

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directie Juridische Zaken

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

Ons kenmerk

2020-0000023590

Uw brief (kenmerk)

9 december 2019

Bijlagen

Bijlage A – Inventarislijst
Bijlage B – Openbaar te
maken documenten
Bijlage C – Relevante
wetgeving

Datum 7 februari 2020
Betreft Besluit op uw Wob-verzoek inzake het informeren van
de Nationale Ombudsman over de dwangbevelkosten

Geachte

Op 11 december jl. hebben wij uw verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) inzake informatievoorziening aan de Nationale ombudsman ontvangen. Hierin verzoekt u om het volgende:

1. *“De beantwoording uit 2018 van de 13 vragen die de Ombudsman de Belastingdienst heeft gesteld;*
2. *Interne communicatie rondom de totstandkoming van de bewuste beantwoording in 2018 (inclusief signalen dat de beantwoording mogelijk fouten bevatte);*
3. *Uw brief (op 2 december ontvangen door de Ombudsman) waarin u de Ombudsman meldt dat de beantwoording onjuist was;*
4. *Stukken over het proces bij de Belastingdienst dat heeft geleid tot de conclusie dat de beantwoording onjuist was (denk hierbij ook aan het informeren van u en de staatssecretaris over de fout);*
5. *Contact met (het bureau van) de Ombudsman over het naar buiten brengen van deze onjuiste communicatie, zoals op 9 december geschiedde.”*

Inventarisatie

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn er diverse documenten opgevraagd bij de Belastingdienst en is er een zoekslag geweest bij het ministerie van Financiën. Een inventarisatielijst met verscheidene details treft u aan in bijlage A. De documenten zelf treft u in aan in bijlage B. Van sommige documenten zijn de pagina's die buiten de reikwijdte van het verzoek vallen of dubbel zijn, weggelaten. De originele nummering in de documenten kan daardoor soms niet goed doorlopen.

Besluit

Ik besluit om 78 documenten deels openbaar te maken. Ik licht mijn besluit hieronder toe.

Wettelijk kader

Het recht op openbaarmaking op basis van de Wob dient het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Er wordt niet gekeken naar het specifieke belang van de verzoeker. Openbaarmaking in de zin van de Wob betekent openbaarmaking voor iedereen. In dat licht vindt de afweging dan ook plaats. Uw verzoek wordt beoordeeld aan de hand van de weigeringsgronden van artikelen 10 en 11 van de Wob en eventuele, andere relevante wetgeving die van toepassing is op de opgevraagde documenten.

Zienswijze

Aan één derde-belanghebbenden is een zienswijze gevraagd op de beoogde openbaarmaking van de documenten. Deze derde maakt geen bezwaar tegen de beoogde openbaarmaking.

Directie Juridische Zaken

Ons kenmerk
2020-0000023590

Beoordeling van uw Wob-verzoek

In de hieronder vermelde passages treft u de motivering van de weigeringsgronden aan.

Inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen (artikel 10, tweede lid, onder d, van de Wob)

Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder d van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van inspectie, controle en toezicht door, of vanwege een bestuursorgaan.

Bepaalde passages in een aantal documenten kunnen niet openbaar worden gemaakt, omdat dan geanticipeerd zou kunnen worden op controlestrategieën. Voorts geeft een aantal passages inzicht in het controlesysteem van de Belastingdienst, bijvoorbeeld hoe er wordt gecontroleerd en de kans om gecontroleerd te worden door de Belastingdienst. Deze passages worden niet openbaar gemaakt op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder d. Indien bovenstaande passages openbaar worden gemaakt en dergelijke inzichten worden gegeven, dan gaat dat ten koste van de effectiviteit van de controle van de Belastingdienst.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende weegt het openbaar maken van deze documenten, passages en meldingen naar mijn mening niet op tegen het belang van inspectie, controle of toezicht door of vanwege bestuursorganen. De documenten en passages waarop deze weigeringsgrond van toepassing is, heb ik gemarkeerd met "10.2.d". Dit is eveneens aangegeven in de inventarislijst.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (artikel 10, tweede lid, onder e, van de Wob)

In vrijwel alle documenten staan diverse persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, telefoonnummers, e-mailadressen.

Ik weeg het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van deze namen zwaarder dan het belang van openbaarmaking. Deze informatie maak ik dus niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.e.

Ten aanzien van de persoonsgegevens van ambtenaren in de documenten merk ik nog het volgende op. Indien het gaat om namen van medewerkers die niet wegens hun functie in de openbaarheid treden, weegt het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de desbetreffende ambtenaar zwaarder dan het algemeen belang van openbaarheid. Deze persoonsgegevens maak ik dus niet openbaar. Waar van toepassing heb ik deze persoonsgegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.e. Namen van medewerkers die wel vanwege hun functie in de openbaarheid treden maak ik wel openbaar.

Het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling (artikel 10, tweede lid, onder g, van de Wob)

Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt

tegen het belang van het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen, rechtspersonen dan wel derden.

Directie Juridische Zaken

Ons kenmerk
2020-0000023590

In enkele documenten staan passages die kunnen leiden tot onevenredige benadeling van de Belastingdienst, omdat in deze passages staat beschreven naar welk e-mailadres het formulier voor een aangevraagd onderzoek moet worden verstuurd. Openbaarmaking zou kunnen leiden tot een grote stroom aan e-mailverkeer, waar het desbetreffende e-mailadres niet voor is bestemd. Ik weeg daarom het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Belastingdienst, zwaarder dan het algemeen belang van openbaarmaking. Waar van toepassing heb ik deze gegevens onleesbaar gemaakt onder vermelding van 10.2.g.

Persoonlijke beleidsopvattingen in documenten bestemd voor intern beraad (artikel 11, eerste lid, van de Wob)

Documenten die zijn opgesteld voor intern beraad zijn onder andere: nota's van ambtenaren, correspondentie tussen de onderdelen van een ministerie en tussen ministeries onderling, concepten van stukken, agenda's, notulen, samenvattingen en conclusies van interne besprekingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan: meningen, opinies, commentaren, voorstellen, conclusies met de daartoe aangevoerde argumenten. De desbetreffende documenten hebben betrekking op onder andere tekstvoorstellen, meningen over de aanpak, reacties op notities en vervolgstappen.

Een ongehinderte bijdrage van ambtenaren en van hen die van buiten bij het intern beraad zijn betrokken bij de beleidsvorming en -voorbereiding moet gewaarborgd zijn. Zij moeten in alle openhartigheid onderling en met bewindspersonen kunnen communiceren. Staatsrechtelijk zijn slechts de standpunten die het bestuursorgaan voor zijn rekening wil nemen relevant.

Daarom heb ik diverse passages die persoonlijke beleidsopvattingen bevatten in de documenten onleesbaar gemaakt onder vermelding van: 11.1. Voor zover er ook feitelijke informatie in deze passages staat is deze zodanig verweven met de persoonlijke beleidsopvattingen, dat die daar niet los van kan worden gezien.

Op grond van artikel 11, tweede lid, van de Wob kan ik besluiten informatie te geven over persoonlijke beleidsopvattingen in het belang van een goede en democratische bestuursvoering. Voor een aantal passages is gekozen om deze openbaar te maken in het belang van een goede en democratische bestuursvoering.

In de documenten kunt u zien op welke passages artikel 11, eerste lid, van de Wob is toegepast.

Wijze van openbaarmaking

De documenten stuur ik met dit besluit in kopie mee.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIEN – Fiscaliteit en Belastingdienst,
namens deze,

mr. J. de Bleeck
Hoofddirecteur Fiscale en Juridische Zaken

Deze brief is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van die wet kunt u tegen dit besluit binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt een bezwaarschrift indienen. Het bezwaarschrift moet worden gericht aan de Staatssecretaris van Financiën, t.a.v. Directie Juridische Zaken, Postbus 20201, 2500 EE Den Haag.

Directie Juridische Zaken

Ons kenmerk
2020-0000023590

Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en ten minste het volgende bevatten:

- a. naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar zich richt; en
- d. een opgave van de redenen waarom u zich niet met het besluit kunt verenigen.

Bijlage C

Directie Juridische Zaken

Artikel 10 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.
 2. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. het belang, dat de geadresseerde erbij heeft als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie;
 - g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.
 3. Het tweede lid, aanhef en onder e, is niet van toepassing voor zover de betrokken persoon heeft ingestemd met openbaarmaking.
- (...)

Ons kenmerk
2020-0000023590

Artikel 11 van de Wob luidt, voor zover relevant, als volgt:

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.
2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Met betrekking tot adviezen van een ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie kan het verstrekken van informatie over de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen plaatsvinden, indien het voornemen daartoe door het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat aan de leden van de adviescommissie voor de aanvang van hun werkzaamheden kenbaar is gemaakt.
4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Het tweede lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.

Doc. nr.	Datum	Titel doc.	Beoordeling	Weigeringsgrond	Toelichting
1	9-4-2018	2018-04-09 Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
2	15-4-2018	2018-04-15 1741 Re Onderzoek uit eigen beweging.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
3	16-4-2018	2018-04-16 1119 Re Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbev.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
4	16-4-2018	2018-04-16 1137_ Fwd_ Ter kennisgeving_ opening onderzoek naar verlagen dwangb.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
5	25-4-2018	2018-04-25 Fw_ Documenten periode april 2018 tot en met augustus 2018 - dwangbevelkosten _ 4e en laatste mail.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek / Deels dubbel	
6	2-5-2018	2018-05-02 0816 Betr_ Betr_ Betr_ Re_ Betr_ Fw_ Onderzoek uit eigen beweging na.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
7	2-5-2018	2018-05-02 0823 Re Betr Betr Re Betr Fw Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1	
8	2-5-2018	2018-05-02 1432 Re Betr Betr Re Betr Fw Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
9	3-5-2018	2018-05-03 1303 Betr_ Betr_ Actie MT CAP.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
10	6-5-2018	2018-05-06 1232 Re Betr RE Betr Fwd Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
11	8-5-2018	2018-05-08 Notitie Beantwoording vragen Nationale ombudsman inzake kosten dwangbevelen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1	
12	15-5-2018	2018-05-15 1746_ Fwd_ Reactie op brief NO.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
13	15-5-2018	2018-05-15 Fw_ Documenten periode april 2018 tot en met augustus 2018 - dwangbevelkosten _ 2e mail.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
14	17-5-2018	2018-05-17 Fw_ Documenten periode april 2018 tot en met augustus 2018 - dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
15	22-5-2018	2018-05-22 1456 Betr_ Fw_ dossier 2018.03623 Rappel _ No dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
16	22-5-2018	2018-05-22 1514_ Betr_ Reactie op brief NO.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
17	23-5-2018	2018-05-23 1534 RE Reactie op brief NO - RvdH (2).pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1	
18	24-5-2018	2018-05-24 Brief aan NO over verlaging kosten dwanbevelen gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
19	29-5-2018	2018-05-29 1425_ Fw_ Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangb.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
20	9-7-2018	2018-07-09 Aanvullende vragen NO.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
21	9-7-2018	2018-07-09 mail NO met aanvullende vragen dwangbevelkosten gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
22	9-7-2018	2018-07-09 mail NO met aanvullende vragen dwangbevelkosten.docx	Deels Openbaar	10.2.e	
23	10-7-2018	2018-07-10 1725 Re Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten Aanvullende vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
24	23-7-2018	2018-07-23 1534_ Fw_ Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten_ Aanvullende vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
25	24-7-2018	2018-07-24 0838 Re Betr Re Betr Fw Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten Aanvullende vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
26	25-7-2018	2018-07-25 0906 Re Betr Re Betr Re Betr Fw Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten Aanvullende vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
27	30-7-2018	2018-07-30 1258 Fw_ Betr_ Re_ Betr_ Re_ Betr_ Fw_ Dossier 2018.03623 Dwangbevel.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
28	30-7-2018	2018-07-30 1531 Fw_ Betr_ Betr_ Fw_ Betr_ Re_ Betr_ Fw_ Dossier 2018.03623 Dwan.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1	
29	31-7-2018	2018-07-31 Signalering fout.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
30	7-8-2018	2018-08-07 Verslag MTCl 180807 - versie 1.0.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
31	8-8-2018	2018-08-08 1422 Betr_ 20180808 Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten aanvullende.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
32	9-8-2018	2018-08-09 0835 Betr_ Fw_ Betr_ Fw_ Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten_ Aanvul.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
33	9-8-2018	2018-08-09 0839 Betr_ Fw_ Betr_ Fw_ Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten_ Aanvul.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
34	10-8-2018	2018-08-10 1341_ Fwd_ E-mail verzenden_ 180524 - Brief DG aan No over dwangbev.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
35	10-8-2018	2018-08-10 1624 Betr_ Betr_ Re_ Betr_ Fwd_ Betr_ Vermindering dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
36	13-8-2018	2018-08-13 1120 Betr_ Betr_ Re_ Betr_ Fwd_ Betr_ Vermindering dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
37	14-8-2018	2018-08-14 1632 Re Betr Re Betr Fwd Betr Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.d / 10.2.g / 11.1 / Deels dubbel	
38	14-8-2018	2018-08-14 Memo_MTCl_stavazakostenverlagingen_20180814.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.d / 10.2.g / 11.1 / Deels dubbel	
39	15-8-2018	2018-08-15 1128 RE Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
40	15-8-2018	2018-08-15 Brief aan met antwoorden op aanvullende vragen gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
41	15-8-2018	2018-08-15 Brief aan met antwoorden op aanvullende vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
42	16-8-2018	2018-08-16 1604_ Reactie namens stas aan No n.a.v. vragen over dwangbevelkoste.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
43	21-8-2018	2018-08-21 Verslag MTCl 180821 - versie 1.0.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
44	14-9-2018	2018-09-14 KVL_scripting_impuls_20180914.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
45	17-9-2018	2018-09-17 memo_KVL_20180917.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
46	18-9-2018	2018-09-18 1157 Fw_ Betr_ Fw_ Betr_ Betr_ Fw_ Betr_ Betr_ Fw_ Betr_ Fw_ Memo st.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
47	20-9-2018	2018-09-20 1515_ Fw_ Betr_ KVL - reactie.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
48	8-10-2018	2018-10-08 1520_ Brief Nationale ombudsman over onderzoek naar verlagen van dw.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
49	20-11-2018	2018-11-20 1552_ Fw_ KVL - as. woensdag 21-11 - 2.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
50	21-11-2018	2018-11-21 1723_ Fw_ Memo KVL.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
51	21-11-2018	2018-11-21 memo_KVL_20181121.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
52	11-4-2019	2019-04-11 memo KVL 20190411.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
53	30-4-2019	2019-04-30 Verslag MTCl 190430 - versie 1.0.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
54	11-6-2019	2019-06-11 Verslag MTCl 190611 - versie 1.0.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
55	24-6-2019	2019-06-24 1257_ Betr_ Betr_ Kostenverlaging, wat zijn precies de opmerkingen_.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
56	28-8-2019	2019-08-28 memo_KVL_2019-0.7versie.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
57	3-9-2019	2019-09-03 Verslag MTCl 190903 - versie 1.0.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
58	12-9-2019	2019-09-12 FW_ damage.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
59	19-9-2019	2019-09-19 FW_ Betr_ RE_ KVL-rapport versie 0.7.xlsx.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel / Buiten verzoek	
60	19-9-2019	2019-09-19 FW_ dossier kostenverlaging_ damage.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
61	24-9-2019	2019-09-24 memo_KVL_2019-0.8versie.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
62	2-10-2019	2019-10-02 - Van de Uitvoeringstafel Inning & Betalingsverkeer 2 oktober 2019.versie 1.1.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Buiten verzoek	
63	22-11-2019	2019-11-22 199443a min.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1	
64	22-11-2019	2019-11-22 199443a Stas.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
65	28-11-2019	2019-11-28 brief aan NO inz niet verlaging dwangbevelkosten gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
66	29-11-2019	2019-11-29 Notitie aan stas en minister 'actualisatie notitie dwangbevelkosten' nav vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel	
67	12-12-2019	2019-12-02 1707 RE Betr Fw Notitie dwangbevelkosten - vragen.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
68	6-12-2019	2019-12-06 brief NO aan stas Snel gelakt.pdf	Deels Openbaar	10.2.e	
69	10-12-2019	2019-12-10 Notitie nav mvoorgenomen mondelinge vraag Palland (CDA) niet verlaagde vervolgingskosten (NO).pdf	Deels Openbaar	10.2.e / Deels dubbel	
70	17-4-2019	2019-04-17 Fw: memo KVL 20190411	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
71	4-2-2019	CAP BICC opdrachtformulier 6.0 (KVL) 20190204.docx	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.g	
72	11-11-2019	CAP BICC opdrachtformulier 6.0 (KVL) UPG-aanvulling.docx	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.g	
73	21-1-2019	CAP BICC opdrachtformulier 6.0 (KVL).docx	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.g	
74	28-8-2019	FW: memo_KVL_2019-0.7versie	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Buiten verzoek	
75	21-11-2016	Impuls automatisch aanpassen vervolgingskosten.pdf	Deels Openbaar	10.2.e / 10.2.d / 10.2.g	Bijlage bij document '2018-09-18 1157 Fw_ Betr_ Fw_ Betr_ Betr_ Fw_ Betr_ Betr_ Fw_ Betr_ Fw_ Memo st.pdf'
76	6-12-2019	WOB - Fw: Mails over dwangbevelkosten op aanslagen.- nazending 7	Deels Openbaar	10.2.e / 11.1 / Deels dubbel / Buiten verzoek	

