedragen ten hoogste €12.197 (artikel 3 Kostenwet).

<sup>2</sup> Artikel 75.6, tweede gedachtestreepje, Leidraad Invordering 2008.



gevallen de kosten van betekening van een dwangbevel ambtshalve zou verlagen nadat het bedrag van een aanslag was verminderd.

Dit zou tot gevolg kunnen hebben dat de Belastingdienst te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening zou brengen.

- De Belastingdienst heeft op verzoek (vragen op 9 april 2018 en aanvullende vragen op 9 juli 2018) van de NO de NO op 24 mei en 15 augustus 2018 geïnformeerd over het proces bij het terugbetalen van teveel betaalde kosten na vermindering van het bedrag van een aanslag. Daarbij is aangegeven dat er waarborgen bestonden om te borgen dat dit proces goed functioneerde, maar er is geen onderzoek gedaan naar de werking van dit proces. De NO concludeerde daarop in oktober 2018 dat de Belastingdienst voldoende waarborgen biedt dat de kosten worden verlaagd indien de schuld lager wordt.
- Naar aanleiding van de vragen van de NO is in augustus 2018 intern onderzoek gestart naar de werking van dit proces.
- Het specificeren, analyseren en inzichtelijk krijgen van de afzonderlijke situaties is zeer complex gebleken. Diverse bronnen moeten worden geraadpleegd en gecombineerd om de klantreis volledig in beeld te krijgen. Naast de complexiteit van de processen speelt ook de omvang van de populatie een grote rol bij de duur van het onderzoek. Vandaar ook dat in mei 2019 het onderzoeksteam is uitgebreid met specialistische kennis.
- Uit het interne onderzoek bleek dat de processen niet op orde waren: in veel gevallen waarin de kosten niet automatisch zijn verlaagd, zijn deze ook niet handmatig door medewerkers verlaagd.
- De conclusie van het onderzoek, dat in augustus 2019 was afgerond, was dat in elk geval in 410.000 gevallen waarin betaald of verrekend was, geen verlaging (terugbetaling) van teveel betaalde kosten heeft plaatsgevonden. In totaal gaat het daarbij om een bedrag van ongeveer €31 miljoen. Onder deze groep bevinden zich 6 gevallen die ook voorkomen in het CAF-11 dossier, 214 gevallen die ook voorkomen in het dossier CAF Overig en 392 gevallen die ook voorkomen in het dossier CAF Opzet en grove schuld

#### *Werking in de praktijk*

De kosten voor het betekenen van een dwangbevel worden na de verwerking van een vermindering van de schuld geautomatiseerd verlaagd als zij nog in de systemen van de Belastingdienst aanwezig zijn. Indien de oorspronkelijke kosten als gevolg van een betaling of verrekening geheel of gedeeltelijk zijn afgeboekt, staat het centrale inningssysteem (COA) geen geautomatiseerde verlaging van de dwangbevelkosten toe. Deze functionaliteit is overigens bij de nieuw te bouwen COA-services opgenomen in de elsenlijst.

Er is dus steeds een individuele beoordeling van de situatie door een medewerker nodig. Een medewerker wordt over een mogelijke verlaging door de COA geïnformeerd (door middel van een geautomatiseerd toegezonden signaallijst). Deze beoordeelt de situatie alvorens tot verlaging over te gaan. De lijsten zijn echter niet altijd beoordeeld of niet altijd juist beoordeeld.

Er is geen 100% garantie op juistheid van de uitvoering van een handmatig proces. Uit een query over alle segmenten is ook gebleken dat het proces nog niet onder controle is. Er wordt momenteel een analyse uitgevoerd op het proces en op de uitvoering ervan.

#### *Herstel*

De Belastingdienst kan en gaat de onterechte in rekening gebrachte kosten terugbetalen (in voorkomend geval door verrekening met openstaande vorderingen) binnen de nog te stellen kaders. Hiermee is het belang van rechtsgelijkheid gediend en wordt gehandeld indachtig de Rijksincassovisie, ingevolge waarvan schuldophoging door het in rekening brengen van onnodige kosten moet worden voorkomen.

Herstellen is een complex proces, met een groot capaciteitsbeslag. Verwacht wordt dat er veel vragen gesteld worden door de doelgroep, ook waar het gaat om zeer kleine bedragen (188.000 posten zien op een bedrag van minder dan €7).

Voordat wordt overgegaan tot herstel, moeten in ieder geval een aantal vragen beantwoord worden. Deze hebben betrekking op:

1. *Herstel voor overleden of opgeheven belastingplichtigen?*  
Ongeveer 38.000 posten hebben betrekking op belastingplichtigen die inmiddels zijn overleden of, voor zover het niet-natuurlijke personen betreft, opgeheven. Herstel van deze posten is zeer arbeidsintensief.
2. *Herstel voor insolvente belastingplichtigen?*  
Ongeveer 41.000 posten hebben betrekking op insolvente belastingplichtigen; gevallen waarin een natuurlijk persoon of een onderneming financieel onvermogen is en niet meer aan zijn schuldverplichtingen kan voldoen (faillissement, surséance van betaling en schuldsanering van natuurlijke personen). Dit herstel vraagt om een handmatige behandeling.

Onderzocht wordt voorts of ook in de periode voor 2014 kosten ten onrechte niet zijn verminderd.

Vornoemde vragen worden beantwoord in de nog op te stellen notitie met een plan van aanpak, die u binnenkort ontvangt. Zodra de kaders voor de herstelbetalingen helder zijn, wordt het plan van aanpak opgesteld.

In ieder geval worden de kosten niet meer in 2019 terugbetaald. Als de terugbetaling in 2020 plaatsvindt, kan naar verwachting de terugbetaling budgettair binnen de programma-ontvangsten van begroting IX (artikel 1) worden opgevangen.

Geprint met Digidoc 2 op 26-11-2019, 14:36

## Parafenoverzicht

### Werkmap

Onderwerp: DGBD 199443 Notitie dwangbevelkosten  
Nummer: 2019-0000025745  
Algemeen taakverzoek: BDG: verzoek aan DG om te paraferen 10.2 @6/11  
Betreft de notitie dwangbevelkosten voor de weekendtas

Document: Herstel dwangbevelkosten 2014-2018 (2019-0000199443)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)	26-11-2019, 14:34	DGBD Paraferen

10.2.e

26/11/19 JJS

10.2.e





Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509AC 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**

10.2.e

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

**Datum** 28 november 2019  
**Betreft** Uw onderzoek uit 2018 naar het verlagen van  
dwangbevelkosten door de Belastingdienst

**Ons kenmerk**  
2019-0000201838  
**Uw brief (kenmerk)**

Geachte heer Van Zutphen,

In het voorjaar van 2018 bent u uit eigen beweging een onderzoek gestart naar het ambtshalve verlagen van dwangbevelkosten die in rekening worden gebracht door de Belastingdienst. In het kader van dat onderzoek bent u geïnformeerd over het proces binnen de Belastingdienst, dat deze verlaging dient te waarborgen. Op basis van deze beschrijving besluit u uw onderzoek (2018-140783) met de conclusie dat u geen aanwijzing heeft dat de dwangbevelkosten structureel niet worden verlaagd na vermindering van de aanslag.

Tot mijn spijt moet ik u melden dat, hoewel uit de door ons verstrekte informatie niet bleek dat sprake was van fouten in het proces, uit nader intern onderzoek is gebleken dat dit proces niet overeenkomstig die beschrijving functioneerde. Zo is tussen 2014 en 2018 onterecht een ambtshalve verlaging van vervolgingskosten achterwege gebleven.

De Belastingdienst heeft in de praktijk dat proces niet juist uitgevoerd en hiermee burgers benadeeld. Deze fout wil ik rechtzetten. Ik beraad mij op dit moment over de wijze waarop ik dat zal doen en zal u over de uitkomst daarvan informeren.

Tot slot wil ik benadrukken dat ik het bijzonder vervelend vind dat u bij het onderzoek uit 2018 naar deze materie onvolledig bent geïnformeerd. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan.