Ongenummerd	
	28-8-2019 KVL-rapport versie 0.7
	6-9-2018 Fte-berekening_KVL_20180906
	Openbaar
	Openbaar

Ministerie van Financiën
De Minister van Financiën
T.a.v. de heer mr. W.B. Hoekstra
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: 10.2.e
Fax:
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer

10.2.e

Datum

9 APR 2018

Ons nummer

2018.03623

Uw bericht

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerkers

10.2.e

Onderwerp

Opening onderzoek

Geachte heer Hoekstra,

De Nationale ombudsman start een onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. Hij doet dit op grond van titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. Met deze brief informeer ik u over de aanleiding en inhoud van dit onderzoek. Tevens verzoek ik u een aantal vragen te beantwoorden.

Aanleiding onderzoek

De Nationale ombudsman heeft een signaal ontvangen dat de Ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. Hierdoor zouden zich situaties kunnen voordoen waarin de Ontvanger te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening brengt.

Mijn medewerkers hebben naar aanleiding van dit signaal in eerste instantie telefonisch contact gezocht met de Belastingdienst om meer informatie in te winnen over de inrichting van het werkproces als het gaat om het ambtshalve verlagen van dwangbevelkosten. In dat kader deelde de Belastingdienst mijn medewerkers mee dat in een deel van de gevallen¹ de dwangbevelkosten door het systeem automatisch worden verlaagd. In een ander deel van de gevallen² stuurt de Centrale Betalingsadministratie van de Belastingdienst (hierna: CBA) lijsten van belastingaanslagen toe aan de Ontvangers van alle belastingeenheden en Landelijke Incassocentra met het verzoek om de dwangbevel ambtshalve te verlagen. De Belastingdienst kon niet uitsluiten dat die lijsten incompleet zijn en dat daardoor niet alle dwangbevelkosten ambtshalve worden verlaagd.

¹ Wanneer na oplegging van de aanvankelijke aanslag nog geen betalingen of verrekeningen op die aanslag zijn gedaan.

² Wanneer na oplegging van de aanvankelijke aanslag wél betalingen of verrekeningen zijn gedaan.

Ons nummer
2018.03623

2

De telefonisch ingewonnen informatie is voor de Nationale ombudsman
aanleiding om een onderzoek uit eigen beweging te starten en vragen aan de
Belastingdienst voor te leggen.

Onderwerp van onderzoek

De Nationale ombudsman hanteert als onderzoeksvraag:

*Heeft de Belastingdienst voldoende gewaarborgd dat na vermindering van het
bedrag van de aanslag ook de dwangbevelkosten ambtshalve (handmatig of
automatisch) worden verlaagd?*

Op basis van de informatie die de Nationale ombudsman van de Belastingdienst
ontvangt zal hij tot een oordeel komen.

Verzoek om reactie

Om een goed beeld te krijgen van dit onderwerp, vragen wij u om uw visie. Uw
reactie ontvangen wij graag binnen vier weken.

Vragen

Graag ontvangen wij ook binnen vier weken uw antwoord op de volgende vragen:

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 toestuurde 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?

Ons nummer
2018.03623

3

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?

Verzoek om stukken op te sturen

Daarnaast ontvang ik graag van u, indien aanwezig, kopieën van de stukken die op deze zaak betrekking hebben. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om beleidsregels en werkinstructies.

Een afschrift van deze brief is gestuurd aan uw contactpersoon voor de Nationale ombudsman, 10.2.e.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de heer 10.2.e van maandag tot en met donderdag via telefoonnummer 10.2.e. Of met 10.2.e, van maandag tot en met vrijdag te bereiken via telefoonnummer 10.2.e. Beiden zijn ook per mail bereikbaar via 10.2.e.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

10.2.e

Reinier van Zutphen

Re: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. 10.2.e | aan: 10.2.e 15-04-2018 17:41
Van: 10.2.e /LKB/BLD
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst
Hoi 10.2.e

Kun je het hele bericht doorsturen?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen

Bestuurszaken

Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

M 10.2.e
E: 10.2.e @belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl
Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 15 apr. 2018 om 15:30 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

10.2.e kun jij dit voor mij oppakken?
Heb je daarvoor nog iets van me nodig, laat het me weten.

Groet,

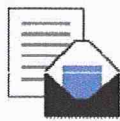
10.2.e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van: 10.2.e @belastingdienst.nl>
Aan: "10.2.e @belastingdienst.nl">
Kopie: "10.2.e @belastingdienst.nl">, "10.2.e @belastingdienst.nl">, "10.2.e @belastingdienst.nl">, "10.2.e @belastingdienst.nl">
10.2.e @belastingdienst.nl>

Onderwerp: Doorst.: \$ Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. \$



**Fwd: Ter kennisgeving : opening onderzoek naar verlagen
dwangbevelkosten op aanslag**

10.2.e

aan:

10.2.e

16-04-2018 11:37

9 bijlagen



Volgstuk 1262125 Opening onderzoek Inhoud document.pdf image001.jpg image002.png image003.png



www.nationaleombudsman.nl

image004.png image003.png image005.png image003.png image006.png

Hoi 10.2.e,

Ik kreeg deze mail ter info van 10.2.e Daarvoor heeft 10.2.e mij een paar vragen
gesteld over de (her)berekening van de kosten.

Maar even contact hebben?

Groet,

10.2.e

Begin doorgestuurd bericht:

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

Datum: 10 april 2018 om 12:00:18 CEST

Aan: 10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl>

Onderwerp: FW: Ter kennisgeving: opening onderzoek naar verlagen
dwangbevelkosten op aanslag

Beste 10.2.e,

Ter informatie.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e [mailto:10.2.e@nationaleombudsman.nl]

Verzonden: dinsdag 10 april 2018 11:45

Aan: 10.2.e (FISCALITEIT)

CC: 10.2.e

Onderwerp: Ter kennisgeving: opening onderzoek naar verlagen
dwangbevelkosten op aanslag

Geachte 10.2.e,

In aansluiting op het telefoongesprek dat u op 28 maart j.l. met mijn collega 10.2.e

10.2.e heeft gevoerd, bericht ik u dat de Nationale ombudsman een onderzoek heeft geopend en vragen heeft gesteld aan de Belastingdienst over het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen.

Ter informatie doe ik, mede namens mijn collega 10.2.e, een afschrift toekomen van de openingsbrieven die aan het Ministerie van Financiën (en daarmee aan de Belastingdienst) zijn gestuurd.

Ik hoop u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Bureau Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 10.2.e
Fax 10.2.e
bureau@nationaleombudsman.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.

2018-04-25 Fw_ Documenten
periode april 2018 tot en met
augustus 2018 -
dwangbevelkosten 4e en laatste
mail.pdf

Datum: 25-04-2018 20:19
Onderwerp: Betr: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting.pdf

Hallo 10.2.e

Hier mijn antwoorden op de 8 vragen.
Ik heb zoveel mogelijk geprobeerd het simpel uit te leggen en vaktal te mijden.

Wil je misschien nog even een mondeling toelichting hebben binnenkort?
Zo ja, geef maar even aan wanneer het je schikt.

(Zie het bijgevoegde bestand: Vragen onderzoek NO.docx)

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Functioneel Beheerder Inning

Belastingdienst/Centrale administratieve processen
Unit Productiekwiteit en Gebruiksbeheer

John F. Kennedylaan 8 | 7314 PS | Apeldoorn |
Postbus 9050 | 7300 GM Apeldoorn
Walterbosch-complex, Gebouw D

10.2.e

✉ 10.2.e @belastingdienst.nl

W: <http://www.belastingdienst.nl>

Woensdag PAS-dag

Hoi 10.2.e 17-04-2018 17:44:36 Hoi 10.2.e Zie bijgevoegde pdf. Onlangs heb ik vanuit
DG-bel de vraag gekregen over het verlagen van d

Van: 10.2.e /SMP/BLD

Aan: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 17-04-2018 17:44

Onderwerp: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting.pdf

Hoi 10.2.e

Zie bijgevoegde pdf. Onlangs heb ik vanuit DG-bel de vraag gekregen over het verlagen
van de dwangbevelkosten. Wij hebben daar destijds nog contact over gehad.

Naar aanleiding van de beantwoording heeft de Nationale Ombudsman besloten om een
onderzoek in te stellen naar het verlagen van dwangbevelkosten. Hij heeft daarover een
aantal vragen gesteld. Zie het eerste gedeelte van het document met daarin 8 vragen.

Wil jij deze 8 vragen voor mij, voor zover je dat kunt, van een antwoord voorzien. Ik kan
dan op basis daarvan een antwoord richting ombudsman opmaken.

Bij voorbaat dank voor de moeite. [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]

2018-04-25 Fw_ Documenten
periode april 2018 tot en met
augustus 2018 -
dwangbevelkosten _ 4e en laatste
mail.pdf Met vriendelijke groet,

10.2.e

.....
Belastingdienst/Centrale Administratie

.....
M

10.2.e

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

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.



Betr: Betr: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het
verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst .

10.2.e aan: 10.2.e

02-05-2018 08:16

Hoi 10.2.e

Met name de nieuwe 'COA' (Basis Vorderingen Administratie) gaat dit opvangen. De BVA is in staat
om stap voor stap terug te gaan.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

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

10.2.e

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

10.2.e Hallo 10.2.e Dank voor de antwoord... 02-05-2018 08:11:42

Van: 10.2.e /LKB/BLD
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 02-05-2018 08:11
Onderwerp: Betr: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hallo 10.2.e

Dank voor de antwoorden. Dat is een mooie basis voor de reactie naar de No!

Nog een aanvullende vraag: weet je of aanpassingen in de COA of Payment Factory,
uitvalvoorziening of ?? in de toekomst dit ondervangen wordt of geautomatiseerd uitgevoerd wordt?

Ik vraag ook 10.2.e nog even om een reactie vanuit MKB.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

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

10.2.e Hoi 10.2.e Onderstaand de vragen + antwoord... 01-05-2018 15:54:33
Van: 10.2.e /SMP/BLD Aan: 10.2.e 24-04-2018 15:33:38

Re: Betr: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. 10.2.e aan: 10.2.e

10.2.e 02-05-2018 08:23

Van: 10.2.e /MKB/BLD

Aan: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst

Ik kijk vanmiddag even, 10.2.e

Met vriendelijke groet,

10.2.e

.....
Belastingdienst

Midden en kleinbedrijf

Willem Dreesweg 24 | 1314 CN Almere | B. 2.32

Postbus 1111 | 1300 BC | Almere

.....
M 10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

belastingdienst.nl
.....

Op 2 mei 2018 om 08:15 heeft 10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hoi 10.2.e

Ik weet niet of je het je nog herinnert, maar een paar weken geleden had ik het over een
onderzoek naar de vermindering van dwangbevelkosten door de Nationale ombudsman.
De No heeft enkele vragen gesteld en hieronder tref je antwoorden daarop aan. Wil je
kijken of je daar nog een aanvulling bij, of opmerkingen op hebt?

De brief van de No voeg ik bij.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directieondersteuning CAP

Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst

Directie Algemene Bestuurszaken

Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

----- Doorgestuurd door 10.2.e /LKB/BLD op 02-05-2018 08:11

Van: [10.2.e] /LKB/BLD
Aan: [10.2.e] /SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 02-05-2018 08:11
Onderwerp: Betr: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen
van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hallo [10.2.e]

Dank voor de antwoorden. Dat is een mooie basis voor de reactie naar de No!

Nog een aanvullende vraag: weet je of aanpassingen in de COA of Payment Factory,
uitvalvoorziening of ?? in de toekomst dit ondervangen wordt of geautomatiseerd
uitgevoerd wordt?

Ik vraag ook [10.2.e] nog even om een reactie vanuit MKB.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer
.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

[10.2.e]

.....
[\[10.2.e\]@belastingdienst.nl](mailto:[10.2.e]@belastingdienst.nl) | W: www.belastingdienst.nl

Van: [10.2.e] /SMP/BLD
Aan: [10.2.e] /LKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 01-05-2018 15:54
Onderwerp: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hoi [10.2.e]

[11.1]

11.1

11.1

Ik hoor nog wel even van je.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Ketenregisseur inning

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

10.2.e

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

Van: 10.2.e SMP/BLD

Aan: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst

Datum: 24-04-2018 15:33

Onderwerp: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hoi 10.2.e

Ik heb de vragen vorige week gelijk uitgezet. Ik ga er nog even achteraan om te kijken
wat de stand van zaken is.

Je hoort weer.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Ketenregisseur inning

.....
Belastingdienst/Centrale Administratie
.....

10.2.e

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

Op 24 apr. 2018 om 14:37 heeft [10.2.e]
[10.2.e] <[\[10.2.e\]@belastingdienst.nl](mailto:[10.2.e]@belastingdienst.nl)> het volgende geschreven:

Hallo [10.2.e]

Heb je dit al kunnen afstemmen c.q. heb je al antwoorden op de vragen?

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

[10.2.e]

<[\[10.2.e\]@belastingdienst.nl](mailto:[10.2.e]@belastingdienst.nl)> | W: www.belastingdienst.nl

[10.2.e] --16-04-2018 10:52:07---Hoi [10.2.e] heeft
gevraagd of ik dit oppak. Nu jij hier al mee bezig bent (geweest) moeten we

Van: [10.2.e] LKB/BLD
Aan: [10.2.e] SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 16-04-2018 10:52

Onderwerp: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hoi [10.2.e]

[10.2.e] heeft gevraagd of ik dit oppak. Nu jij hier al mee bezig bent (geweest) moeten
we maar even afstemmen.

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

[10.2.e]

<[\[10.2.e\]@belastingdienst.nl](mailto:[10.2.e]@belastingdienst.nl)> | W: www.belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [10.2.e] LKB/BLD op 16-04-2018 10:50

Van: [10.2.e] /SMP/BLD
Aan: [10.2.e] LKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 15-04-2018 19:05
Onderwerp: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Heb je nu wel alles?

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [10.2.e] @belastingdienst.nl>
Aan: [10.2.e] @belastingdienst.nl>
Kopie: [10.2.e] @belastingdienst.nl>, [10.2.e]
[10.2.e] @belastingdienst.nl>, "[10.2.e]"
[10.2.e] @belastingdienst.nl>, "[10.2.e]"
[10.2.e] @belastingdienst.nl>

Onderwerp: Doorst.: P Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. P

[10.2.e]

Kun jij dit via de ketentafel op pakken? Veel CAP maar ook MKB/GO.
[10.2.e] heeft hier veel ervaring in

Met vriendelijke groet,

[10.2.e]

[10.2.e]

[10.2.e] @belastingdienst.nl

PA :

[10.2.e]

[10.2.e] @belastingdienst.nl

Secretariaat :

[10.2.e]

belastingdienst.nl

Begin doorgestuurd bericht:

Van: [10.2.e] (BEDRIJF)" <[10.2.e]@minfin.nl>
Aan: [10.2.e] @belastingdienst.nl" <[10.2.e]@belastingdienst.nl>
Kopie: [10.2.e] (FISCALITEIT)" <[10.2.e]@minfin.nl>
Onderwerp: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op

Dag 10.2.e

Op verzoek van 10.2.e stuur ik je deze brief van de Nationale ombudsman toe. Ik neem aan dat 10.2.e er al het een en ander over heeft verteld.

Mag ik vernemen wie de input levert voor het beantwoorden van de vragen van de Nationale ombudsman?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst/Cluster Bedrijf/Juridische Zaken

10.2.e @minfin.nl

10.2.e

Beste collega's,

De Nationale ombudsman doet een onderzoek naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag. Zie daarvoor bijgaande brief.

Zouden jullie de antwoorden op de door hem gestelde vragen kunnen (laten) formuleren?

Over 4 weken moet de brief van de DG met daarin de antwoorden worden verstuurd.

Met vriendelijke groeten,

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

<Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting.pdf>

Re: Betr: Betr: Re: Betr: Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst..

10.2.e

aan:

10.2.e

10.2.e 02-05-2018 14:32

Cc: 10.2.e

Van: 10.2.e MKB/BLD

Aan: 10.2.e LKB/BLD@Belastingdienst

Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst

Hallo 10.2.e

Ik herken de beantwoording van 10.2.e volledig. Wat er niet staat maar wellicht wel relevant is dat deze CBKberichten niet altijd met prioriteit worden behandeld. Het zijn i.c. signalen die het proces verder niet verstoren. Deze signalen worden nu in het kader van de uitfasering IHP wellicht via Dm aangeboden en daarmee beter volgbaar, maar als capaciteitsproblemen spelen is er geen garantie dat deze signalen gepaste aandacht krijgen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

adviseur Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst

Midden en kleinbedrijf

Willem [Dreesweg 24](#) | [1314 CN Almere](#) | 10.2.e

Postbus 1111 | 1300 BC | Almere

.....
M 10.2.e

10.2.e [@belastingdienst.nl](#)

[belastingdienst.nl](#)
.....

Dubbel met e-mail van 2 mei 2018, 8:15



Betr: Betr: Actie MT CAP

10.2.e

aan:

10.2.e

03-05-2018 13:03

Maar uitstel is dan niet meer nodig toch?

Dank voor de info.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

.....
Belastingdienst / Centrale Administratieve Processen
John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
.....

M 10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

Berichten voor het BDO naar 10.2.e @belastingdienst.nl
.....

10.2.e

Ja, vandaag stuur ik het in aan 10.2.e

03-05-2018 13:01:04

Van: 10.2.e LKB/BLD
Aan: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 03-05-2018 13:01
Onderwerp: Betr: Actie MT CAP

Ja,

vandaag stuur ik het in aan 10.2.e Heb reacties vanuit CAP en MKB.
Overigens is het voor hem geen probleem als het later komt. Hij kan uitstel vragen. Is vrij gebruikelijk.
Hebben we al overlegd.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

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

10.2.e

Ho 10.2.e Op mijn lijst met MT-acties st...

03-05-2018 12:45:40

Re: Betr: RE: Betr: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. 10.2.e aan: 10.2.e 06-05-2018 12:32

Van: 10.2.e SMP/BLD

Aan: 10.2.e LKB/BLD@Belastingdienst

10.2.e dank voor het uitzoeken en beantwoorden!

Groet, 10.2.e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 3 mei 2018 om 15:56 heeft 10.2.e
10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hallo 10.2.e

bijgaand tref je de reactie aan op de vragen van de Nationale ombudsman.

Ik heb daarbij gebruik gemaakt van de informatie die ik van 10.2.e heb gekregen.

Vraag 7 betrof de vraag of het in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd.

Zoals in het antwoord is aangegeven, is door middel van procedures en (werk)instructies geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren. Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit.

(See attached file: 180503 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten.docx)

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

10.2.e (BEDRIJF) ---26-04-2018 10:11:02---Dag 10.2.e Hartelijk dank!

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

Aan: "10.2.e" <10.2.e@belastingdienst.nl> 10.2.e @belastingdienst.nl>

Datum: 26-04-2018 10:11

Onderwerp: RE: Betr: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Dag 10.2.e

Hartelijk dank!

Als het wat meer tijd kost, dan vraag ik uitstel. Kwaliteit gaat hier

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e@belastingdienst.nl
[mailto:10.2.e@belastingdienst.nl]

Verzonden: donderdag 26 april 2018 10:09

Aan: 10.2.e (BEDRIJF)

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

Onderwerp: Betr: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hallo 10.2.e

De vragen van de No zijn vorige week maandag (16/4) meteen uitgezet en
worden van een antwoord voorzien. Ik verwacht ieder moment een
terugkoppeling en zal zorgen voor een voorzet.

Ik ben me ervan bewust dat de deadline van de reactie 7 mei is. Ik verwacht dat
ik je begin volgende week van informatie kan voorzien.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

.....
Belastingdienst

Directie Algemene Bestuurszaken

Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

<0.186E.gif> 10.2.e 26-04-2018 09:54:35--Van: 10.2.e

10.2.e SMP/BLD Aan: 10.2.e

10.2.e LKB/BLD@Belastingdienst

Van: 10.2.e SMP/BLD

Aan: 10.2.e LKB/BLD@Belastingdienst

Datum: 26-04-2018 09:54

Onderwerp: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Kun jij [10.2.e] even berichten wat de voortgang is?

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van: "[10.2.e] (BEDRIJF)" <[10.2.e]@minfin.nl>
Datum: 26 april 2018 om 09:46:17 CEST
Aan: "[10.2.e]@belastingdienst.nl" <[10.2.e]@belastingdienst.nl>
Kopie: "[10.2.e] (FISCALITEIT)" <[10.2.e]@minfin.nl>, [10.2.e]@belastingdienst.nl <[10.2.e]@belastingdienst.nl>
Onderwerp: Antw.:¶ Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.¶

Beste collega's,

Is er al iets te melden over deze kwestie?

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

Van: [10.2.e]@belastingdienst.nl [mailto:[10.2.e]@belastingdienst.nl]
Verzonden: donderdag 12 april 2018 17:27
Aan: [10.2.e] (BEDRIJF)
CC: [10.2.e] (FISCALITEIT); [10.2.e]@belastingdienst.nl
Onderwerp: Re: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

[10.2.e]

Terecht dat je bij mij uitkomt, ik zal dit oppakken en jou en [10.2.e] meenemen in proces
Met vriendelijke groet,

[10.2.e]

Directeur Centrale administratieve processen

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

PA :
[10.2.e]
M [10.2.e]
[10.2.e]@belastingdienst.nl

Secretariaat :
[10.2.e]
T [10.2.e]
M [10.2.e]@belastingdienst.nl

Op 12 apr. 2018 om 11:26 heeft [10.2.e] (BEDRIJF) <[10.2.e]@minfin.nl> het volgende geschreven:

Dag [10.2.e]

Op verzoek van [10.2.e] stuur ik je deze brief van de Nationale ombudsman toe. Ik neem aan dat [10.2.e] er al het een en ander over heeft verteld.

Mag ik vernemen wie de input levert voor het beantwoorden van de vragen van de Nationale ombudsman?

Met vriendelijke groeten,

[10.2.e]

.....
[10.2.e]

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst/Cluster Bedrijf/Juridische Zaken

[10.2.e]

Beste collega's,

De Nationale ombudsman doet een onderzoek naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag. Zie daarvoor bijgaande brief.

Zouden jullie de antwoorden op de door hem gestelde vragen kunnen (laten) formuleren?

Over 4 weken moet de brief van de DG met daarin de antwoorden worden verstuurd.

Met vriendelijke groeten,

[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.

<Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting.pdf>

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.

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.

<180503 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten.docx>



Ministerie van Financiën

TER INFORMATIE

Aan
directeur-generaal Belastingdienst

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Inlichtingen

10.2.e

Datum
8 mei 2018

Notitienummer
2018-0000071671

Auteur
10.2.e

Van
adjunct-directeur Bedrijf

Bijlagen
1

notitie

DGB2018-71671 Beantwoording vragen Nationale
ombudsman inzake kosten dwangbevelen

Aanleiding

De Nationale ombudsman (NO) heeft een signaal ontvangen dat de Ontvanger niet in alle gevallen de kosten van betekening van een dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. Hierdoor zouden zich situaties kunnen voordoen waarin te hoge dwangbevelkosten aan belastingschuldigen in rekening zijn gebracht. Hij is daarom een onderzoek gestart.

Kern

De keten inning en betalingsverkeer heeft op alle vragen van de NO een antwoord geformuleerd. De vragen en antwoorden zijn van feitelijke aard, in die zin dat de NO vraagt hoe processen verlopen.

In bijgaande brief aan de NO worden de vragen beantwoord.

Het is niet noodzakelijk dat de te verzenden brief vóór verzending moet worden gezien door de politieke leiding. Het gaat namelijk niet om een rapport met aanbevelingen waarop gereageerd moet worden. Mogelijk zal de NO in een later stadium komen met een rapport waarin één of meer aanbevelingen zijn opgenomen. De reactie daarop moet wel de uitdrukkelijke instemming hebben van de politieke leiding.

Advies

11.1



Fwd: Reactie op brief NO

10.2.e

aan:

10.2.e

15-05-2018 17:46

1 bijlage



Reactie op brief NO.docx

Hoi 10.2.e

Kijken jullie even mee naar de vragen?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

.....
Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen

Bestuurszaken

Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

.....
M

10.2.e

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

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

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

Datum: 15 mei 2018 om 17:36:19 CEST

Aan: "10.2.e@belastingdienst.nl" <

10.2.e@belastingdienst.nl>

Kopie: "10.2.e (FISCALITEIT)" <10.2.e@minfin.nl>

Onderwerp: Reactie op brief NO

Beste 10.2.e,

Deze conceptbrief aan de NO heeft vragen opgeroepen bij Jos de Bleeck. Zie mijn opmerkingen en vragen bij de brief bedoeld om de vragen van Jos verder uit te werken. Ik stuur hem naar jou omdat ik van 10.2.e begreep dat de brief van jou afkomstig was.

Zullen we nog even contact hebben over de verdere procedure?

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.

buiten verzoek

Van: 10.2.e 10.2.e LKB/BLD
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /MKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 15-05-2018 17:46
Onderwerp: Fwd. Reactie op brief NO

Hoi 10.2.e,

Kijken jullie even mee naar de vragen?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur

.....
Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen

Bestuurszaken

Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

M 10.2.e
E: 10.2.e @belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl
Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van: " 10.2.e (FISCALITEIT)" 10.2.e
Datum: 15 mei 2018 om 17:36:19 CEST
Aan: " 10.2.e @belastingdienst.nl"
< 10.2.e @belastingdienst.nl >
Kopie: " 10.2.e (FISCALITEIT)" < 10.2.e @minfin.nl >
Onderwerp: Reactie op brief NO

Beste 10.2.e

Deze conceptbrief aan de NO heeft vragen opgeroepen bij Jos de Bleeck. Zie mijn opmerkingen en vragen bij de brief bedoeld om de vragen van Jos verder uit te werken. Ik stuur hem naar jou omdat ik van 10.2.e begreep dat de brief van jou afkomstig was.

Zullen we nog even contact hebben over de verdere procedure?

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. (Zie het

bijgevoegde bestand: Reactie op brief NO.docx)

--- Doorgestuurd door 10.2.e CAP/BLD op 16-01-2020 18:35 ---

Van: 10.2.e KKB/BLD
Aan: 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e n@minfin.nl>
Cc: 10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e KKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 23-05-2018 15:27
Onderwerp: Fw: Reactie op brief NO -10.2.e(2)

Hallo 10.2.e

Bij vraag 7 schrijf je "In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger om de kosten ambtshalve te verminderen vastgelegd. Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak op dit gebied in alle gevallen uitvoert."

In mijn mail van 3 mei 2018 aan 10.2.e schreef ik: "Vraag 7 betrof de vraag of het in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd.

Zoals in het antwoord is aangegeven, is door middel van procedures en (werk)instructies geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren. Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit."