Hoogachtend

10.2.e

Prof. Dr. J.J.M. Uijlenbroek  
directeur-generaal Belastingdienst





Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE  
Aan  
de staatssecretaris  
de minister

11.1

Directoraat-Generaal  
Belastingdienst

Inlichtingen

10.2.e

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

Datum  
29 november 2019

Notitienummer  
2019-0000203161

Auteurs

10.2.e

(UHB)

Van

Kopie aan

Bijlagen

2

## notitie

Actualisatie notitie dwangbevelkosten n.a.v. uw vragen

### Aanleiding

Op 27 november jl. bent u geïnformeerd over het niet ambtshalve verlagen van vervolgingskosten door de Belastingdienst (bijlage 1). Uw vragen (van de stas) hierover en nadere informatie uit de Belastingdienst hebben geleid tot een gewijzigde inschatting van de omvang van het probleem. In deze notitie geven wij u de actuele stand van zaken en informeren wij u ook over het wettelijk kader op grond waarvan vervolgingskosten worden berekend. We komen nog terug op de vragen van de minister.

### Informatiepunt

De Belastingdienst heeft over de periode 2014-2018 onderzoek gedaan naar het verlagen van vervolgingskosten na vermindering van de onderliggende belastingaanslag. Uit dit onderzoek is gebleken dat deze kosten in een groot aantal gevallen, in weerwil van het door de Belastingdienst gevoerde beleid, niet zijn verlaagd. Onderzocht wordt momenteel of dit probleem zich ook vóór 2014 voor heeft gedaan. Ook de periode na 2018 is nog onderwerp van nader onderzoek.

### Kern

- In uw brief aan de Kamer (bijlage 2) heeft u aangegeven het verleden te willen herstellen, maar bent u nog niet ingegaan op de wijze waarop dit zal gebeuren.
- De mogelijkheden van herstel worden door de Belastingdienst in een Plan van Aanpak (PvA) opgenomen. Over de door u gekozen wijze van herstel zult u zowel de Kamer als de Nationale Ombudsman informeren.
  - o Voor het Plan van Aanpak is het noodzakelijk de populatie van getroffen belastingschuldigen in beeld te hebben. Dit beeld is nog niet volledig.
- Pas als de populatie volledig in beeld is, en er een Plan van Aanpak is opgesteld, kunnen er precieze uitspraken worden gedaan over de met herstel gepaard gaande kosten. Wel kan – in lijn met de notitie die u eerder bereikte – worden bevestigd dat er naar verwachting voldoende ruimte is om de terugbetaling binnen begrotingshoofdstuk IX op artikel 1 op te vangen.
- Het is op dit moment nog niet duidelijk wanneer het Plan van Aanpak gereed kan zijn. Zodra dit gereed is, kunt u de Kamer informeren over het vervolg.

### Toelichting

De in de notitie van 27 november 2019 genoemde cijfers zijn onvolledig. Zo is er nog onzekerheid over de omvang van de populatie die is getroffen door het niet-ambtshalve verlagen van de dwangbevelkosten. Die onzekerheden betreffen



vooral de periode vóór 2014 en de periode na 2014. Beide periodes zijn nog onderwerp van nader onderzoek. Ook is het de vraag of alle burgers en bedrijven hun geld moeten terugkrijgen, daar velen slechts hele kleine bedragen tegemoet zouden zien. Als dat duidelijk is, wordt ook meer duidelijk over de kosten die gemoeld zijn met het aan de Kamer toegezegde herstel.

Als een burger of een bedrijf niet tijdig zijn schuld aan de Belastingdienst betaalt, stuurt de Belastingdienst eerst een kosteloze betalingsherinnering.<sup>1</sup> Als naar aanleiding daarvan niet wordt betaald, wordt een aanmaning verzonden. Zo'n aanmaning is niet kosteloos. Voor verschuldigde betalingen tot €454 bedragen de aanmaningskosten €7, voor hogere schulden bedragen deze €16. Als ook na de aanmaning betaling uitblijft, volgt een dwangbevel met bevel tot betaling. De kosten zijn gerelateerd aan de hoogte van de belastingschuld en bedragen tussen de €42 en €12.356; indien dat maximum wordt bereikt, zal de openstaande belastingschuld ruim € 138.000 bedragen. Vervolgingskosten worden op grond van de Kostenwet in rekening gebracht. Op grond van het beleid van de Belastingdienst (Leidraad Invordering) worden vervolgingskosten verlaagd als de onderliggende belastingaanslag wordt verminderd.

---

<sup>1</sup> Lang niet elke overheidsschuldeiser doet dit, overigens.





RE: Betr: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen [10.2.e] (BLKB) aan:  
[10.2.e]@belastingdienst.nl, [10.2.e]@belastingdienst.nl 02-12-2019  
17:07  
Cc: "[10.2.e]@belastingdienst.nl", [10.2.e] (BEDRIJF),  
[10.2.e] (HDFEZ/BC)"  
Van: "[10.2.e] (BLKB)" <[10.2.e]@minfin.nl>  
Aan: "[10.2.e]@belastingdienst.nl"  
[10.2.e]@belastingdienst.nl>, [10.2.e]@belastingdienst.nl"  
<[10.2.e]@belastingdienst.nl>  
Cc: [10.2.e]@belastingdienst.nl <[10.2.e]@belastingdienst.nl>,  
[10.2.e] (BEDRIJF) <[10.2.e]@minfin.nl>, "[10.2.e]  
(HDFEZ/BC)" <[10.2.e]@minfin.nl>

Beste allemaal,

Ik kan deze vragen niet beantwoorden. Ik ben de auteur van de notities die hierover gaan geschreven, maar ga niet over de besluitvorming. Daarvoor verwijs ik naar CAP, bij wie het besluit tot het doen van het onderzoek is genomen (MT CAP Inning, om precies te zijn). De vragen zien overigens niet op de inhoud van de notitie(s).

Groet,

[10.2.e]

---

**Van:** [10.2.e]@belastingdienst.nl <[10.2.e]@belastingdienst.nl>  
**Verzonden:** maandag 2 december 2019 15:18  
**Aan:** [10.2.e]@belastingdienst.nl  
**CC:** [10.2.e]@belastingdienst.nl; [10.2.e] (BLKB) <[10.2.e]@minfin.nl>  
**Onderwerp:** Betr: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen

Hallo [10.2.e]

De notitie waarop de vragen zich richten, is inmiddels met de staatssecretaris besproken. Hij heeft enkele aanvullende vragen gesteld. Het lijkt me dan ook beter dat ook de beantwoording van onderstaande vragen in één hand blijven, namelijk bij de steller/auteur van de notitie: [10.2.e] (UHB). Daarom neem ik haar mee in de cc.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

Strategisch Adviseur

.....  
**Belastingdienst**  
**Directie Centrale Administratieve Processen**  
**Bureau Directeursorondersteuning**  
**& Keten Inning en Betalingsverkeer**  
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

...  
M: [10.2.e]  
E: [10.2.e]@belastingdienst.nl | W: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

[10.2.e] --02-12-2019 09:44:09---Hallo [10.2.e] Kun jij mogelijk onderstaande vragen van DO/DG Control cq. FEZ helpen beantwoorden?

Van: [10.2.e]@CAP/BLD  
Aan: [10.2.e]@CAP/BLD@Belastingdienst  
Cc: [10.2.e]@CAP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 02-12-2019 09:44  
Onderwerp: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen

Hallo 10.2.e

Kun jij mogelijk onderstaande vragen van DO/DG Control cq. FEZ helpen beantwoorden?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Bureau DirecteursOndersteuning  
Belastingdienst/ dir. Centrale Administratieve Processen

M 10.2.e  
10.2.e @belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door 10.2.e CAP/BLD op 02-12-2019 09:43 -----

Van: 10.2.e /CenF/BLD  
Aan: 10.2.e /CAP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 02-12-2019 09:38  
Onderwerp: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen

hoi 10.2.e

Had je de vraag van FEZ nog kunnen uitzetten?

Met vriendelijke groet/Best regards

10.2.e

Team Dienstonderdeel Control, Primair Proces  
Concerndirectie Control & Financiën  
Directoraat Generaal Belastingdienst  
Ministerie van Financiën  
De Knoop | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | Etage 5  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

10.2.e  
E 10.2.e @belastingdienst.nl  
----- Doorgestuurd door 10.2.e Cd-CenF/BLD op 02-12-2019 09:38 -----

Van: 10.2.e /Cd-CenF/BLD  
Aan: 10.2.e CAP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 28-11-2019 08:39  
Onderwerp: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen

10.2.e

FEZ heeft een aantal vragen gesteld over de notitie Dwangbevelkosten (zie hieronder). Ik ken de notitie, en gelopen procedure niet, hebben jullie hier zicht op?

Met vriendelijke groet/Best regards

10.2.e

Coördinerend controller CAP

Team Dienstonderdeel Control, Primair Proces  
Concerndirectie Control & Financiën  
Directoraat Generaal Belastingdienst  
Ministerie van Financiën  
De Knoop | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | Etage 5  
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

10.2.e  
10.2.e @belastingdienst.nl  
----- Doorgestuurd door 10.2.e /Cd-CenF/BLD op 28-11-2019 08:38 -----  
Van: 10.2.e Cd-CenF/BLD  
Aan: 10.2.e /Cd-CenF/BLD@Belastingdienst  
Datum: 27-11-2019 21:47  
Onderwerp: Fw: Notitie dwangbevelkosten - vragen

Beste 10.2.e

Zou jij onderstaande vragen van FEZ willen doorsluizen naar CAP?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Team DG control, Control & Advies  
Directie Control & Financiën  
Belastingdienst  
Ministerie van Financiën  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

M 10.2.e  
10.2.e @belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>  
----- Doorgestuurd door 10.2.e /Cd-CenF/BLD op 27-11-2019 21:45 -----  
Van: 10.2.e (BEDRIJF)" <10.2.e @minfin.nl>  
Aan: "10.2.e @belastingdienst.nl" <10.2.e @belastingdienst.nl>  
Datum: 27-11-2019 12:11  
Onderwerp: FW: Notitie dwangbevelkosten - vragen

From: 10.2.e (BEDRIJF)  
Sent: Wednesday, November 27, 2019 12:11:53 PM (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome,  
Stoc 10.2.e  
To: 10.2.e (BEDRIJF)  
Cc: 10.2.e (HDFEZ/BC)  
Subject: FW: Notitie dwangbevelkosten - vragen

Hoi 10.2.e

Kun jij contact opnemen met de DO-controller van CAP om onderstaande vragen te beantwoorden?

Groet

10.2.e



Verzonden met BlackBerry Work  
([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

Van: [redacted] 10.2.e  
Datum: maandag 25 nov. 2019 5:26 PM  
Aan: S [redacted] 10.2.e  
Kopie: [redacted] 10.2.e  
Onderwerp: Notitie dwangbevelkosten - vragen

Hoi [redacted] 10.2.e,

Ik begrijp dat de notitie dwangbevelkosten nog hangt bij de BD. Naast de eerder gestelde vragen over het proces, heb ik specifiek ook nog de volgende vragen:

11.1

Met vriendelijke groet,

[redacted] 10.2.e

Beleidsadviseur

.....  
**Hoofddirectie Financieel-Economische Zaken (HDFEZ)**  
**Afdeling Beleidscontrol (BC)**

Ministerie van Financiën  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....  
**T** [redacted] 10.2.e  
**E** [redacted] 10.2.e [@minfin.nl](mailto:[redacted]@minfin.nl)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.  
This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

.....  
De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.  
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen,



wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.



**nationale  
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Financiën  
De staatssecretaris van Financiën  
De heer drs. M. Snel  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Geachte heer Snel,

Op 2 december jl. ontving ik namens de Belastingdienst een brief van de heer Uijlenbroek waarin hij mij liet weten dat de dienst mij in het kader van een onderzoek onjuist heeft geïnformeerd over het ambtshalve verlagen van de dwangbevelkosten na een vermindering van belastingaanslagen.

Op basis van deze nieuwe informatie heropen ik dat onderzoek, per direct. Daarnaast heb ik vragen over de gevolgen voor de gedupeerde burgers en over de gang van zaken inzake de verstrekking van onjuiste informatie aan de Nationale ombudsman. In deze brief licht ik u toe wat ik van u en van de Belastingdienst verwacht.

#### **Voorafgaand: beëindiging onderzoek naar te hoge dwangbevelkosten**

Op basis van een signaal van een verzoeker startte ik in april 2018 een onderzoek naar situaties waarin de Belastingdienst te hoge dwangbevelkosten in rekening brengt aan belastingplichtigen, met name ondernemers. De Belastingdienst zou de kosten van een dwangbevel niet ambtshalve verlagen, nadat de belastingaanslag is verminderd. Omdat de dwangbevelkosten erg hoog kunnen zijn, kunnen ondernemers een groot financieel nadeel ondervinden als verlaging van de dwangbevelkosten achterwege blijft. De Belastingdienst gaf mij informatie waaruit bleek dat ze voldoende waarborgen heeft ingebouwd in haar werkprocessen om te voorkomen dat burgers onterecht worden benadeeld. Op basis van die informatie beëindigde ik in oktober 2018 het onderzoek (rapportbrief bijgevoegd).

#### **Heropening onderzoek**

Nu blijkt dat de Belastingdienst mij onjuist informeerde. Tussen 2014 en 2018 is de ambtshalve verlaging van de dwangbevelkosten, na vermindering van de belastingaanslag, onterecht achterwege gebleven. Daarom heropen ik mijn onderzoek. In dat kader verwacht ik een herzien antwoord op de vragen die ik in april 2018 stelde in het kader van mijn onderzoek (zie bijlage).

#### **Gevolgen voor burgers en onjuiste informatie**

Over de gevolgen voor de gedupeerde belastingplichtigen en het verstrekken van onjuiste informatie aan de Nationale ombudsman heb ik de onderstaande vragen:

1. Waardoor komt de Belastingdienst, ruim een jaar na dato, tot de conclusie dat wel degelijk de verlaging van de dwangbevelkosten achterwege is gebleven?
2. Hoe groot is de gehele groep belastingplichtigen bij wie de dwangbevelkosten ten onrechte niet zijn verlaagd?
3. Weet de Belastingdienst welke individuele belastingplichtigen, particulieren en ondernemers, financieel zijn benadeeld door deze situatie? Weet de Belastingdienst voor welk bedrag zij zijn benadeeld?

Pagina 1

**Datum**  
6 december 2019

**Onderwerp**  
heropening onderzoek

**Ons nummer**  
2018.03623

**Uw bericht / kenmerk**

**Bijlage(n)**  
2

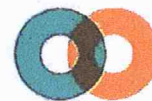
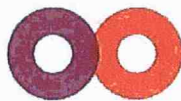
**Contactpersoon**

10.2.e

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



**nationale  
ombudsman**

4. Hoe gaat de Belastingdienst ervoor zorgen dat de gedupeerde belastingplichtigen verontschuldigingen krijgen en een passende compensatie? En op welke termijn kunnen zij die verwachten?
5. Hoe komt het dat de dwangbevelkosten niet zijn verlaagd na vermindering van de belastingaanslagen van deze groep belastingplichtigen in de periode 2014-2018?
6. Hoe waarborgt de Belastingdienst dat dit vanaf 2018 wel gebeurt?

Pagina 2

Ons nummer  
2018.03623

Ik verzoek de Belastingdienst binnen zes weken te antwoorden op alle door mij gestelde vragen.

**Het onjuist informeren van de Nationale ombudsman**

Los van de ernst van de zaak, stel ik het op prijs dat de Belastingdienst mij op eigen initiatief op de hoogte stelde van het foutief informeren van de Nationale ombudsman. Wel wil ik weten hoe dit heeft kunnen gebeuren. Op korte termijn plan ik een gesprek met u. In dit gesprek verneem ik ook graag van u hoe u dergelijke situaties in de toekomst gaat voorkomen.

**Tot slot**

Een afschrift van deze brief zend ik aan de Belastingdienst en aan de Tweede Kamer. Vanzelfsprekend informeer ik de verzoeker die het signaal heeft afgegeven dat ik mijn onderzoek heb heropend.

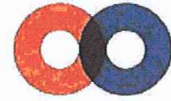
Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman

10.2.e

Reinier van Zutphen





**nationale  
ombudsman**

**Bijlage: Onderzoeksvragen**

In het onderzoek dat ik beëindigde in oktober 2018, stelde mijn medewerkers en ik enkele onderzoeksvragen. Ik verzoek u deze opnieuw te beantwoorden.

Bij de opening van het onderzoek stelde ik de onderstaande vragen op 8 april 2018:

1. Klopt het dat in het computersysteem van de Belastingdienst - na vermindering van een aanslag - automatisch de dwangbevelkosten worden verlaagd als er nog geen betalingen of verrekeningen op deze aanslag zijn gedaan?
2. Hoe heeft de Belastingdienst geregeld dat de dwangbevelkosten worden verlaagd als er al wel betalingen of verrekeningen op de aanslag zijn gedaan?
3. Klopt het dat de CBA in het verleden lijsten opstelde van de gevallen waarin al wel betalingen of verrekeningen waren verricht op de aanslag en deze lijsten toestuurtte aan de regiokantoren met de opdracht om ambtshalve (handmatig) de dwangbevelkosten op die aanslag te verlagen? Zo ja, werden deze lijsten aan alle regiokantoren/Ontvangers gestuurd?
4. Zo ja, stonden op de lijsten van de CBA *alle* belastingplichtigen vermeld die in aanmerking komen voor verlaging van dwangbevelkosten? Kunt u aangeven welke (groep) en hoeveel belastingplichtigen eventueel niet op deze lijsten stonden?
5. Hanteert de CBA deze werkwijze nog steeds?
6. Zo nee, wat is de huidige werkwijze voor de handmatige verlaging van de dwangbevelkosten? Sinds wanneer is deze werkwijze veranderd?
7. Is in het huidige werkproces gewaarborgd dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd?
8. Als de dwangbevelkosten zijn verlaagd, krijgt de belastingplichtige hiervan schriftelijk bericht?