11.1

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

2018-05-15 Fw_ Documenten
periode april 2018 tot en met
augustus 2018 -
dwangbevelkosten _ 2e mail.pdf

10.2.e
--- Doorgestuurd door 10.2.e W: www.belastingdienst.nl
LKB/BLD op 23-05-2018 15:19 ---
Van: 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>
Aan: 10.2.e@belastingdienst.nl <10.2.e@belastingdienst.nl>
Datum: 23-05-2018 12:44
Onderwerp: Reactie op brief NO-10.2.e(2)

Beste 10.2.e

Dank voor de nieuwe versie. Ik heb er nog een klein beetje aan
gesleuteld. Is dat akkoord wat jullie betreft? Met name het antwoord op
vraag 7, is dat te optimistisch? Hoe sluitend is deze procedure. Mooi die
toevoeging aan slot over de toekomst.
Graag nog vandaag een reactie.

Met vriendelijke 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. *(Zie het bijgevoegde bestand: Reactie
op brief NO-10.2.e(2).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.

buiten verzoek

----- Doorgestuurd door 10.2.e CAP/BLD op 16-01-2020 18:33 -----

Van: 10.2.e SMP/BLD
Aan: 10.2.e MKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 16-05-2018 10:59
Onderwerp: Re: Betr. Re. Reactie op brief NO

Zorg ik dat ik rond 14.30 in Utrecht ben

Groet,

10.2.e

Op 16 mei 2018 om 10:52 heeft 10.2.e [@belastingdienst.nl](mailto:10.2.e@belastingdienst.nl)> het
volgende geschreven:

ik ben er al maar tot 12uur in gesprek.
Met vriendelijke groet,

10.2.e

2018-05-17 Fw_ Documenten
periode april 2018 tot en met
augustus 2018 -
dwangbevelkosten.pdf

Belastingdienst
Midden en kleinbedrijf
Willem Dreesweg 24 | 1314 CN Almere
Postbus 1111 | 1300 BC | Almere

10.2.e

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl
belastingdienst.nl

10.2.e

16-05-2018 09:19:40

10.2.e

/SMP/BLD Aan:

10.2.e

10.2.e MKB/BLD@Belastingdienst

Van: 10.2.e SMP/BLD
Aan: 10.2.e /MKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 16-05-2018 09:19
Onderwerp: Re: Reactie op brief NO

Hoi,

Is goed. Hoe laat ben jij in Utrecht?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Belastingdienst/Centrale Administratie

10.2.e

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

Op 16 mei 2018 om 07:57 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl> het
volgende geschreven:

Hoi 10.2.e vanmiddag samen even naar kijken of heb je alle antwoorden al?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Belastingdienst
Midden en kleinbedrijf
Willem Dreesweg 24 | 1314 CN Almere | B. 2.32
Postbus 1111 | 1300 BC | Almere

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl



Betr: Fw: dossier 2018.03623 Rappel | No dwangbevelkosten

10.2.e

aan:

10.2.e

22-05-2018 14:56

Hoi 10.2.e

buiten verzoek

De Basis Vorderingen Administratie is het eerste onderdeel dat ontwikkeld is voor de COA-services. De BVA geeft inzicht in het verloop van een individuele vordering. Van het opleggen van een vordering tot het afboeken van betalingen/verminderingen etc. Omdat het verloop van de vordering volledig in beeld is (dus ook de kosten die in rekening zijn gebracht voor bijvoorbeeld de aanmaning en het dwangbevel) kan bij een vermindering van de oorspronkelijke vordering ook eenvoudig een herberekening worden gemaakt van de kosten/rente. De systemen kunnen een dergelijke herberekening zelf maken.

Hoop dat je hiermee uit de voeten kunt.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

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

10.2.e

heb je nog een aanvull...

22-05-2018 14:31:37

Van: 10.2.e LKB/BLD
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 22-05-2018 14:31
Onderwerp: Fw: dossier 2018.03623 Rappel | No dwangbevelkosten

Hallo 10.2.e

heb je nog een aanvullend tekstje voor me m.b.t. BVA?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

---- Doorgestuurd door 10.2.e LKB/BLD op 22-05-2018 14:30 ----

Van: [10.2.e] (FISCALITEIT)" [10.2.e]@minfin.nl>
Aan: [10.2.e]@belastingdienst.nl" [10.2.e]@belastingdienst.nl>
Datum: 17-05-2018 14:58
Onderwerp: FW: dossier 2018.03623 Rappel

Beste [10.2.e]

Het heeft haast. Graag even contact.

Groet,

[10.2.e]

Van: [10.2.e] (BEDRIJF)
Verzonden: donderdag 17 mei 2018 14:57
Aan: [10.2.e]
Onderwerp: RE: dossier 2018.03623 Rappel

Geachte [10.2.e]

De brief met de antwoorden op de vragen is hier in de lijn gegaan. Ik verwacht dat die op korte termijn zal worden verstuurd.

Met vriendelijke groet,

[10.2.e]

Van: [10.2.e]@nationaleombudsman.nl>
Datum: donderdag 17 mei 2018 13:30
Aan: [10.2.e] (BEDRIJF) [10.2.e]@minfin.nl>
Onderwerp: dossier 2018.03623 Rappel

Geachte [10.2.e]

Voor zover ik kan overzien, heeft de Nationale ombudsman nog geen reactie ontvangen op de opening onderzoek van 7 april 2018 aangaande het onderwerp **dwangbevelkosten** (zie bijlage). De termijn van vier weken om een eerste reactie te geven is inmiddels verstreken.

Graag ontvangen wij alsnog op korte termijn een reactie van de Belastingdienst. Kunt u mij laten weten wanneer wij deze tegemoet kunnen zien?

Uw reactie zie ik met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

[10.2.e]



Bureau Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 10.2.e
Fax 10.2.e
10.2.e @nationaleombudsman.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.



Betr: Reactie op brief NO



10.2.e

aan:

10.2.e

(FISCALITEIT)

22-05-2018 15:14

Cc:

10.2.e

Hallo 10.2.e,

Bijgaand de reactie op je opmerkingen en enkele aanvullingen op de brief. Ik heb dat afgestemd met

10.2.e



Reactie op brief NO-10.2.e.docx

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

Dubbel met e-mail van 15 mei 2018, 17:36



RE: Reactie op brief NO - [redacted] (FISCALITEIT) 23-05-

2018 15:34 Aan: [redacted]@belastingdienst.nl

Cc: [redacted]@belastingdienst.nl, [redacted]@belastingdienst.nl,

[redacted]@belastingdienst.nl

Van: "[redacted] (FISCALITEIT)" <[redacted]@minfin.nl>

Aan: [redacted]@belastingdienst.nl

<[redacted]@belastingdienst.nl>

Cc: [redacted]@belastingdienst.nl <[redacted]@belastingdienst.nl>,

[redacted]@belastingdienst.nl <[redacted]@belastingdienst.nl>,

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

Hallo [redacted]

OK, dan doen we het zonder "in alle gevallen".

Groet,

[redacted]

Van: [redacted]@belastingdienst.nl [mailto:[redacted]@belastingdienst.nl]

Verzonden: woensdag 23 mei 2018 15:28

Aan: [redacted] (FISCALITEIT)

CC: [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl

Onderwerp: Fw: Reactie op brief NO - [redacted]

Hallo [redacted]

Bij vraag 7 schrijf je "In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger om de kosten ambtshalve te verminderen vastgelegd. Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak op dit gebied in alle gevallen uitvoert."

In mijn mail van 3 mei 2018 aan [redacted] schreef ik: "Vraag 7 betrof de vraag of het in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd.

Zoals in het antwoord is aangegeven, is door middel van procedures en (werk)instructies geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren. Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit."

11.1

Met vriendelijke groeten,

[redacted]
10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

[redacted]
10.2.e

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

----- Doorgestuurd door [redacted] 10.2.e /LKB/BLD op 23-05-2018 15:19 -----

Van: [10.2.e] (FISCALITEIT)" [10.2.e] h@minfin.nl>
Aan: [10.2.e] @belastingdienst.nl" [10.2.e] @belastingdienst.nl>
Datum: 23-05-2018 12:44
Onderwerp: Reactie op brief NO - [10.2.e]

Beste [10.2.e],

Dank voor de nieuwe versie. Ik heb er nog een klein beetje aan gesleuteld. Is dat akkoord wat jullie betreft? Met name het antwoord op vraag 7, is dat te optimistisch? Hoe sluitend is deze procedure. Mooi die toevoeging aan slot over de toekomst.

Graag nog vandaag een reactie.

Met vriendelijke 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. *(Zie het bijgevoegde bestand: Reactie op brief NO - [10.2.e] (2).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.



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

10.2.e

Ons kenmerk
2018-000071164

Uw brief (kenmerk)
2018.03623

Datum 24 mei 2018
Betreft het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de
Belastingdienst

Geachte heer Van Zutphen,

Per brief van 9 april 2018 deelde u mij mee dat u een onderzoek bent begonnen naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst. U hebt een signaal ontvangen dat de Ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. Hierdoor zouden zich situaties kunnen voordoen waarin de Ontvanger te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening brengt.

U onderzoekt of de Belastingdienst voldoende gewaarborgd heeft dat na vermindering van het bedrag van de aanslag ook de dwangbevelkosten ambtshalve (handmatig of automatisch) worden verlaagd. In verband daarmee legt u mij acht vragen voor. Deze vragen worden hierna beantwoord.

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?*

Ingevolge artikel 75.6 tweede gedachtestreepje van de Leidraad Invordering 2008 zijn geen vervolgingskosten verschuldigd voor zover na het in rekening brengen van de kosten een afname van de schuld, anders dan door betaling, kwijtschelding of verrekening tot stand is gekomen. Deze situatie zal zich voordoen bij vermindering van belastingaanslagen, alsmede bij afboeking van definitieve negatieve aanslagen op voorlopige positieve aanslagen van hetzelfde jaar.

De dwangbevelkosten worden na de verwerking van een vermindering geautomatiseerd verlaagd indien de oorspronkelijk verschuldigde dwangbevelkosten nog volledig aanwezig zijn in het systeem. Indien de oorspronkelijke dwangbevelkosten echter als gevolg van een betaling of verrekening geheel of gedeeltelijk zijn afgeboekt, dan staat momenteel het centrale inningssysteem geen geautomatiseerde verlaging van de dwangbevelkosten toe.



De reden hiervan is dat een betaling of verrekening ingevolge artikel 7, eerste lid onder a, Invorderingswet 1990 allereerst wordt toegerekend aan de kosten.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

2. *Hoe heeft de Belastingdienst geregeld dat de dwangbevelkosten worden verlaagd als er al wel betalingen of verrekeningen op de aanslag zijn gedaan?*

Ons kenmerk
2018-0000071164

In het geval de dwangbevelkosten niet geautomatiseerd kunnen worden verlaagd (zie ook de uitleg bij vraag 1), dan is individuele beoordeling van de situatie door een medewerker van een (regio)kantoor noodzakelijk. In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger om de kosten ambtshalve te verminderen vastgelegd.

Het centrale inningssysteem informeert de regio(medewerker) hierover door het sturen van een informatiebericht. In dit bericht wordt aangegeven dat er mogelijk sprake is van een situatie waarin de dwangbevelkosten moeten worden verlaagd. Het is aan de regio(medewerker) om de situatie te beoordelen en een besluit te nemen over het al dan niet verlagen van de dwangbevelkosten. Als de situatie van artikel 75.6 tweede gedachtestreepje van de Leidraad Invordering 2008 zich voordoet, dan worden de vervolgingskosten verlaagd.

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 toestuurde 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?*

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.

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?*

Op deze dagelijks verstuurd lijsten stonden per (competent) regiokantoor alle aanslagnummers die na een mutatie voor beoordeling door de regio(medewerker) in aanmerking kwamen. Het was (en is nu nog steeds) de taak van de regiomedewerker om te beoordelen of openstaande dwangbevelkosten verlaagd moeten worden.

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?*

Het informeren van de regio(medewerker) over situaties waarin mogelijk sprake kan zijn van het verlagen van dwangbevelkosten gebeurt automatisch. De regio(medewerker) beoordeelt of openstaande dwangbevelkosten verlaagd moeten worden. Het besluit van de regio(medewerker) om de dwangbevelkosten te verlagen wordt handmatig ingevoerd in het lokale systeem en geautomatiseerd verwerkt door het centrale inningssysteem.



Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000071164

7. *Is in het huidige werkproces gewaarborgd dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd?*

In paragraaf 14.7 van de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders is de verplichting van de ontvanger om de kosten ambtshalve te verminderen vastgelegd. Door middel van nadere procedures en (werk)instructies is geborgd dat de regiomedewerker deze taak uitvoert.

8. *Als de dwangbevelkosten zijn verlaagd, krijgt de belastingplichtige hiervan schriftelijk bericht?*

De belastingschuldige wordt in alle gevallen door de Belastingdienst schriftelijk geïnformeerd over een wijziging in het nog verschuldigde bedrag.

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.

De Basis Vorderingen Administratie (BVA) is het eerste onderdeel dat ontwikkeld is voor de COA-services. Vooralsnog is het voor één middel (Wet tegemoetkomingen loondomein) beschikbaar. Het zal echter nog geruime tijd duren voordat BVA voor alle middelen (waaronder de IB) beschikbaar is. De BVA geeft inzicht in het verloop van een individuele vordering, van het opleggen van een vordering tot het afboeken van betalingen/verminderingen etc. Omdat het verloop van de vordering volledig in beeld is (dus ook de kosten die in rekening zijn gebracht voor bijvoorbeeld de aanmaning en het dwangbevel) kan bij een vermindering van de oorspronkelijke vordering ook eenvoudig een herberekening worden gemaakt van de kosten/rente. De systemen kunnen een dergelijke herberekening zelf maken.

Ik neem aan dat uw vragen hiermee naar tevredenheid zijn beantwoord. Uiteraard ben ik altijd bereid aanvullende informatie te verstrekken.

Hoogachtend,
de minister van Financiën,
namens deze.

10.2.e

directeur-generaal Belastingdienst



**Fw: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst .**

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

29-05-2018 14:25

Hallo allen,

Zie - ter info - de mail van 10.2.e over de beantwoording van vragen van de Nationale
ombudsman.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

M: 10.2.e
E: 10.2.e@belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl
----- Doorgestuurd door 10.2.e /LKB/BLD op 29-05-2018 14:21 -----

Van: 10.2.e (BEDRIJF) <10.2.e@belastingdienst.nl>
Aan: 10.2.e@belastingdienst.nl
Datum: 29-05-2018 13:53
Onderwerp: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door
de Belastingdienst.

Beste 10.2.e e.a.,

Recent is de reactie naar de Nationale ombudsman gestuurd. In de bijlage
zit een afschrift van de brief aan de Nationale ombudsman.
Allen hartelijk dank voor de input en medewerking!



Scanned from a Xerox Multifunction Printer.pdf

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Ministerie van Financiën
DG Belastingdienst/Cluster Bedrijf/Juridische Zaken

10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e@belastingdienst.nl [
mailto:10.2.e@belastingdienst.nl]

Verzonden: donderdag 3 mei 2018 15:57

Aan: 10.2.e (BEDRIJF)

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

10.2.e@belastingdienst.nl; 10.2.e@belastingdienst.nl; 10.2.e

10.2.e (FISCALITEIT)

Onderwerp: Betr: RE: Betr: Fwd: Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen
van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belastingdienst.

Hallo 10.2.e

bijgaand tref je de reactie aan op de vragen van de Nationale ombudsman.

Ik heb daarbij gebruik gemaakt van de informatie die ik van 10.2.e
10.2.e heb gekregen.

Vraag 7 betrof de vraag of het in het huidige werkproces gewaarborgd is dat in alle gevallen dat een aanslag is verminderd ook de dwangbevelkosten worden verlaagd. Zoals in het antwoord is aangegeven, is door middel van procedures en (werk)instructies geborgd dat de regiomedewerker zijn taak op dit gebied kan uitvoeren. Het blijft echter een handmatig proces dat door geautomatiseerde signalen wordt getriggerd. Zoals bij alle handmatige processen is er een afhankelijkheid van prioriteit en capaciteit.

(Zie het bijgevoegde bestand: 180503 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten.docx)

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directieondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst

Directie Algemene Bestuurszaken

Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

.....
10.2.e

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

Van: 10.2.e @belastingdienst.nl
Aan: 10.2.e (BEDRIJF)
Onderwerp: Betr: FW: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen
Datum: dinsdag 10 juli 2018 16:17:35
Bijlagen: [graycol.gif](#)
[13634777.jpg](#)
[13590016.gif](#)
[13628938.gif](#)
[13357576.gif](#)
[13733299.gif](#)
[13373521.gif](#)

Hallo 10.2.e

Ik heb de mail ontvangen en inmiddels weer uitgezet bij enkele collega's. (En alvast fijne vakantie)

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer
.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

10.2.e (BEDRIJF) ---10-07-2018 15:52:16---Beste 10.2.e, Zou je de aanvullende vragen van de NO willen beantwoorden die onder dit bericht staan

Van: 10.2.e (BEDRIJF) <10.2.e@minfin.nl>
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl" 10.2.e @belastingdienst.nl">
Datum: 10-07-2018 15:52
Onderwerp: FW: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Dubbel met e-mail van 10 juli 2018, 15:52

Van: [10.2.e]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: maandag 9 juli 2018 15:12

Aan: [10.2.e] BEDRIJF [10.2.e]@minfin.nl>

CC: [10.2.e]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Geachte heer [10.2.e]

Eind mei jl. heeft de Nationale ombudsman de inhoudelijke reactie van de Belastingdienst/het Ministerie van Financiën ontvangen op de vragen over het verlagen van dwangbevelkosten.

Wij hebben de reactie bestudeerd en deze intern besproken. Om ons beeld van deze materie compleet te krijgen, willen wij de Belastingdienst/het ministerie via deze weg nog enkele aanvullende vragen voorleggen. Ik ga ervan uit dat u deze vragen intern kunt uitzetten met het verzoek deze te beantwoorden. Mocht een andere route volgens u meer aangewezen zijn, dan verneem ik dat graag.

Aanvullende vragen

Het gaat om de volgende vragen.

1. 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?
2. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?
3. 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?
4. Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?
5. 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?

Contact

Graag ontvang ik van u een bevestiging dat de aanvullende vragen in goede orde zijn ontvangen.

Een inhoudelijke reactie zie ik graag binnen twee weken tegemoet. Aangezien ik vanaf 18 juli a.s. drie weken niet op kantoor aanwezig ben, verzoek ik u de antwoorden op de vragen ook aan mijn collega

10.2.e

te sturen (zijn mailadres staat in de cc).

Mocht u naar aanleiding van dit e-mailbericht nog vragen of opmerkingen hebben dan kunt u mij tot 18 juli bereiken via telefoonnummer 10.2.e. In de periode van 18 juli tot en met 8 augustus kunt u contact opnemen met 10.2.e via telefoonnummer 10.2.e

Met vriendelijke groet,

De

10.2.e

onderzoeker

Bureau Nationale ombudsman

Postbus 93122

Van: [10.2.e] <[10.2.e]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: maandag 9 juli 2018 15:12

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

CC: [10.2.e] <[10.2.e]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Geachte heer [10.2.e]

Eind mei jl. heeft de Nationale ombudsman de inhoudelijke reactie van de Belastingdienst/het Ministerie van Financiën ontvangen op de vragen over het verlagen van dwangbevelkosten.

Wij hebben de reactie bestudeerd en deze intern besproken. Om ons beeld van deze materie compleet te krijgen, willen wij de Belastingdienst/het ministerie via deze weg nog enkele aanvullende vragen voorleggen. Ik ga ervan uit dat u deze vragen intern kunt uitzetten met het verzoek deze te beantwoorden. Mocht een andere route volgens u meer aangewezen zijn, dan verneem ik dat graag.

Aanvullende vragen

Het gaat om de volgende vragen.

1. Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon vragen in het belscript opgenomen zijn die betrekking hebben op het onderwerp dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag? Zo ja, hoe luiden deze vragen en antwoorden precies?
2. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?
3. 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?
4. Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?
5. 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?

Contact

Graag ontvang ik van u een bevestiging dat de aanvullende vragen in goede orde zijn ontvangen.

Een inhoudelijke reactie zie ik graag binnen twee weken tegemoet. Aangezien ik vanaf 18 juli a.s. drie weken niet op kantoor aanwezig ben, verzoek ik u de antwoorden op de vragen ook aan mijn collega 10.2.e te sturen (zijn mailadres staat in de cc).

Mocht u naar aanleiding van dit e-mailbericht nog vragen of opmerkingen hebben dan kunt u mij tot 18 juli bereiken via telefoonnummer 10.2.e In de periode van 18 juli tot en met 8 augustus kunt u contact opnemen met 10.2.e via telefoonnummer 10.2.e

Met vriendelijke groet,

10.2.e

onderzoeker

Bureau Nationale ombudsman

Postbus 93122

Re: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

10.2.e

10.2.e | 10-07-2018 17:25

Cc: 10.2.e

Van: 10.2.e MKB/BLD

Aan: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst

Cc: 10.2.e MP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst

Ha 10.2.e, ik kan vraag 3 wel beantwoorden : ja, er komen wel telefoontjes binnen over de niet verminderde kosten.

Ik denk dat KI&S vraag 4 beter kan beantwoorden want er is op enig moment contact gezocht (door 10.2.e vanuit KI&S om te praten over deze werkwijze. Dat moet betekenen dat er meer dan incidenteel over wordt gebeld. Naar aanleiding van dit signaal is toen een impuls ingediend om tot automatische vermindering te komen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Belastingdienst

Midden en kleinbedrijf

Willem Dreesweg 24 | 1314 CN Almere

10.2.e

Postbus 1111 | 1300 BC | Almere

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

belastingdienst.nl

Op 10 jul. 2018 om 16:16 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl het volgende geschreven:

Hallo 10.2.e

In mei hebben jullie input geleverd voor een reactie van de DG naar de Nationale ombudsman over het verlagen van dwangbevelkosten. Die brief heb ik nog een keer bijgevoegd.

(See attached file: 180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten.pdf)

Nu zijn er aanvullende vragen gekomen, Zie de mail van 10.2.e

Kunnen jullie die aanvullende vragen beantwoorden?

Vraag 5 kan - denk ik - het beste beantwoord worden door 10.2.e

De vragen 3 en 4 door 10.2.e en waarschijnlijk ook 10.2.e

De vragen 1 en 2 kunnen het best beantwoord worden door KI&S. 10.2.e: kun jij dat meteen meenemen of zal ik mijn oud-collega's benaderen?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur

Bureau Directeurenondersteuning CAP

Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst

Directie Algemene Bestuurszaken

Bestuurszaken

De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

M

10.2.e



Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten : Aanvullende vragen

10.2.e

aan:

10.2.e

23-07-2018 15:34

Hallo 10.2.e,

De Nationale ombudsman heeft vragen gesteld over het verlagen van dwangbevelkosten en hoe dat gaat. Daar is al een reactie op gegeven (bijgevoegd). Nu heeft de No nog enkele aanvullende vragen (zie hieronder de mail van 10.2.e). Twee van die vragen kunnen volgens mij het beste beantwoord worden door KI&S. 10.2.e (vertegenwoordigd KI&S in de Uitvoeringstafel van de keten Inning & Betalingsverkeer) verwees me naar jou.

Ben ik bij jou aan het goede adres en zo ja, kun jij een antwoord geven op de volgende vragen?

1. 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?
2. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?

Als je nog aanvullende opmerkingen hebt (bv. t.a.v. vraag 3) dan hoor ik dat graag.
In ieder geval: bij voorbaat dank!



180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten.pdf

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage
.....

10.2.e

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

----- Doorgestuurd door 10.2.e /LKB/BLD op 23-07-2018 15:22 -----

Van: 10.2.e (BEDRIJF)" 10.2.e @minfin.nl
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl" <10.2.e@belastingdienst.nl>
Datum: 10-07-2018 15:52
Onderwerp: FW: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten : Aanvullende vragen

Dubbel met e-mail van 10 juli 2018, 15:52

Re: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen 10.2.e
10.2.e 24-07-2018 08:38
Cc: 10.2.e
Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD
Aan: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Cc: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst,
10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Dag Allen

Inhoudelijk prima om dit uit te zoeken. De definitieve reactie vanuit KI&S wil ik idd even langs t MT halen voordat die de deur uit gaat. Ik zal 10.2.e alvast meenemen.

10.2.e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 24 jul. 2018 om 07:37 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hoi 10.2.e

Bijgevoegd ons sjabloon aangaande invorderingsmaatregelen (incl. dwangbevel). Mocht dit niet voldoende zijn, dan horen wij het natuurlijk graag.

(See attached file: Invorderingsmaatregelen base.docx)
Met vriendelijke groet,

10.2.e

Team Content
Klantinteractie & -Services
Belastingdienst
Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | verdieping 6
Postbus 18200 | 3501 CE Utrecht

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

10.2.e 23-07-2018 17:27:14--Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD Aan: 10.2.e

10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD

Aan: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Cc: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Datum: 23-07-2018 17:27

Onderwerp: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Hoi 10.2.e,

Blijkbaar had ik je vraag niet helemaal goed begrepen. Ik dacht dat je enkel op zoek was naar aantallen. Uiteraard kan ik je eerste vraag beantwoorden. Ik zal er voor zorgen dat je de belscript krijgt.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Contentmakelaar werkstroom Inning
Plotter Crisis Managementteam (CMT)

Klantinteractie & -Services

'Gewoon goed geholpen'

Afdeling Content (voorheen SCD)

Belastingdienst

Herman Gorterstraat 55 | 3511 EW Utrecht | verdieping 5

Postbus 18200 | 3501 CE Utrecht

10.2.e

10.2.e

Op 23 jul. 2018 om 16:16 heeft 10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hoi 10.2.e

Ik denk niet dat je bij mij moet zijn. Inhoudelijke kan Content (dus 10.2.e) zelf) antwoord d geven op vraag 1. Voor vraag 2 kan KSM / KVO (aanspreekpunt 10.2.e) wellicht een antwoord geven.

Ik zou dit bestuurlijk trouwens even onder iemand van het MT hangen. Op basis van de aard van de vragen zou ik 10.2.e zeggen, maar die zijn op vakantie en dan kom je denk ik uit bij 10.2.e Vragen van de NO zijn over het algemeen nogal bestuurlijk gevoelig, dus het is denk ik goed als het MT hiervan ook op de hoogte is.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Team Kanaal- en Ketensregie
Klantinteractie- en Services
Belastingdienst
Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | Verdieping 6 - flex

M 10.2.e
<10.2.e@belastingdienst.nl>

10.2.e -23-07-2018 15:34:33- --Hallo 10.2.e De Nationale ombudsman heeft vragen gesteld over het verlagen van dwangbevelkosten en h

Van: 10.2.e /LKB/BLD
Aan: 10.2.e BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Datum: 23-07-2018 15:34
Onderwerp: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Hallo 10.2.e

De Nationale ombudsman heeft vragen gesteld over het verlagen van dwangbevelkosten en hoe dat gaat. Daar is al een reactie op gegeven (bijgevoegd). Nu heeft de NO nog enkele aanvullende vragen (zie hieronder de mail van 10.2.e). Twee van die vragen kunnen volgens mij het beste beantwoord worden door KI&S: 10.2.e (vertegenwoordigd KI&S in de Uitvoeringstafel van de keten Inning & Betalingsverkeer) verwees me naar jou.

Ben ik bij jou aan het goede adres en zo ja, kun jij een antwoord geven op de volgende vragen?
1. 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?
2. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?

Als je nog aanvullende opmerkingen hebt (bv. t.a.v. vraag 3) dan hoor ik dat graag.
In ieder geval: bij voorbaat dank!
[bijlage "180524 - Brief DG aan NO over dwangbevelkosten.pdf" is verwijderd door 10.2.e
10.2.e BelastingTelefoon/BLD]
Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl> | W: www.belastingdienst.nl
— Doorgestuurd door 10.2.e /LKB/BLD op 23-07-2018 15:22 —
Van: 10.2.e (BEDRIJF) <10.2.e@minfin.nl>
Aan: 10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl> | 10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl>
Datum: 10-07-2018 15:32
Onderwerp: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Elders weergegeven

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 30 mei 2018 14:19

Aan: 10.2.e (BEDRIJF)

Onderwerp: RE: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat.

Geachte 10.2.e

Dank voor uw e-mailbericht. De schriftelijke reactie van het Ministerie van Financiën/de Belastingdienst hebben wij in goede orde ontvangen.

De reactie leggen wij (met de contactgegevens geanonimiseerd) voor commentaar voor aan verzoekster. Naar verwachting kunnen wij binnen twee à drie weken bij u op de kwestie terugkomen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

onderzoeker

[<0.91E0.jpeg>](#)

Bureau Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 10.2.e

Fax 10.2.e

10.2.e@nationaleombudsman.nl

[<1.330E.png>](#)[<1.3B24.png>](#)[<1.3C94.png>](#)[<1.48C4.png>](#)[<1.4A3C.png>](#)[<2.EF8.png>](#)[<2.FD0.png>](#)

Van: 10.2.e (BEDRIJF) [<mailto:10.2.e@minfin.nl>]

Verzonden: vrijdag 25 mei 2018 9:56

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat.

Deze brief is vandaag naar de NO gestuurd.

Met vriendelijke 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

Re: Betr. Re: Betr. Re: Betr. Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen 10.2.e aan: 10.2.e
10.2.e 25-07-2018 09:06
Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD
Aan: 10.2.e /LKB/BLD@Belasting dienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Hoi 10.2.e

De routing kun je met 10.2.e afstemmen. Het gaat er vooral om dat de inhoud door t MT geaccordeerd is.