De onderstaande vragen stelden mijn medewerkers op 9-7-2018 aan de Belastingdienst:

9. Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon vragen in het bescrypt opgenomen zijn die betrekking hebben op het onderwerp dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag? Zo ja, hoe luiden deze vragen en antwoorden precies?
10. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?
11. Zijn er naar aanleiding van deze telefoontjes door de Belastingdienst correcties doorgevoerd in die zin dat de dwangbevelkosten op de aanslag alsnog verminderd moesten worden?
12. Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?
13. In de schriftelijke reactie van 24 mei jl. antwoord u op vraag 3: *"De situatie met het aanmaken en het verzenden van lijsten aan alle regiokantoren is vervangen door een geautomatiseerde uitwisseling van informatie tussen het centrale inningssysteem en het systeem dat op de regiokantoren wordt gebruikt."*
  - a. Wanneer heeft de Belastingdienst deze nieuwe werkwijze ingevoerd?
  - b. Wat was de reden voor het invoeren van een nieuwe werkwijze? Voldeed de vorige werkwijze niet en zo ja in welke opzichten voldeed deze werkwijze niet?



Ministerie van Financiën

**TER INFORMATIE**

Aan  
de minister  
de staatssecretaris

Belastingdienst / Directie  
Uitvoerings- en  
Handhavingsbeleid

Inlichtingen

10.2.e

www.minfin.nl

**Datum**  
10 december 2019

**Notitienummer**  
2019-0000212016

**Auteur**  
10.2.e

**Van**  
DGBD  
**Kopie aan**

# notitie

Notitie nav voorgenomen mondelinge vraag Palland  
(CDA) over niet verlaagde vervolgingskosten (NO)

## 1. Kernboodschap

- De Nationale ombudsman (NO) heeft onderzocht of vervolgingskosten - conform het beleid van de Belastingdienst- worden verlaagd bij een vermindering van de onderliggende aanslag. De Ombudsman concludeerde dat fouten hier zeldzaam zijn.
- Uit intern onderzoek binnen de Belastingdienst is gebleken dat in een groot aantal gevallen geen verlaging heeft plaatsgevonden van vervolgingskosten, terwijl daar wel aanleiding voor was. De NO is hierover geïnformeerd en heeft zijn onderzoek heropend (brief aan de staatssecretaris van 6 december jl.)
- De hoofdboodschap is dat op dit moment wordt onderzocht waar de fout in het proces zit, hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen, om hoeveel gevallen het gaat en om welke bedragen, hoe deze kosten alsnog kunnen worden verminderd en wanneer dat gaat gebeuren.

## 2. Feiten

- De NO had in het voorjaar van 2018 aanwijzingen dat aanmanings- en dwangbevelkosten niet consequent werden verlaagd bij een vermindering van de belastingaanslag, waarmee die kosten samenhangen.
- Naar aanleiding van de antwoorden van de Belastingdienst op vragen van de NO, was zijn conclusie in oktober 2018 dat fouten nagenoeg niet voorkomen.
- Uit eigen intern onderzoek van de Belastingdienst is geconstateerd dat er een omvangrijke groep is van burgers en bedrijven waarbij de vervolgingskosten ten onrechte niet zijn verminderd, terwijl dat beleidsmatig wel voorgeschreven is.
- De staatssecretaris en de minister zijn hierover in november 2019 op de hoogte gesteld. De NO is zowel telefonisch als per brief geïnformeerd.
- De Kamer is bij brief van 29 november jl. geïnformeerd.
- Er wordt onderzoek gedaan naar de fout in het proces. Op dit moment is nog niet duidelijk waarom in zoveel gevallen de vervolgingskosten onterecht niet worden verlaagd, terwijl het in veel gevallen ook goed gaat.
- Uit het onderzoek moet ook blijken om hoeveel gevallen het precies gaat en om welke bedragen.



- De NO vraagt in zijn brief aan de staatssecretaris van 6 december jl. om beantwoording van al zijn vragen binnen een termijn van zes weken. Ook vraagt de NO hoe de Belastingdienst excuses aan gaat bieden aan de getroffen en hoe zijn passende compensatie krijgen.

### **3. Appreciatie**

- Onderzocht is de periode 2014-2018. Onderzocht wordt of er ook vóór die tijd ten onrechte geen verlaging van vervolgingskosten heeft plaatsgevonden. In ieder geval is duidelijk dat ook in 2019 in veel gevallen ten onrechte geen kosten zijn verlaagd.
- Naar alle onderwerpen uit de brief van de NO wordt onderzoek gedaan, in het bijzonder naar waar de fout in het proces zit, hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen, om hoeveel gevallen het gaat en om welke bedragen, hoe deze kosten alsnog kunnen worden verminderd (passende compensatie) en wanneer dat gaat gebeuren.
- Het onderzoek is complex omdat de gegevens die nodig zijn voor de verlaging uit verschillende systemen gehaald moeten worden. Ook is er vaak sprake van verrekening (tussen verschillende middelen) en verschillende deelbetalingen.
- Op dit moment zijn er nog geen aantallen en bedragen bekend. De NO stelt in zijn brief een beantwoordingstermijn van 6 weken. Er zal alles aan worden gedaan om die termijn te halen. Ook zal de Kamer worden geïnformeerd over de bevindingen uit het onderzoek van de Belastingdienst.

### **4. Handelingsperspectief**

- De vragen van de NO moeten zo snel mogelijk beantwoord worden.
- De NO moet geïnformeerd worden.
- De Kamer moet geïnformeerd worden.
- Er wordt een Plan van Aanpak gemaakt dat ziet op de terugbetaling.

De uitkomsten van het onderzoek van de Belastingdienst zijn hiervoor noodzakelijk. Het is op dit moment nog niet duidelijk wanneer het onderzoek is afgerond. Het specificeren, analyseren en inzichtelijk krijgen van de afzonderlijke situaties is immers zeer complex gebleken. Diverse bronnen moeten worden geraadpleegd en gecombineerd om de situatie ten tijde van het vaststellen van de vervolgingskosten goed in beeld te krijgen.

### **Bijlagen**

- Algemene woordvoeringslijn
- Q&A's
- Nieuwsbericht website NO
- Notities over dit onderwerp (2)
- Brief aan TK (29 november)

buiten verzoek

**APRIL 2019:**

----- Doorgestuurd door [redacted] 10.2.e CAP/BLD op 24-12-2019 15:25 -----

Van: [redacted] 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: [redacted] 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 17-04-2019 12:55  
Onderwerp: Fw: memo KVL 20190411.docx

---

Ter info.

Let op: zie beide memo's in de mailwisseling hieronder

Vriendelijke groet,

[redacted] 10.2.e

.....  
**Cluster Inning  
Centrale Administratieve Processen  
Belastingdienst**

[redacted] 10.2.e  
belastingdienst.nl  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

[redacted] 10.2.e

----- Doorgestuurd door [redacted] 10.2.e /SMP/BLD op 17-04-2019 12:54 -----

Van: [redacted] 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: [redacted] 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: [redacted] 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 12-04-2019 17:55  
Onderwerp: Fw: memo KVL 20190411.docx

---

Hoi [redacted] 10.2.e,

Graag wil ik woensdag rondom uitvoeringstafel I&B met je bespreken hoe we hiermee verder denken te moeten gaan. Ik wil graag dat ketenregie de regie pakt, de analyse bekijkt en vervolgens een plan maakt. Natuurlijk kan bijvoorbeeld [redacted] 10.2.e hierbij helpen, en er zal ook een linkje moeten worden gelegd naar WFM (forecast), MKB, GO en eventueel (landelijke) vaktechniek, ook i.v.m. het uitstralingseffect.

Het gaat om een fors bedrag kosten die de BD onterecht niet heeft teruggegeven.

De context is (grotendeels) terug te lezen in bijgaand memo en jou, denk ik, wel bekend. Let op:

uiteindelijk is er dus voor de route BICC gekozen, niet beschreven in het memo. Zij hebben de query geleverd waaraan 10.2.e vervolgens uren gesleuteld heeft om tot de analyse te komen die hij vandaag met mij gedeeld heeft. In het verleden heeft ook de ombudsman hierover vragen gesteld én hebben we enkele damages gehad naar aanleiding van welke 10.2.e binnenkort samen met de teamleiders verantwoordelijk voor het proces "kritische berichten" bij het LIC met een verbetervoorstel zal komen.

Fijn weekend.



memo\_KVL\_20181121.docx

Vriendelijke groet,

10.2.e

Cluster Inning  
Centrale Administratieve Processen  
Belastingdienst

10.2.e

@belastingdienst.nl

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

10.2.e

----- Doorgestuurd door 10.2.e SMP/BLD op 12-04-2019 17:47 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 12-04-2019 16:39  
Onderwerp: memo KVL 20190411.docx

Hoi 10.2.e

Zoals afgesproken het memo over de KVL. Ik hoop dat je hier iets aan hebt/mee kunt

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Belastingdienst \Centrale administratieve processen  
Cluster Inning  
Landelijk Incasso Centrum  
Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen  
Postbus 100 | 6400 AC | Heerlen

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

<http://www.belastingdienst.nl>



- memo KVL 20190411.docx



## CAP BICC - opdrachtformulier Adhoc

### Algemene opdrachtgegevens

1. Titel van de opdracht*	Query Kostenverlaging na vermindering van een aanslag		
2. Type opdracht*	<input checked="" type="checkbox"/> Bouw (nieuwe opdracht)	Querynummer	Invullen bij vraag 3
	<input type="checkbox"/> Aanpassing bestaande query	Querynummer	Invullen bij vraag 3
	<input type="checkbox"/> Herhaling bestaande query	Querynummer	Invullen bij vraag 3
3. Referentienummer (query-nr)*	nvt		
4. Systeemcode(s)*	DACAS en COA		
5. Opdrachtgever*	10.2.e		
6. Klant*	Landelijk Incasso Centrum (binnen CAP)		
7. Contactpersoon*	10.2.e		
8. Bereikbaar via telefoonnr.			
9. Organisatie onderdeel*	Centrale Regie LIC		
10. Contactpersoon CAP BICC	nvt		
11. Doel*	Bepalen of in het verleden de kosten wel zijn verlaagd/teruggeven nadat een vermindering op een aanslag is verleend.		
12. Belang*	Groot, komt n.a.v. een bericht van de Nationale Ombudsman		

### Planning

13. Datum in:*	4 februari 2019
14. Gewenste opleverdatum	Zo spoedig mogelijk

### Specificatie klantvraag

15. Detailbeschrijving opdracht	<p>Alle COA aanslagen, met een dagtekening tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018, met de volgende voorwaarden:</p> <p>a. die in INL zijn gearcheveerd of nog openstaan, én</p> <p>b. die in INL de indicatie "KAP" hebben of hebben gehad én</p> <p>c. waarop een vermindering is afgeboekt en/of waarvoor een afboeking van hetzelfde middel en hetzelfde jaar heeft plaatsgevonden én</p> <p>d. Waarvoor een aanmaning is verzonden en/of een dwangbevel is betekend én</p> <p>e. Waarvoor geen berco 071 en/of 072 is opgevoerd</p>		
16. Afhankelijkheid	Niet bekend		
17. Aanlevering invoer	<input checked="" type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja :	
18. Aantal records invoer	nvt		
19. Format invoer	nvt		
20. Uitvoervoorspelling	Niet bekend		
21. Formaat uitvoer	xls		



22. Sortering	<p>Benodigd de volgende kolommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0. BSN</li> <li>1. Aanslagnummer (t.b.v. data-entry) met voorlooppullen (niet met onnodige 0 en 1 achter de middelletter)</li> <li>2. Dagtekening van de aanslag</li> <li>3. Bedrag aanslag, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente</li> <li>4. Totaalbedrag aanmaningskosten</li> <li>5. Totaalbedrag betekeningkosten dwangbevel(-en)</li> <li>6. Totaalbedrag van de overige kosten, opgevoerd met berco 060</li> <li>7. Totaalbedrag van de overige kosten, opgevoerd met berco 070</li> <li>8. Totaalbedrag van de verminderings, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente</li> <li>9. Totaalbedrag van de afboekingen, (niet zijnde verminderings) van hetzelfde middel en hetzelfde jaar (verrekeningen voorlopige en definitieve aanslagen)</li> <li>10. Totaalbedrag KBI uit INL</li> <li>11. Totaalbedrag betaald op aanslag</li> <li>12. Totaalbedrag betaald op kosten</li> <li>13. Totaal openstaande bedrag aanslag per heden (in de COA, ook 005)</li> <li>14. Totaal openstaande bedrag kosten per heden (in de COA, ook 005)</li> <li>15. Regiocode uit INL</li> <li>16. Teamcode uit INL</li> </ul>
---------------	--

Eisen t.b.v. Testen	
23. Test vereist	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja :
24. Deelnemers Test	nvt

Uitlevering	
25. Frequentie uitlevering	<input checked="" type="checkbox"/> Eenmalig
26. Wijze van verzending	Per mail naar mij. Als dat gezien de grootte niet mogelijk is dan op <input type="text" value="10.2.g"/> CAP plaatsen onder vermelding van het CIV nummer

Bijzonderheden	
27. Zijn er nog bijzonderheden te melden?	Nee, Mochten er naar aanleiding van dit query-verzoek nog vragen zijn dan graag contact opnemen met <input type="text" value="10.2.e"/>

**Belastingdienst / Centrale Administratieve Processen**

Dit formulier volledig ingevuld verzenden naar "  .

## CAP BICC - opdrachtformulier Adhoc

### Algemene opdrachtgegevens

1. Titel van de opdracht*	Query Kostenverlaging na vermindering van een aanslag		
2. Type opdracht*	<input type="checkbox"/> Bouw (nieuwe opdracht)	Querynumme r	Invullen bij vraag 3
	<input checked="" type="checkbox"/> Aanpassing bestaande query	Querynumme r	Invullen bij vraag 3
	<input type="checkbox"/> Herhaling bestaande query	Querynumme r	Invullen bij vraag 3
3. Referentienummer (query-nr)*	CIV_O-29746		
4. Systeemcode(s)*	DACAS en COA		
5. Opdrachtgever*	10.2.e		
6. Klant*	Landelijk Incasso Centrum (binnen CAP)		
7. Contactpersoon*	10.2.e		
8. Bereikbaar via telefoonnr.	10.2.e		
9. Organisatie onderdeel*	Centrale Regie LIC		
10. Contactpersoon CAP BICC	nvt		
11. Doel*	Bepalen of in het verleden de kosten wel zijn verlaagd/teruggeven nadat een vermindering op een aanslag is verleend.		
12. Belang*	Groot, komt n.a.v. een bericht van de Nationale Ombudsman		

### Planning

13. Datum in:*	11 november 2019
14. Gewenste opleverdatum	Zo spoedig mogelijk

### Specificatie klantvraag

15. Detailbeschrijving opdracht	<p>Alle COA aanslagen, met een dagtekening tussen 1 januari 2019 en 1 juli 2019, met de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. die in INL zijn gearcheveerd of nog openstaan, én</li> <li>b. die in INL de indicatie "KAP" hebben of hebben gehad én</li> <li>c. waarop een vermindering is afgeboekt(bij een vermindering NIET het bedrag van de vermindering en het bedrag van de afboeking samenvoegen!! Dit is al voorbesproken met Janko) en/of waarvoor een afboeking van hetzelfde middel en hetzelfde jaar heeft plaatsgevonden én</li> <li>d. Waarvoor een aanmaning is verzonden en/of een dwangbevel is betekend én</li> <li>e. Waarvoor geen berco 071 en/of 072 is opgevoerd</li> </ul> <p>Graag het resultaat van de query aanvullen met de in BVR geregistreerde valdatum van de onderneming of de overlijdensdatum van de belastingschuldige.</p>
16. Afhankelijkheid	Niet bekend
17. Aanlevering invoer	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja :
18. Aantal records invoer	nvt
19. Format invoer	nvt
20. Uitvoerspelling	Niet bekend
21. Formaat uitvoer	xls