10.2.e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 24 jul. 2018 om 15:04 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hallo 10.2.e

10.2.e heeft aan 10.2.e gevraagd om een reactie te geven op de vragen die de No gesteld heeft. 10.2.e (als Ketenmanager Inning en Betalingsverkeer) hebben mij gevraagd om de info aan te leveren aan 10.2.e in samenwerking met FJZ is gezorgd voor de beantwoording van de gestelde vragen. Nu zijn er vervolgvragen gesteld. In je mail schrijf je "(...) we dit aanleveren in den haag". Is het een probleem als jullie dat via mij doen, zodat we de informatie in één keer aanleveren? CAP en MKB leveren ook informatie aan (ketenbreed).

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

M: 10.2.e
E: 10.2.e @belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl
10.2.e 24-07-2018 14:42:21--Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD Aan: 10.2.e
10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD
Aan: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Cc: 10.2.e /KRB/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Datum: 24-07-2018 14:42
Onderwerp: Re: Betr. Re: Betr. Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Dag Allen

In MT afgesproken dat jullie de inhoud verzamelen en 10.2.e iom 10.2.e een antwoord formuleert dat 10.2.e accordeert alvorens we dit aanleveren in den haag.

10.2.e

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 24 jul. 2018 om 07:37 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hoi 10.2.e

Bijsgevoegd ons sjabloon aangaande invorderingsmaatregelen (incl. dwangbevel). Mocht dit niet voldoende zijn, dan horen wij het natuurlijk graag.

(See attached file: Invorderingsmaatregelen base.docx)

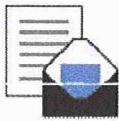
Met vriendelijke groet,

10.2.e

Team Content
Klantinteractie & -Services
Belastingdienst
Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | verdieping 6
Postbus 18200 | 3501 CE Utrecht

10.2.e
10.2.e @belastingdienst.nl
10.2.e 23-07-2018 17:27:14--Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD Aan: 10.2.e
10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Dubbel met e-mail van 23 juli 2018, 17:27



Fw: Betr: Re: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten :
Aanvullende vragen

10.2.e

aan:

10.2.e

30-07-2018 12:58

Beste 10.2.e

Als het goed is heeft mijn collega 10.2.e je gemaaild met een antwoord op de vraag over de aantallen gesprekken i ver de situatie waarbij er sprake is van een dwangbevel en een vermindering daarop (of althans de aantallen loggings avn de dialoog ondersteuning), klopt dit? En zo ja zou je die ook aan 10.2.e kunnen sturen?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Kanaal & -ketenregie Klantsignaalmanagement
Klantinteractie & -services
Belastingdienst
Croeselaan 14 | 3521 CA | 6e etage | Utrecht
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht

T: 10.2.e

10.2.e@belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door 10.2.e BelastingTelefoon/BLD op 30-07-2018 12:56 -----

Van: 10.2.e BelastingTelefoon/BLD

Aan: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Cc: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Datum: 27-07-2018 16:42

Onderwerp: Betr: Re: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Heren,

Sinds de mail van 10.2.e naar jullie heb ik nog niets gekregen. Even check zodat ik niet onnodig zit te wachten: is iemand nog met de beantwoording van deze vragen bezig?

@ 10.2.e ben jij met beantwoording vraag 2 uit mail van 10.2.e bezig? Wanneer kan ik iets van je verwachten?

@ 10.2.e heb jij van 10.2.e een reactie gekregen of het document over de invorderingsmaatregelen die je gestuurd was voldoende was voor antwoord op vraag 1?

En kan iemand mij de oorspronkelijke bijlage mailen? Ben halverwege ingevallen, dus heb die niet. Ik bedoel de bijlage 180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten.pdf
En zou ook graag de brief die op 25 mei is verzonden aan de NO (waarmee deze-mailslinger begint) graag willen hebben.

Alvast bedankt voor jullie reactie!

Groet en fijn weekend,

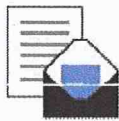
10.2.e

Rijkskantoor De Knoop
Croeselaan 14 | 3521 CA | Utrecht | 6e etage (flex)
Postbus 18500 | 3501 CM | Utrecht

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

Woensdagmiddag en donderdagmiddag vrij.

Dubbel met e-mail van 24 juli 2018, 14:42



Fw: Betr: Betr: Fw: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623
Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

10.2.e

aan

10.2.e

30-07-2018 15:31

Hallo 10.2.e,

Hierbij de mail die ik van 10.2.e heb gekregen.

Ik zag in de mail van 10.2.e ~~nao de vraag~~ staan of de dialoogondersteuning voldoende was. Ja, dit is voldoende. 11.1 De vraag van de No luidt: "Heeft de Belastingdienst voldoende gewaarborgd dat na vermindering van het bedrag van de aanslag ook de dwangbevelkosten ambtshalve (handmatig of automatisch) worden verlaagd?"

Niet alle antwoorden uit de dialoogondersteuning zien op die vraag. Wel bv. de antwoorden 4, 5, 6 en 7. De andere antwoorden zien m.i. op andere situaties, al kunnen ze wel raakvlakken hebben met de vraag van de No.

11.1

Voor de zekerheid: 10.2.e geeft aan dat de tekst via het MT naar Den Haag kan. Ik heb hem gevraagd om de reactie via mij te laten lopen. Hij antwoordde daarop: "De routing kun je met 10.2.e afstemmen. Het gaat er vooral om dat de inhoud door t MT geaccordeerd is." Dus graag de reactie via mij, dan kan ik zorgen dat de antwoorden op alle vragen gelijktijdig naar 10.2.e kunnen gaan.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

----- Doorgestuurd door 10.2.e op 30-07-2018 15:06 -----

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD
Aan: 10.2.e @Belastingdienst
Cc: 10.2.e 'BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Datum: 26-07-2018 12:33
Onderwerp: Betr: Betr: Fw: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

10.2.e

Mijn excuses, het percentage gebruik dialoogondersteuning had ik verkeerd berekend. Het moet zijn:

jaar	logingen
2014	70%
2015	74%
2016	72%
2017	68%
2018	70%

Groet,

10.2.e

10.2.e Ik heb de gevraagde aantallen, ma... 26-07-2018 11:41:15

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD
Aan: 10.2.e BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e @Belastingdienst
Datum: 26-07-2018 11:41
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

10.2.e

Ik heb de gevraagde aantallen, maar ik mis de context dus het kan zijn dat ik te veel dialoogpaden heb meegenomen. 10.2.e, kan jij 10.2.e daarover nog adviseren?
Zie de uitleg onderin de mail.

Verder is relevant dat niet tijdens alle gesprekken gebruik wordt gemaakt van de dialoogondersteuning. In 2016 was dat in 71% wel zo, en in 2017 69% en 2018 (tot nog toe) 57%.

De aantallen zijn:

antw_cat	(All)
Jaar	Aantal gesprekken met DO
2016	3027
2017	3822
2018	1543
Grand Total	8392

Voor alleen categorie 7. Betalingsverkeer zijn de aantallen:

antw_cat	7. Betalingsverkeer
Jaar	Aantal gesprekken met DO
2016	3007
2017	3785
2018	1525
Grand Total	8317

Ik heb voor de eerste tabel alle telefoongesprekken geteld waarbij een dialoog-antwoord met daarin de combinatie van de woorden vermindering EN dwangbevel voorkomt.
Ik neem dus alle paden mee voor alle processen bijvoorbeeld:

Jaar
2016
2017
2018
Btl IB
Btl OB Proces
Btl VA
IB
IB Winst Proces
LH Proces
Nabestaanden Betalingsverkeer
Nabestaanden Proces ETM
OB Proces
7. Betalingsverkeer
7.3 Verzuim
Invorderingsmaatregelen
aanmaning/dwangbevel en vermindering
Specialistenteam Invordering
VA
VA (IB/ZVW) Proces O
Vpb Proces
Vpb VA Proces
ZVW Proces 1_IAB
Grand Total

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Business analyst

.....
Team Kanaal & ketenregie
Klantinteractie & -services
Belastingdienst

Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht | 6e Etage
Postbus 18500 | 3501 CM Utrecht
.....

M (10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

Opdrachten aanleveren via BelastingTelefoon Verzoeken Kanalenregie_Postbus

----- Doorgestuurd door 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD op 26-07-2018 10:58 -----

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD

Aan: [10.2.e] /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Cc: [10.2.e] /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, [10.2.e]
[10.2.e] BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst
Datum: 24-07-2018 15:21
Onderwerp: Betr: Fw: Betr: Re: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Ho [10.2.e],

Wil je deze vraag uitzetten bij Analytics, zij beschikken ook over de relevante data (GID_antwoord tabellen) en hebben eventueel meer capaciteit om dit op te pakken dan data/BI.

Dank je wel!

[10.2.e]

Kanaal- & ketenregie
Klantinteractie & -services
Belastingdienst / Ministerie van Financiën

[10.2.e]@belastingdienst.nl

[10.2.e]

to [10.2.e] Er ligt een vraag van d... 24-07-2018 12:54:17

Van: [10.2.e] BelastingTelef... 23-07-2018 17:27:14

buiten verzoek

Van: 10.2.e SMP/BLD
Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 31-07-2018 14:43
Onderwerp: Re: Betr: Betr: Melding mogelijke potentiële damage

Hoi 10.2.e

Prima!

Groet,

10.2.e

Op 31 jul. 2018 om 14:30 heeft 10.2.e @belastingdienst.nl>
het volgende geschreven:

Dag 10.2.e

Dank.

Ik wil jouw bericht graag ook even delen met de leden van het MT CI, zodat zij op de hoogte zijn van de afhandeling van dit vermoeden van damage.

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

10.2.e s@belastingdienst.nl

10.2.e

--31-07-2018 09:42:11---Hoi 10.2.e Een eerste (oppervlakkige) analyse leverde op dat de op deze lijst voorkomende posten voor

Van: 10.2.e /SMP/BLD

Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 31-07-2018 09:42

Onderwerp: Betr: Betr: Melding mogelijke potentiële damage

Hoi 10.2.e,

Een eerste (oppervlakkige) analyse leverde op dat de op deze lijst voorkomende posten voor een redelijk omvangrijk deel onjuist leken te worden geïnterpreteerd als mogelijk probleem (volledige vermindering - geen kosten; volgens opgaaf wel kosten rekenen etc) Om deze reden het volledige lijstwerk laten analyseren/beoordelen om te weten waar we het nu eigenlijk over hebben.

Op basis van de eerste melding stelde ik vast (meende ik vast te kunnen stellen) dat er geen sprake was van een productieverstoring als gevolg van systeemfouten etc maar dat er achterstanden in het productieproces zijn ontstaan (overigens wel met gevolgen voor de klant) als gevolg van een keuze van leidinggevendenden/medewerkers (??) werkzaamheden niet uit te voeren.

Dan nog het tijdsverloop tussen het ontstaan van het probleem (7/5) en de melding (half juli), de melding dat door het op dagverwerking houden van het lijstwerk geen nieuwe situaties meer kunnen ontstaan en kennelijk heel beperkte klantreacties maken dat ik er niet voor gekozen heb de damageprocedure in werking te zetten.

De correcties die moeten worden toegepast op basis van de analyse van UPG kunnen overigens niet massaal worden uitgevoerd. Deze posten moeten individueel worden hersteld (is inmiddels met voorrang opgepakt naar ik begreep)

Als er nog vragen zijn hoor ik dat wel weer.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Ketenregisseur inning

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

10.2.e

10.2.e
10.2.e overastingdienst.nl
<http://www.belastingdienst.nl>
10.2.e --27-07-2018 12:28:59---Dag 10.2.e De herstelacties t.a.v.
onderstaande zijn inmiddels in overleg met CR (10.2.e

Van: 10.2.e
Aan: 10.2.e
Datum: 27-07-2018 12:28
Onderwerp: Betr: Melding mogelijke potentiële damage

Dag 10.2.e

De herstelacties t.a.v. onderstaande zijn inmiddels in overleg met 10.2.e en
de teamleiders 10.2.e in gang gezet.

Kun jij met mij ook de overwegingen delen om van dit vermoeden van damage wel of geen
damage te maken? Die zijn op het operationele niveau vanzelfsprekend minder uit de verf
gekomen.

Alvast dank en een fijn weekend gewenst.

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

10.2.e --16-07-2018 15:37:52---Beste 10.2.e Hierbij willen we melding doen van een
mogelijke potentiële damage.

Van: 10.2.e
Aan: @Belastingdienst
Cc: 10.2.e @Belastingdienst, 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e @Belastingdienst, 10.2.e @Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e @Belastingdienst
Datum: 16-07-2018 15:37
Onderwerp: Melding mogelijke potentiële damage

Beste 10.2.e,

Hierbij willen we melding doen van een mogelijke potentiële damage.

In een overleg vanochtend met 10.2.e
10.2.e en ondergetekende is afgesproken dit bij jou te melden om advies hoe nu verder te handelen.

Tijdens behandeling van de adviezen DM2.0 MUB01 is geconstateerd dat na vermindering van aanslagen niet in alle gevallen de invorderingskosten zijn aangepast.
Als een aanslag verminderd is en het uitstel wordt ingetrokken dan kan het gebeuren dat er kosten in rekening gebracht zijn.
Als de vervolgingscode in INL H of hoger is worden deze kosten niet automatisch mee verminderd.

Signalen om te onderzoeken hoe deze kosten aangepast moeten worden komen via de zgn KVL- lijst (kostenverlaging) in IHP.

Op deze lijst staan twee soorten berichten nl. 071 en 072 (of gecombineerd).

Bericht 071 betekent alleen kosten verlagen, 072 betekent kosten verlagen en uitbetalen.

Doordat andere prioriteiten voorrang hadden is er sinds 7 mei niet meer aan deze lijst gewerkt en stonden per 11 juli jl ruim 4.000 posten op deze lijst.

Hierbij ging het om 2.300 posten met alleen 071 en de rest 072 of 071 gecombineerd met 072.

Onderzoek heeft uitgewezen dat ruim 700 posten met bericht 071 nog dezelfde openstaande kosten had als op de KVL lijst, deze zijn conform instructie verwerkt.

Voor wat betreft de overige posten op deze lijst (071 en 072) heeft er een wijziging in het openstaande bedrag plaatsgevonden.

Dit door betaling en/of verrekening, gevolg hiervan is dat er teveel kosten in rekening zijn gebracht en zijn afgeboekt.

Ten onrechte heeft de belastingschuldige teveel kosten betaald en dit zal moeten worden opgelost. Dit raakt de klant dus direct.

Graag jouw advies hoe verder.