22. Sortering	<p>Benodigd de volgende kolommen:</p> <p>0. BSN</p> <p>1. Aanslagnummer (t.b.v. data-entry) met voorloophulp (niet met onnodige 0 en 1 achter de middelletter)</p> <p>2. Dagtekening van de aanslag</p> <p>3. Bedrag aanslag, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente</p> <p>4. Totaalbedrag aanmaningskosten</p> <p>5. Totaalbedrag betekeningkosten dwangbevel(-en)</p> <p>6. Totaalbedrag van de overige kosten, opgevoerd met berco 060</p> <p>7. Totaalbedrag van de overige kosten, opgevoerd met berco 070</p> <p>8. Totaalbedrag van de verminderingen, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente</p> <p>9. Totaalbedrag van de afboekingen, (niet zijnde verminderingen) van hetzelfde middel en hetzelfde jaar (verrekeningen voorlopige en definitieve aanslagen)</p> <p>10. Totaalbedrag KBI uit INL</p> <p>11. Totaalbedrag betaald op aanslag</p> <p>12. Totaalbedrag betaald op kosten</p> <p>13. Totaal openstaande bedrag aanslag per heden (in de COA, ook 005)</p> <p>14. Totaal openstaande bedrag kosten per heden (in de COA, ook 005)</p> <p>15. Regiocode uit INL</p> <p>16. Teamcode uit INL</p>
---------------	---

<b>Eisen t.b.v. Testen</b>	
23. Test vereist	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja :
24. Deelnemers Test	nvt

<b>Uitlevering</b>	
25. Frequentie uitlevering	<input checked="" type="checkbox"/> Eenmalig
26. Wijze van verzending	Per mail naar <input type="text" value="10.2.e"/> Als dat gezien de grootte niet mogelijk is dan op \ <input type="text" value="10.2.g"/> CAP plaatsen onder vermelding van het CIV nummer

<b>Bijzonderheden</b>	
27. Zijn er nog bijzonderheden te melden?	Nee, Mochten er naar aanleiding van dit query-verzoek nog vragen zijn dan graag contact opnemen met <input type="text" value="10.2.e"/>

**Belastingdienst / Centrale Administratieve Processen**

Dit formulier volledig ingevuld verzenden naar



## CAP BICC - opdrachtformulier Adhoc

### Algemene opdrachtgegevens

1. Titel van de opdracht*	Query Kostenverlaging na vermindering van een aanslag		
2. Type opdracht*	<input checked="" type="checkbox"/> Bouw (nieuwe opdracht)		
	<input type="checkbox"/> Aanpassing bestaande query	Querynummer	Invullen bij vraag 3
	<input type="checkbox"/> Herhaling bestaande query	Querynummer	Invullen bij vraag 3
3. Referentienummer (query-nr)*	nvt		
4. Systeemcode(s)*	DACAS en COA		
5. Opdrachtgever*	10.2.e		
6. Klant*	Landelijk Incasso Centrum (binnen CAP)		
7. Contactpersoon*	10.2.e		
8. Bereikbaar via telefoonnr.			
9. Organisatie onderdeel*	Centrale Regie LIC		
10. Contactpersoon CAP BICC	nvt		
11. Doel*	Bepalen of in het verleden de kosten wel zijn verlaagd/teruggegeven nadat een vermindering op een aanslag is verleend.		
12. Belang*	Groot, komt n.a.v. een bericht van de Nationale Ombudsman		

### Planning

13. Datum in:*	21 januari 2019
14. Gewenste opleverdatum	Zo spoedig mogelijk

### Specificatie klantvraag

15. Detailbeschrijving opdracht	<p>1. Alle aanslagen, met een dagtekening tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018, die al dan niet meer openstaan en waarvoor een vermindering is verleend én:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waarvoor een aanmaning is verzonden en/of een dwangbevel is betekend voordat de vermindering(-en) is(zijn) verleend én</li> <li>b. Waarvan de kosten of een deel van de kosten zijn betaald voordat de vermindering is afgeboekt.</li> <li>c. Waarvoor geen berco 071 en/of 072 is opgevoerd</li> </ul> <p>2. Alle aanslagen, met een dagtekening tussen 1 januari 2014 en 31 december 2018, die al dan niet meer openstaan en waarvoor een vermindering is verleend én:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waarvoor een aanmaning is verzonden en/of een dwangbevel is betekend én</li> <li>b. Waarop de vermindering of waarvan de negatieve definitieve aanslag over hetzelfde jaar is afgeboekt.</li> <li>c. Waarvoor niet automatisch de kosten zijn verlaagd (KBI)</li> <li>d. Waarvoor geen berco 071 en/of 072 is opgevoerd</li> </ul>
16. Afhankelijkheid	Niet bekend
17. Aanlevering invoer	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja :
18. Aantal records invoer	nvt
19. Format invoer	nvt
20. Uitvoersvoorspelling	Niet bekend
21. Formaat uitvoer	xls



22. Sortering	Benodigd de volgende kolommen: 0. BSN 1. Aanslagnummer met voorloophnullen 2. Dagtekening van de aanslag 3. Bedrag aanslag, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente 4. Dagtekening aanmaning 5. Bedrag aanmaningskosten 6. Dagtekening dwangbevel 7. Bedrag betekeningkosten dwangbevel 8. Dagtekeningen overige kosten 9. Bedragen van de overige kosten, opgevoerd met berco 060 of 070 10. Dagtekening vermindering 11. Bedrag vermindering, gesplitst in belasting, boete en heffingsrente 12. Bedrag KBI (voor mij alleen te zien in INL, maar wordt aangeleverd vanuit COA) 13. Recentste regio in de kolom O (ontvanger)
---------------	--

Eisen t.b.v. Testen	
23. Test vereist	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja :
24. Deelnemers Test	nvt

Uitlevering	
25. Frequentie uitlevering	<input checked="" type="checkbox"/> Eenmalig
26. Wijze van verzending	Per mail naar mij. Als dat gezien de grootte niet mogelijk is dan op 10.2.g AP plaatsen onder vermelding van het CIV nummer

Bijzonderheden	
27. Zijn er nog bijzonderheden te melden?	Nee, Mochten er naar aanleiding van dit query-verzoek nog vragen zijn dan graag contact opnemen met 10.2.e

**Belastingdienst / Centrale Administratieve Processen**

Dit formulier volledig ingevuld verzenden naar 10.2.g

FW: memo\_KVL\_2019-0.7versie

buiten verzoek

Van: 10.2.e /SMP/BLD  
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Cc: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst,  
10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 28-08-2019 10:57  
Onderwerp: Re: memo\_KVL\_2019-0.7versie

Hallo 10.2.e,

Jouw conclusie is juist dat de behandeling van overledenen, opgeheven en failliete ondernemingen handwerk wordt. Deze gevallen zullen echt eerst beoordeeld moeten worden voordat ze kunnen worden afgehandeld. Daarbij komt nog de categorie gesignaleerde posten (WSNP, MnSP). Deze posten zullen bij een geautomatiseerde afhandeling ook aan de segmenten worden aangeboden worden ter beoordeling. Ook handwerk dus. Het verschil tussen deze categorie en de categorie failliete ondernemers en overleden is dat de signaleerde posten door het inzetten van de geautomatiseerde herstelactie automatisch ter beoordeling worden aangeboden aan de segmenten en dat de overledenen, faillissementen, opheffingen, etc. voorafgaand aan een herstelactie beoordeeld zullen moeten worden.

Wat bedoel je met 1fte voor 180 dagen? Dat 1 fte 180 dagen nodig heeft om de hele voorraad handmatige posten te beoordelen en af te handelen?  
Welke berekening heb je hier toepast?

Om de waarschijnlijk handmatig te beoordelen populatie te voorzien van een segmentcode zullen we alle populaties nog een keer door moeten.  
We hebben ze nu alleen maar geteld.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

CAP UPG Inning  
Functioneel beheerder

10.2.e

Op 28 aug. 2019 10:07:53, schreef 10.2.e @belastingdienst.nl:

From: 10.2.e @belastingdienst.nl  
To: 10.2.e @belastingdienst.nl, 10.2.e @belastingdienst.nl, 10.2.e @belastingdienst.nl,  
10.2.e @belastingdienst.nl  
Cc: 10.2.e @belastingdienst.nl  
Date: 28 aug. 2019, 10:07:53  
Subject: memo\_KVL\_2019-0.7versie

heren,

graag even een kritische blik op dit memo

10.2.e

00074

FW: memo\_KVL\_2019-0.7versieill bij elkaar opgeteld alle 3 moeten handmatig worden afgedaan.

wil je kolom unieke klanten verbergen en van open en gesloten toch weer 1 kolom maken, splitsen voegt volgens mij voor dit memo niets toe, toch?