NB. Vanaf heden worden de nieuwe berichten KVL op dagverwerking bijgehouden.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Landelijk incassocentrum
Belastingen vestiging Amsterdam

10.2.e

10.2.e belastingdienst.nl



Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Centrale Administratieve
Processen**
Bureau Directeursondersteuning

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

Contactpersoon

10.2.e

verslag

MT Cluster Inning | 7 augustus 2018

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag van het overleg van het MT Cluster Inning
7 augustus 2018 | 9:30 – 12:30 uur
Utrecht | De Knoop | Zaal 2-04

10.2.e

Afwezig
Kopie aan

Datum
8 augustus 2018

Versienummer
1.0

Datum vaststelling
21 augustus 2018

Vastgesteld door
MT Cluster Inning

Auteur
10.2.e

Kopie aan

Bijlagen
Geen

Vergaderpunten

buiten verzoek

- Tijdens het MT Cluster Inning van 1 mei 2018 is melding gemaakt van een onderzoek op eigen initiatief van de Nationale ombudsman (No). 10.2.e meldt de laatste ontwikkelingen. In een brief aan de minister schrijft de Nationale ombudsman: "De Nationale ombudsman heeft een signaal ontvangen dat de Ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. Hierdoor zouden zich situaties kunnen voordoen waarin de Ontvanger te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening brengt." Dat heeft er toe geleid dat de No een onderzoek is gestart. De DG heeft vragen hierover beantwoord, waarop de No aanvullende vragen heeft gesteld. Deze vragen zien op het belscript, aantal telefoontjes en doorgevoerde

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 4

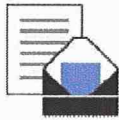
00030

correcties. Op dit moment zoekt KI&S uit hoe vaak er over gebeld is en tot hoeveel frobo's dit geleid heeft.

De dwangbevelkosten worden na de verwerking van een vermindering geautomatiseerd verlaagd indien de oorspronkelijk verschuldigde dwangbevelkosten nog volledig aanwezig zijn in het systeem. Indien de oorspronkelijke dwangbevelkosten echter als gevolg van een betaling of verrekening geheel of gedeeltelijk zijn afgeboekt, dan staat momenteel het centrale inningssysteem geen geautomatiseerde verlaging van de dwangbevelkosten toe. De berichtenstroom voor handmatige aanpassing verloopt via CBK berichten. In de Uitvoeringstafel I&B is een onderzoek naar de CBK-berichten behandeld. Daarom is aan van Landelijke Regie MKB gevraagd uit te zoeken hoeveel berichten zijn verstuurd en in hoeveel gevallen het bericht is opgevolgd.

neemt contact op met voor wat betreft het LIC en vraagt na wat binnen het LIC de prioriteit is die gegeven wordt aan het behandelen van CBK berichten.

buiten verzoek



Betr: 20180808 Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten aanvullende
vragen NO

10.2.e aan: 10.2.e
Cc: 10.2.e (UITVOERINGSBELEID)"

08-08-2018 14:22

Hallo 10.2.e (en anderen),

dank voor de antwoorden.

Ik wacht nog op wat aanvullende informatie (Op dit moment wordt ook onderzocht hoeveel
CBK-berichten over dit onderwerp worden verstuurd en tot hoeveel correcties dit heeft geleid (althans
voor zover die info beschikbaar is)).

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

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

10.2.e

, bijgaand de antwoorden en de informatie...

08-08-2018 14:13:06

Van: 10.2.e /BelastingTelefoon/BLD

Aan: 10.2.e I/LKB/BLD@Belastingdienst

Cc: 10.2.e (UITVOERINGSBELEID)" <10.2.e@minfin.nl>, 10.2.e

10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst, 10.2.e

10.2.e /BelastingTelefoon/BLD@Belastingdienst

Datum: 08-08-2018 14:13

Onderwerp: 20180808 Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten aanvullende vragen NO

10.2.e bijgaand de antwoorden en de informatie voor een vraag die verder door jullie is te
beantwoorden. Mocht je nog vragen hebben dan hoor ik dat graag. Ik stuur onze reactie ook aan
10.2.e van Uitvoeringsbeleid omdat zij ook de de andere kamervragen waar KI&S bij
betrokken is coördineert.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Staf Bedrijfsvoering

Klantinteractie & Service

Belastingdienst

Croeselaan 14 | 3521CA Utrecht | verdieping 6

Postbus 18500 | 3501 CM | Utrecht

M 10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

2018-08-08 1422 Betr_ 20180808
Dossier 2018.03623
Dwangbevelkosten
aanvullende.pdf

[bijlage "20180808 Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten aanvullende vragen NO.docx" is
verwijderd door 10.2.e SMP/BLD]



Betr: Fw: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten : Aanvullende
vragen

09-08-2018 08:35

10.2.e

10.2.e even

M.i. 11.1

NB. Weet bouwteam COA/INL niet meer wanneer we dit gedigitaliseerd hebben? In mijn geheugen:

11.1

Met vriendelijke groet,

10.2.e

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

10.2.e

.....
@belastingdienst.nl

www.belastingdienst.nl
.....

Dubbel met e-mail van 09-08-2018, 08:21



Betr: Fw: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

10.2.e

09-08-2018 08:39

Dag 10.2.e

Wat mij betreft prima weergegeven en geen aanvullingen,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

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

10.2.e

10.2.e@belastingdienst.nl

<http://www.belastingdienst.nl>

10.2.e

Hallo

10.2.e

Ik ben bezig m...

09-08-2018 08:21:21

Van: 10.2.e SMP/BLD

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

10.2.e/SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 09-08-2018 08:21

Onderwerp: Fw: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Hallo 10.2.e

Ik ben bezig met de beantwoording van de vragen van de No over de dwangbevelkosten. Willen jullie even naar mijn reactie op de vragen 5a en 5b kijken? Kunnen jullie je daarin vinden? Als er meer info is, dan hoor ik het graag.

Vraag

"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."

- Wanneer heeft de Belastingdienst deze nieuwe werkwijze ingevoerd?
- 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?

Het antwoord op de vragen 5a en 5b heb ik als volgt geformuleerd

11.1

PS: mbt vraag 4 heb ik info van KI&S over het aantal frobo's, maar zij kunnen niet nagaan of en zo ja hoe vaak dat heeft geleid tot een correctie. Hopelijk bieden de gegevens van 10.2.e enig inzicht.:

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

10.2.e
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 09-08-2018 07:50 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD
Aan: 10.2.e /LKB/BLD@Belastingdienst
Cc: 10.2.e /MKB/BLD@Belastingdienst, 10.2.e
10.2.e SMP/BLD@Belastingdienst
Datum: 18-07-2018 13:04
Onderwerp: Betr: Fw: Dossier 2018.03623 Dwangbevelkosten: Aanvullende vragen

Hoi 10.2.e

Ik denk dat het goed is 11.1

11.1

Ik hoop dat je hiermee uit de voeten kunt.

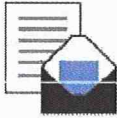
Met vriendelijke groet,

10.2.e
Ketenregisseur inning

.....
Belastingdienst /Centrale administratieve processen
J.F. Kennedylaan 8 | Apeldoorn | 10.2.e

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

10.2.e Hallo 10.2.e In mei hebben... 10-07-2018 16:16:27



Fwd: E-mail verzenden: 180524 - Brief DG aan No over
dwangbevelkosten, Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting

10.2.e

aan:

10.2.e

10-08-2018 13:41

Zoals beloofd

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Belastingdienst

Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen

Bestuurszaken

Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag

Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

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

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

Van: 10.2.e @belastingdienst.nl>

Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl>

**Onderwerp: E-mail verzenden: 180524 - Brief DG aan No over
dwangbevelkosten, Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting**

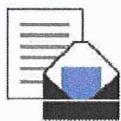
Hallo 10.2.e,

bijgaand

- de brief van de No (Onderzoek uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag door de Belasting)
- de brief van de DG aan de No (180524 - Brief DG aan No over dwangbevelkosten)

En hieronder de tekst uit de mail met de aanvullende vragen.

Dubbel met e-mail van 9-07-2018. 15:12



**Betr: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na
vermindering aanslag**

10.2.e

10-08-2018 16:24

Aan:

Cc:

10.2.e

Dag allen,

11.1

Hartelijke groeten,

10.2.e

**Belastingdienst/Centrale administratieve processen
Cluster Inning**

10.2.e

@belastingdienst.nl

10.2.e

www.belastingdienst.nl

10.2.e

Dag 10.2.e Dat begrijp ik en dat is denk ik... 09-08-2018 18:32:08

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

Datum: 09-08-2018 18:32

Onderwerp: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Dag 10.2.e

Dat begrijp ik en dat is denk ik ook een goede benadering.

11.1


Ik wacht de documenten af. Dank voor doorzending alvast.

En een fijne avond.

Vriendelijke groet,

10.2.e



**Betr: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na
vermindering aanslag** 

13-08-2018 11:20

10.2.e

Hallo 10.2.e en anderen,

Hartelijk dank voor deze toelichting. Helder verhaal.

10.2.e: als oplossingsrichting is genoemd: "Volgens CR moet in ieder geval overwogen worden om de kostenverlaging 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)." Je hebt eerder aangegeven dat de verwerking van kostenverlagingen stap voor stap in BVA wordt opgenomen. Dat zou betekenen dat een impuls niet (meer) nodig is. Klopt mijn veronderstelling?

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

Dubbel met e-mail van 13-08-2018, 10:50

Re: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag 10.2.e aan:
10.2.e 14-08-2018 16:32
Cc: 10.2.e
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
Beste 10.2.e

10.2.e (en anderen) hebben al heel veel zoekwerk gedaan. Ik heb met 10.2.e afgesteld dat hij voor het MT van komende dinsdag met een memo komt met de stand van zaken en waarin wordt ingegaan op jouw vragen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
10.2.e

Belastingen en Toeslagen / Centrale Administratieve Processen
Belastingdienst

Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen | 10.2.e
Secretariaat 10.2.e

10.2.e
10.2.e @belastingdienst.nl

Op 14 aug. 2018 om 09:24 heeft 10.2.e <10.2.e@belastingdienst.nl> het volgende geschreven:

Hallo 10.2.e

Svp agenderen voor het volgende CMTI.

Vragen;

- borgt actuele werkwijze alle noodzakelijke verminderingen van dwangbevelkosten?
- is er nog een inhaalslag te maken mbt het verleden?

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Directeur cluster Incasso
Belastingdienst CAP
tel. 10.2.e
10.2.e @belastingdienst.nl
secretariaat:
10.2.e

Op 13 aug. 2018 15:55:19, schreef 10.2.e @belastingdienst.nl:

From 10.2.e @belastingdienst.nl
To: 10.2.e @belastingdienst.nl
Cc:

Date: 13 aug. 2018, 15:55:19

Subject: Fw: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
10.2.e
Strategisch Adviseur
Bureau Directie Ondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

Fwd Betr Vermindering
dwangbevelkosten na
vermindering aanslag.pdf

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 13-08-2018 15:55 -----

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
Datum: 13-08-2018 10:50
Onderwerp: Betr: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Hoi 10.2.e

Nader onderzoek door CR LIC heeft het volgende uitgewezen. Met dank aan m.n. 10.2.e

Vanaf 17 november 2017 heeft 10.2.e (IHP-beheer, inmiddels met pensioen), in de vorm van een pilot, aan het LIC een lijst in IHP aangeboden waar alleen de aanslagen op voorkwamen waarvoor de kosten nog moesten worden verlaagd (incl. KVL-lijsten). Bron voor die lijst was de lijst met CBK-berichten. Deze werkwijze is doorgezet en de lijst wordt tot aan de dag van vandaag nog steeds aangeboden in IHP en diende en dient o.a. ook om te beoordelen of er kosten moeten worden verlaagd. Nadeel van de beoordeling van de kostenverlaging via de oorspronkelijke lijst met CBK-berichten is dat alle verminderingen van aanslagen die daarop voorkomen moe(s)ten worden beoordeeld. Dat was zeer bewerkelijk, dus vandaar een andere werkwijze in de vorm van een pilot.

Op de nieuwe lijst in IHP zijn vanaf 17 november 2017 tot heden aan 54.819 aanslagen aangeboden aan het LIC. Aan MKB/GO zijn er per heden 27.024 aangeboden. Daarvan zijn er 18.669 (nog) niet behandeld. LIC/MKB/GO samen telt ongeveer op tot 81.272, het aantal dat 10.2.e heeft genoemd. De actuele voorraad in IHP is niet eenvoudig te controleren. MKB deed ook niet mee aan de pilot en heeft de niet behandelde KVL-berichten misschien ook "gewoon" via de CBK-berichten afgedaan.

Het aantal van het LIC is als volgt onder te verdelen:

16.550 zijn behandeld.

35.504 zijn verwijderd door 10.2.e (IHP-beheer). Dit heeft, voor zover we nog kunnen reconstrueren en dus met een slag om de arm, te maken met het feit dat dit lijstwerk eerst bij wijze van pilot is behandeld, náást de reguliere behandeling van de CBK-berichten.

2.765 staan op dit moment nog open in IHP voor behandeling (en zullen worden behandeld).

54.819

Feiten:

- Vanaf de start van het LIC zijn wekelijks op vrijdagmiddag alle CBK-berichten, behandeld of niet, geschoond in IHP. Niet ondenkbaar is dat de CBK-berichten die hadden moeten leiden tot kostenverlaging onbehandeld zijn verwijderd. Dat is dus sinds enige tijd (eind 2017) ondervangen door de nieuwe lijst in IHP. Vanaf medio vorig jaar worden de CBK-berichten die binnenkomen n.a.v. bestandscorrecties niet meer geschoond. Dit betekent dat ze in IHP blijven staan tot ze zijn aangevinkt door een medewerker. Dit "aanvinken" garandeert overigens niet dat ze ook gegarandeerd behandeld zijn. Dat zou evt. op aanslagniveau en per aanslag in INL beoordeeld moeten worden.
- De prioritering van werk is binnen het LIC niet formeel in documentatie vastgesteld/gelegd. Desalniettemin wordt door het management de volgende prioritering aangehouden:

10.2.g + 10.2.d

-
- De serviceteams van het LIC staan opgesteld om dit type CBK-berichten (kostenverlagingen/verlaging dwangbevelkosten) uit te voeren. De prioritering van werk voor de STs is door de verantwoordelijk teamleiders grofweg als volgt:

10.2.g + 10.2.d

Risico's:

- Het is lastig (zeker voor niet-beheerders) om BI uit IHP te halen over dit soort werkstromen. Dat is ons inziens zeer problematisch vanuit het oogpunt van een goede planning, rapportage en kwaliteitscontrole over het proces.
- Ons is niet bekend - en nader onderzocht wordt of dit nog te achterhalen is - of de CBK-berichten nu/in het verleden wel volledig worden/zijn behandeld. Als het te achterhalen is, dan kan in IHP alleen worden gezien welke medewerker ze heeft aangevinkt en niet of ze ook daadwerkelijk inhoudelijk behandeld zijn. Dat zou, zoals gezegd, op aanslagniveau in INL gecontroleerd dienen te worden. Dit punt hangt samen met het vorige punt en is eveneens onwenselijk.