11.1

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Walterbos gebouw E 13.18 Apeldoorn

10.2.e

@belastingdienst.nl

(See attached file: memo\_KVL\_2019-0.7versie.docx)

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.



## Impuls automatisch aanpassen

vervolgingskosten.pdf dienen van een nieuw wijzigingsvoorstel voor de incassoketen. Alleen de businessowner kan een wijzigingsvoorstel indienen. Het wijzigingsvoorstel moet aan de 10.2.g worden aangeboden.



## Wijzigingsvoorstel

Nieuwe impuls voor de incassoketen

### Datum wijzigingsvoorstel

21 november 2016

Van wie komt het wijzigingsvoorstel?

☐ B/CA Financiële verantwoording ( 10.2.e )

☐ B/CA Massaal ( 10.2.e )

☒ Belastingen ( 10.2.e )

☐ Directie ABC - Wetgeving en beleid ( 10.2.e )

Wie is het aanspreekpunt voor dit wijzigingsvoorstel?

10.2.e

Telefoonnummer

10.2.e

### Wijzigingsvoorstel

Onderwerp automatisch corrigeren vervolgingskosten nav vermindering na tenuitvoerlegging of voldaan

Korte beschrijving wijzigingsvoorstel automatisch corrigeren van de vervolgingskosten nav vermindering na tenuitvoerlegging of als de kosten zijn betaald of verrekend. Tevens alleen de mogelijkheid een bericht 072 op te voeren als er sprake is van betaalde of verrekende kosten.

Betreft Knelpunt

Prioriteit

☒ Hoog ☐ Midden ☐ Laag

Impuls raakt ☒ Toeslagen

☒ Douane

☐ B/CIE

☐ B/CAO

☐ Externen

☐ FIOD

☒ B/CA

☐ B/CFD

☒ BelTel / DV

☐ B/CKC

☒ Segmenten

Korte beschrijving huidige situatie (systeem, aantallen, kwaliteit, enz.)

Op dit moment worden de vervolgingskosten na vermindering niet automatisch gecorrigeerd als er sprake is van tenuitvoerlegging of als deze zijn betaald of verrekend. Meestal wordt de reactie van de klant afgewacht waardoor veel onnodig handwerk moet worden gedaan om als nog de kosten te corrigeren.

Korte beschrijving gewenste situatie (systeem, aantallen, kwaliteit, enz.)

Door bij een vermindering automatisch de vervolgingskosten te corrigeren indien er sprake is van tenuitvoerlegging of als deze zijn betaald of verrekend hoeft de klant geen verzoek meer in te dienen om de kosten te corrigeren of een bezwaarschrift in te dienen tegen de in rekening gebrachte vervolgingskosten. Dit scheelt een hoop verzoeken/bezwaarschriften, veel handmatig werk en veel berichten verkeer. 10.2.g+10.2.d Voorts is het uiteraard klantgericht dat correctie van ten onrechte in rekening gebrachte of betaalde/verrekende vervolgingskosten automatisch plaats vindt.

Eventuele bijzonderheden, risico's en vermoedelijke baten (geld, fte, beheer, enz.)

Door dit automatisme in te voeren wordt ook voorkomen dat ten onrechte of tot een onjuist bedrag vervolgingskosten worden gecorrigeerd en/of worden teruggegeven. Om dit verder te ondersteunen het alleen mogelijk maken om een bericht 072 op te voeren als de vervolgingskosten daadwerkelijk zijn betaald en/of verrekend.



WOB - Fw: Mails over  
dwangbevelkosten op aanslagen.-  
nazending 7

buiten verzoek

Van: [10.2.e] /CAP/BLD  
Aan: [10.2.e] AP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e] /CAP/BLD@Belastingdienst, [10.2.e] CAP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 06-12-2019 13:28  
Onderwerp: Fwd: Heropening onderzoek NO dwangbevel

Allen,

Zie onderstaande mailwisseling over de heropening van het NO onderzoek naar de dwangbevelkosten.

@ [10.2.e] - ik neem aan dat jullie [10.2.e] informeren?

Zie onderstaande mailwisseling

00076

WOB - Fw: Mails over  
dwangbevelkosten op aanslagen.-  
nazending 7  
10.2.e  
Ketenregisseur inning

Belastingdienst/Centrale Administratie

10.2.e  
10.2.e@belastingdienst.nl  
<http://www.belastingdienst.nl>

Begin doorgestuurd bericht:

Va 10.2.e (FISCALITEIT)"  
**Datum:** 6 december 2019 om 13:24:36 CET  
**Aan:** 10.2.e@belastingdienst.nl"  
**Onderwerp: FW: Heropening onderzoek NO dwangbevel**

Hi 10.2.e,

Kijk!

H.gr.

10.2.e

Ministerie van Financiën  
DGBD / FJZ / FRI

10.2.e

10.2.e@minfin.nl

**Van:** Blieck, J (Jos) de (MT)

**Verzonden:** vrijdag 6 december 2019 13:23

**Aan:** 10.2.e (FISCALITEIT) ; 10.2.e (FISCALITEIT) ; 10.2.e (FISCALITEIT)

**Onderwerp:** FW: Heropening onderzoek NO dwangbevel

...

Met vriendelijke groet,

mr. J. (Jos) de Blieck

WOB - Fw: Mails overale en Juridische zaken  
dwangbevelkosten op aanslagen.-

nazending 7ie van Financiën Postbus 20201|2500 EE| Den Haag| tel.: 070 10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work  
([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

**Van:** Jeene, EB (Erik) (COMM) <10.2.e@minfin.nl>

**Datum:** vrijdag 06 dec. 2019 1:06 PM

**Aan:** 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>, Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e (MT) <10.2.e@minfin.nl>, Blieck, J (Jos) de (MT) <10.2.e@minfin.nl>, Leijten, MR (Manon) (SG) <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e BOA/BO&P/STAS) <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>, Karels, A (André) (COMM) <10.2.e@minfin.nl>

**Kopie:** BDG Belastingdienst <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e (BOA/Advies)

<10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e (BOA/BO&P) <10.2.e@minfin.nl>

**Onderwerp:** RE: Heropening onderzoek NO dwangbevel

11.1

10.2.e

gr

**Van:** 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>

**Verzonden:** vrijdag 6 december 2019 12:06

**Aan:** Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e (MT) <10.2.e@minfin.nl>; Blieck, J (Jos) de (MT) <j.blieck@minfin.nl>; Leijten, MR (Manon) (SG) <m.r.leijten@minfin.nl>; 10.2.e (BOA/BO&P/STAS) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>; Jeene, EB (Erik) (COMM) <10.2.e@minfin.nl>; Karels, A (André) (COMM) <10.2.e@minfin.nl>  
**CC:** BDG Belastingdienst <BDGBelastingdienst@minfin.nl>; 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e (BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e (BOA/BO&P) <10.2.e@minfin.nl>

**Onderwerp:** RE: Heropening onderzoek NO dwangbevel

Dag allen,

Hierbij de brief van de NO.

10.2.e: deze zal vandaag ook via postkamer binnenkomen.

10.2.e maandag om 12.00 uur zal de NO ook een bericht op hun website plaatsen over de heropening van het onderzoek. Dat bericht volgt nog.

Groet 10.2.e

**Van:** 10.2.e (BOA/Advies)

**Verzonden:** vrijdag 6 december 2019 10:24

**Aan:** Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e (MT) <10.2.e@minfin.nl>; Blieck, J (Jos) de (MT) <10.2.e@minfin.nl>; Leijten, MR (Manon) (SG) <10.2.e@minfin.nl>  
**CC:** BDG Belastingdienst <BDGBelastingdienst@minfin.nl>; 10.2.e BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e BOA/Advies) <10.2.e@minfin.nl>; 10.2.e BOA/BO&P) <10.2.e@minfin.nl>

**Onderwerp:** Heropening onderzoek NO dwangbevel

Dag collega's

WOB - Fw: Mails overondiging. De NO heeft mij zojuist laten weten dat zij naar aanleiding van de brief vanuit de dwangbevelkosten op aanslagen.-osten het onderzoek zullen heropenen. Vandaag volgt hierover een brief aan de nazending 7retaris.

Groot

10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work  
([www.blackberry.com](http://www.blackberry.com))

buiten verzoek

10.2.e

Van: 10.2.e AP/BLD  
Aan: 10.2.e CAP/BLD@Belastingdienst  
Datum: 28-11-2019 09:20  
Onderwerp: Fwd: Bespreken notitie DGB 199443 (Herstel dwangbevelkosten 2014-2018)

Hallo 10.2.e

Graag meekijken, mn naar nu in beeld komende uitvoerings aspecten nav wensen stas.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Directeur Centrale Administratieve Processen - Inning  
Croeselaan 14, 3521 CA Utrecht

00076



WOB - Fw: Mails over  
dwangbevelkosten op aanslagen.-  
nazending 7  
Secretariaat:

10.2.e

Begin doorgestuurd bericht:

Van: 10.2.e

Datum: 27 november 2019 om 20:46:31 CET

Aan: 10.2.e

10.2.e

Onderwerp: Doorst: Bespreken notitie DGB 199443 (Herstel dwangbevelkosten 2014-2018)

Ls,

Zie aanvullende info/vragen voor mijn gesprek morgen bij de stas  
Helpt in de voorbereiding en op te stellen dossier

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

@belastingdienst.nl

Secretariaat

10.2.e

T  
M

10.2.e

10.2.e

@belastingdienst.nl

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT)"

Datum: 27 november 2019 om 20:13:21 CET

Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl

Onderwerp: FW: Bespreken notitie DGB 199443 (Herstel dwangbevelkosten 2014-2018)

Ha 10.2.e

Zie bijgaand ter informatie als achtergrond voor het gesprek met de stas morgen.

Groet,  
Jaap

Verzonden met BlackBerry Work  
(www.blackberry.com)

Van: 10.2.e (BLKB) <10.2.e@minfin.nl>

Datum: woensdag 27 nov. 2019 5:40 PM

Aan: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <10.2.e>

00076

WOB - Fw: Mails over 10.2.e (UITVOERINGSBELEID) 10.2.e @minfin.nl>, BDG Belastingdienst  
dwangbevelkosten op aanslagen. 10.2.e (FISCALITEIT) 10.2.e @minfin.nl>  
nazend 7 10.2.e (UITVOERINGSBELEID) 10.2.e @minfin.nl>, BDG Belastingdienst  
dwangbevelkosten op aanslagen. 10.2.e (FISCALITEIT) 10.2.e @minfin.nl>  
nazend 7 10.2.e (UITVOERINGSBELEID) 10.2.e @minfin.nl>, BDG Belastingdienst  
dwangbevelkosten op aanslagen. 10.2.e (FISCALITEIT) 10.2.e @minfin.nl>

Hallo Jaap,

Vanmiddag ben ik op verzoek van 10.2.e (zien hieronder) bij een klein overleg  
aangeschoven over de notitie herstel dwangbevelkosten 2014-2018 (niet geheel volgens de  
procedure, overigens...).

Procedureel is het de bedoeling is om in de kamerbrief die morgen uit gaat een korte  
passage op te nemen. FJZ schrijft deze brief en de passage over dit onderwerp is  
afgestemd met 10.2.e FJZ bereidt ook de brief aan de NO voor, waarin de stas  
graag ziet dat de vragen van de NO ertoe geleid hebben dat er een intern onderzoek is  
gestart naar de werking van het proces en dat een plan van aanpak wordt gemaakt. Het  
vervolg zou dan in de voortgangsrapportage worden meegenomen. BOA informeert jou  
verder over het contact met de NO.

Verder vroeg de stas waarom het zo lang geduurd heeft voordat hij hierover geïnformeerd  
was. 11.1 Ik heb daarop uitgelegd dat we hebben  
afgestemd over damage en dat de conclusie was dat het een gebaar vanuit de BD is dat we  
die kosten terugbetalen. 11.1 maar dit was de  
uitkomst. Vervolgens is nog tijd besteed aan het achterhalen van de tijdlijn, om hem zo  
volledig mogelijk te informeren. Ook andere vragen van de stas over de inhoud van de  
notitie en de bevindingen van het interne onderzoek heb ik beantwoord.

De stas heeft zich daarnaast uitgelaten over de kaders van het plan van aanpak. 11.1

11.1

Ik begreep dat BOA CAP 10.2.e gaat uitnodigen voor een gesprek met de stas. Hoe  
dat verder gaat is even buiten mijn blikveld.

Tot zover het korte verslag; wordt vervolgd.

Met vriendelijke groet,



10.2.e

Adviseur

Ministerie van Financien  
Directoraat-Generaal Belastingdienst  
Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid  
Afdeling Uitvoeringsbeleid

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag |  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

10.2.e  
minfin.nl

🌱 please consider the environment - do you really need to print this email?

WOB - Fw: Mails over  
dwangbevelkosten op aanslagen.-  
nazending 7

**Van:** 10.2.e (BOA/BO&P/STAS)

**Verzonden:** woensdag 27 november 2019 14:32

**Aan:** 10.2.e (BLKB) ; 10.2.e (BOA/Advies) ; BDG Belastingdienst ; 10.2.e  
(BOA/Advies) ; 10.2.e (BOA/Advies) ; dg-secretariaat Belastingdienst ; 10.2.e  
(BOA/BO&P/STAS) ; 10.2.e BOA/BO&P ; Jeene, EB (Erik) (COMM) ; Karels, A  
(André) (COMM) ; 10.2.e BOA/BO&P ; 10.2.e (BOA/Advies) ;  
10.2.e (FISCALITEIT) ; 10.2.e (BOA/BO&P) ; Secretariaat PSG ; 10.2.e  
10.2.e (COMM) ; 10.2.e (BOA)

10.2.e (BOA/Advies)

**Onderwerp:** Bespreken notitie DGB 199443

De stas wil nu met een klein groepje DGB notitie 199443 'Herstel dwangbevelkosten 2014-2018' bespreken.

Graag deze kant opkomen.

Dank!

Groet,

10.2.e

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

buiten verzoek

### Voorbereiding werk

Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)  
Behandeltijd (in min.)  
Hafir  
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggewerkt zou willen hebben

Rekensom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)

500 stuks  
15 minuten  
1.303 uren  
52 weken

*Uitgangspunten: lijstwerkvolume 250 per jaar x2jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)*

*Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%*

0,10 fte

### Optie 1 - Inhoudelijke behandeling

Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)  
Behandeltijd (in min.)  
Hafir  
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggewerkt zou willen hebben

Rekensom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)

72.800 stuks  
5 minuten  
1.303 uren  
52 weken

*Uitgangspunten: 140 berichten per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)*

*Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%*

4,66 fte

### Optie 2 - Inhoudelijke behandeling

Voorraad/volume (over een periode van 2 jaar, t.w. 01-04-16 t/m 31-03-18)  
Behandeltijd (in min.)  
Hafir  
Aantal weken waarin je de voorraad/volume weggewerkt zou willen hebben

Rekensom benodigd aantal FTE (gemiddeld per week)

780.000 stuks  
2 minuten  
1.303 uren  
52 weken

*Uitgangspunten: lijswerkvolume 1500 per werkdag, 52 (werk)weken, x2 jaar (periode 01-04-16 t/m 31-03-18)*

*Dit is het aantal direct productieve uren per (mens)jaar, rekening houdend met o.a. een ziekteverzuim% van 9%*

19,95 fte



Periode 01-01-2014 tot en met 31-12-2018 ten onrechte geen kosten verlaagd

Doelgroepspecifiek

datum 28-8-2019 versie

	Aantal te herstellen posten	Correctie bedrag	aantal posten ≤€ 7	Correctie bedrag ≤€7	Aantal posten > € 7	Correctie bedrag >€ 7	Overledenen/Opheffing	Faillissement	Insolvent
HSB/VHR en Eurovignet	14.257	€ 364.540,03	7.262	€ 16.910,52	6.995	€ 347.629,51	558	257	1.314
IH/ZVW	77.232	€ 10.426.555,50	12.192	€ 58.470,95	65.040	€ 10.368.084,55	1.719	901	8.918
Toeslagen	69.205	€ 1.577.285,55	29.913	€ 102.540,85	39.292	€ 1.474.744,70	23.750	929	8.919
LH	28.674	€ 1.764.115,66	14.147	€ 67.261,58	14.527	€ 1.696.854,08	1.611	786	2.329
OB	205.516	€ 13.706.926,12	122.545	€ 667.710,36	82.971	€ 13.039.215,76	9.124	1.859	13.632
VPB	14.781	€ 2.902.880,24	2.251	€ 11.116,42	12.530	€ 2.891.763,82	1.518	482	1.386
Totaal:	409.665	€ 30.742.303,10	188.310	€ 924.010,68	221.355	€ 29.818.292,42	38.280	5.214	36.498