Oplossingsrichtingen:

- Volgens CR moet in ieder geval overwogen worden om de kostenverlaging 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)
- Als een impuls niet kan, dan zouden we nog kunnen overwegen om na te gaan of dit deel van het lijstwerk voorlopig ook gescript kan worden.
- Onderzoek/aanbevelingen van (10.2.e) inzake CBK-berichten dienen spoedig te worden geïmplementeerd, met aandacht voor de BI over deze stromen.
-

We hopen dat je hier wat aan hebt bij de beantwoording van vragen van de NO. We horen graag de uitkomst.

Succes!

Vriendelijke groet,

mede namens (10.2.e)

(10.2.e)

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

(10.2.e)
belastingdienst.nl
www.belastingdienst.nl

(10.2.e)

(10.2.e) -09-08-2018 18:16:44--Van: (10.2.e) SMP/BLD Aan:
(10.2.e) SMP/BLD@Belastingdienst

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
Datum: 09-08-2018 18:16
Onderwerp: Re: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Hallo 10.2.e

11.1

Ik zal je de andere stukken mailen.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer
.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

@belastingdienst.nl |

W: www.belastingdienst.nl

Verzonden vanaf mijn iPad met IBM Verse

Op 9 aug. 2018 18:05:04, schreef 10.2.e @belastingdienst.nl:

From: 10.2.e @belastingdienst.nl
To: 10.2.e @belastingdienst.nl
Cc: 10.2.e @belastingdienst.nl, 10.2.e @belastingdienst.nl
Date: 9 aug. 2018, 18:05:04
Subject: Betr: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Hi 10.2.e

Dank voor je snelle reactie.

Ik denk dat het goed is dat we ons bij de beantwoording van vragen van de NO niet baseren op het antwoord dat een procesbegeleider van het LIC aan 10.2.e (medewerker van Landelijke Regie MKB) heeft gegeven, maar dat we daarnaast zelf onderzoek (laten) doen. LR MKB zou moeten weten dat ze voor dit soort vragen (over LIC-processen) bij CR moeten zijn.

De prioritering van werk binnen het LIC is een zaak van CR/MT/teamleiders. Ik zal samen met 10.2.e nagaan welke prioritering dit werk (vermindering dwangbevelkosten is een vorm van een CBK-bericht) binnen het LIC heeft. Ook zal ik nagaan of de genoemde aantallen kloppen en wat dit betekent.

11.1

Kun je ons daarnaast de eerste antwoordronde aan de NO doen toekomen? Dan hebben we ook een volledig

Je hoort morgen van ons.

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

10.2.e

-09-08-2018 17:12:59--Van: 10.2.e SMP/BLD Aan:

10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst

Van: 10.2.e /SMP/BLD

Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 09-08-2018 17:12

Onderwerp: Fwd: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Hallo 10.2.e

Net wat gegevens gekregen. Ik had van tevoren ook met 10.2.e gesproken en hij gaf aan wat nu ook in de mail staat.

Hij, maar ik ook, ben er toch wel van geschrokken. Actie lijkt nodig.
Moet dus nog even kijken hoe ik de vragen van de No ga beantwoorden. Dat doe ik maandag.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Strategisch Adviseur
Bureau Directeurenondersteuning CAP
Keten Inning & Betalingsverkeer

.....
Belastingdienst
Directie Algemene Bestuurszaken
Bestuurszaken
De Knoop | 4e etage | Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

10.2.e

[@belastingdienst.nl](mailto:belastingdienst.nl)

W: www.belastingdienst.nl

Verzonden vanaf mijn iPad met IBM Verse

Op 9 aug. 2018 17:05:55, schreef 10.2.e [@belastingdienst.nl](mailto:belastingdienst.nl):

Fwd Betr Vermindering
dwangbevelkosten na
vermindering aanslag.pdf

From: 10.2.e @belastingdienst.nl
To: 10.2.e @belastingdienst.nl
Cc:
Date: 9 aug. 2018, 17:05:55
Subject: Betr: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag
Ho: 10.2.e

De aanslagen waarvoor een kostenverlaging nodig is, worden aangeboden via IHP.
In eerste instantie als pilot voor het LIC, later is MKB en GO ook aangesloten.
De periode waarin ik heb gemeten ligt tussen 28-11-2017 en 8-8-2018.
In totaal zijn er 80.911 berichten aangeboden die moesten worden bekeken op verlaging.
Hiervan zijn er 24.279 behandeld.

De voorraad voor het LIC bedraagt op dit moment 3.252 berichten.
Bij navraag bij een procesbegeleider van het LIC bleek dat de behandeling van de betreffende berichten op prio 8 staan.
Voor wat betreft het MKB heb ik verder niets onderzocht.
Indien nodig kan ik ook voor de diverse MKB kantoren kijken wat de huidige voorraad is.
(kost alleen wat meer moeite -;)

Fijn weekend alvast

vriendelijke groet,

10.2.e

Lid landelijke regie MKB Invordering
Procescoördinator Invordering Zuidwest

Belastingdienst/Midden- en Kleinbedrijf

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl



10.2.e --06-08-2018 12:23:09---Hallo 10.2.e ik zit met een vraag. 10.2.e gaf aan dat ik die aan jou kon stellen. Misschien kun je me

Van: 10.2.e SMP/BLD
Aan: 10.2.e MKB/BLD@Belastingdienst
Cc: 10.2.e MKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 06-08-2018 12:23
Onderwerp: Vermindering dwangbevelkosten na vermindering aanslag

Hallo 10.2.e

Ik zit met een vraag. 10.2.e gaf aan dat ik die aan jou kon stellen. Misschien kun je me helpen.

In een brief aan de minister schrijft de Nationale ombudsman: "De Nationale ombudsman heeft een signaal ontvangen dat de Ontvanger van de Belastingdienst niet in alle gevallen de kosten van betekening van het dwangbevel ambtshalve verlaagt als het bedrag van die aanslag wordt verminderd. Hierdoor zouden zich situaties kunnen voordoen waarin de Ontvanger te hoge dwangbevelkosten aan belastingplichtigen in rekening brengt." Dat heeft er toe geleid dat de No een onderzoek is gestart: "De Nationale ombudsman hanteert als onderzoeksvraag: heeft de Belastingdienst voldoende gewaarborgd dat na vermindering van het bedrag van de aanslag ook de dwangbevelkosten ambtshalve (handmatig of automatisch) worden verlaagd?"

Samen met 10.2.e hebben we een antwoord op gestelde vragen geformuleerd. De No heeft daarop enkele aanvullende vragen geformuleerd.

1. 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?
2. Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?
3. 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?
4. Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?
5. 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?

Op dit moment zoekt KI&S uit hoe vaak er over gebeld is en tot hoeveel frobo's dit geleid heeft.

De dwangbevelkosten worden na de verwerking van een vermindering geautomatiseerd verlaagd indien de oorspronkelijk verschuldigde dwangbevel kosten nog volledig aanwezig zijn in het systeem. Indien de oorspronkelijke dwangbevelkosten echter als gevolg van een betaling of verrekening geheel of gedeeltelijk zijn afgeboekt, dan staat momenteel het centrale inningssysteem geen geautomatiseerde verlaging van de dwangbevelkosten toe.

Ik heb begrepen dat die berichtenstroom via CBK berichten verloopt. Ik heb gekeken in http://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl/bijlages/documentatie/Handleiding_INL_totaal_2018.26_1.0.pdf en met nam § 34.2.5. Zijn dat de berichten waar het hier om gaat?

Ik heb de presentaties van 10.2.e gezien in de Uitvoeringstafel en de Ketentafel Inning en Betalingsverkeer. Daar stonden grafieken in met aantallen. Hebben jullie aantallen van de berichten waar het hier om gaat? Kunnen jullie nagaan in hoeveel gevallen het bericht is opgevolgd?

Als je nog andere opmerkingen op de vragen hebt, dan hoor ik die graag.

Ik zal je straks nog wel even bellen, Misschien wel zo makkelijk.

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

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



Belastingdienst

VERTROUWELIJK

CAP
Cluster Inning
www.belastingdienst.nl
Contactpersoon

10.2.e

Stavaza behandeling kostenverlagingen (KVL) dwangbevelen LIC

Aanleiding en tijdslijn

De Nationale Ombudsman (hierna: NO) heeft in april 2018 vragen gesteld aan de Belastingdienst over het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen van de Belastingdienst (zie bijlage 1, pdf). Deze vragen zijn beantwoord (zie bijlage 2, pdf) op 24 mei 2018. Naar aanleiding van deze beantwoording heeft de NO vervolgvragen gesteld (zie bijlage 3, pdf). De vervolgvragen zijn (deels) uitgezet bij een medewerker van Landelijke Regie MKB door de secretaris van het MT CI. Het onderwerp is eveneens besproken tijdens het MT CI van 7 augustus jl. Tijdens dat MT is CR LIC verzocht om een nadere analyse te maken van de situatie bij het LIC. In voorliggend memo informeert CR het MT CI over de stand van zaken m.b.t. dit proces en de analyse.

Let op: we gaan in dit memo niet in op de situatie bij MKB en GO en de vraag of de behandeling daar afdoende gedekt wordt.

Analyse

Nader onderzoek door CR LIC heeft het volgende uitgewezen.

Vanaf 17 november 2017 heeft een pilot plaatsgevonden waarin – door de IHP-beheerders en via IHP – aan het LIC een lijst is aangeboden waar alleen de aanslagen op voor kwamen waarvoor de kosten nog moesten worden verlaagd (incl. KVL-lijsten). Bron voor die lijst was de lijst met CBK-berichten. Deze werkwijze is succesvol bevonden en daarna gecontinueerd. De lijst wordt tot aan de dag van vandaag nog steeds aangeboden in IHP en dient o.a. ook om te beoordelen of er kosten moeten worden verlaagd. Nadeel van de beoordeling van de kostenverlaging via de oorspronkelijke lijst met CBK-berichten is dat alle verminderingen van aanslagen die daarop voorkomen moe(s)ten worden beoordeeld. Dat was zeer bewerkelijk, dus vandaar dat gekozen is om een andere werkwijze te beproeven in de vorm van een pilot.

Op de nieuwe lijst in IHP zijn vanaf 17 november 2017 tot heden aan 54.819 aanslagen aangeboden aan het LIC. Aan MKB/GO zijn er per heden 27.024 aanslagen aangeboden. Daarvan zijn er 18.669 (nog) niet behandeld. LIC/MKB/GO samen telt ongeveer op tot 81.272. De actuele voorraad in IHP is niet eenvoudig te controleren. MKB deed ook niet mee aan de pilot en heeft de niet behandelde KVL-berichten mogelijk "gewoon" via de CBK-berichten afgedaan.

Datum
14 augustus 2018

Versienummer
1.0

Opdrachtgever

10.2.e

Auteur

10.2.e

Kopie aan

10.2.e

MT CI

Bijlagen

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

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

Bijlage 3: (Vervolg)vragen Nationale Ombudsman

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 4

00038

Het aantal van het LIC is als volgt onder te verdelen:

- 16.550 zijn behandeld.
- 35.504 zijn verwijderd door IHP-beheer. Dit heeft, voor zover we nog kunnen reconstrueren en dus met een slag om de arm, te maken met het feit dat dit lijstwerk eerst bij wijze van pilot is behandeld, náást de reguliere behandeling van de CBK-berichten.
- 2.765 staan op dit moment nog open in IHP voor behandeling (en zullen worden behandeld).
- 54.819

Feiten

Vanaf de start van het LIC zijn wekelijks op vrijdagmiddag alle CBK-berichten, behandeld of niet, geschoond in IHP. Niet ondenkbaar is dat de CBK-berichten die hadden moeten leiden tot kostenverlaging onbehandeld zijn verwijderd. Dat is dus sinds enige tijd (eind 2017) ondervangen door de nieuwe lijst in IHP. Vanaf medio vorig jaar worden de CBK-berichten die binnenkomen n.a.v. bestandscorrecties niet meer geschoond. Dit betekent dat ze in IHP blijven staan tot ze zijn aangevinkt door een medewerker. Dit "aanvinken" garandeert overigens niet dat ze ook gegarandeerd behandeld zijn. Dat zou eventueel op aanslagniveau en per aanslag in INL beoordeeld moeten worden.

De prioritering van werk is binnen het LIC (nog) niet formeel in documentatie vastgesteld/gelegd. Desalniettemin wordt door het management de volgende prioritering aangehouden:

10.2.g + 10.2.d

De serviceteams van het LIC staan opgesteld om dit type CBK-berichten (kostenverlagingen/verlaging dwangbevelkosten) uit te voeren. De prioritering van werk voor de Serviceteams is door de verantwoordelijk teamleiders grofweg als volgt:

10.2.g + 10.2.d

10.2.g + 10.2.d

Risico's

Met betrekking tot de werkstroom kostenverlagingen (en in bredere zin de CBK-berichten) zijn een aantal risico's te onderkennen (mogelijk niet uitputtend):

- Het is lastig (zeker voor niet-beheerders) om BI uit IHP te halen over dit soort werkstromen. Dat is zeer problematisch vanuit het oogpunt van een goede planning, rapportage en kwaliteitscontrole over het proces.

- CR is niet bekend - en nader onderzocht wordt of dit nog te achterhalen is - of de CBK-berichten nu/in het verleden wel volledig worden/zijn behandeld. Als het te achterhalen is, dan kan in IHP alleen worden gezien welke medewerker ze heeft aangevinkt en niet of ze ook daadwerkelijk inhoudelijk behandeld zijn. Dat zou, zoals gezegd, op aanslagniveau in INL gecontroleerd dienen te worden. Dit punt hangt samen met het vorige punt en is eveneens onwenselijk.

Oplossingsrichtingen

11.1

Hoe nu verder?

11.1

11.1



RE: Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag 10.2.e (BEDRIJF) aan:

10.2.e @belastingdienst.nl 15-08-2018 11:28

Van: 10.2.e (BEDRIJF) 10.2.e @minfin.nl>

Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl"

10.2.e @belastingdienst.nl>

Dag 10.2.e,

Hartelijk dank hiervoor. Ik zal de informatie één op één overnemen in onze reactie naar de NO.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Van: 10.2.e @belastingdienst.nl 10.2.e @belastingdienst.nl>

Verzonden: woensdag 15 augustus 2018 11:01

Aan: 10.2.e @minfin.nl>

Onderwerp: Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten
op een aanslag

Hallo 10.2.e

In je mail van 10 juli 2018 schreef je:

"Zou je de aanvullende vragen van de NO willen beantwoorden die onder dit bericht staan?

Ik heb gezegd dat we zullen reageren in de week van 13 augustus. Dan ben ik terug van vakantie. Als je de
antwoorden eerder hebben kun je ze natuurlijk ook direct naar 10.2.e sturen. Het kan gewoon per e-
mail wat mij betreft.

In dat geval ontvang ik graag een afschrift."

Bijgaand tref je de antwoorden aan. Het onderzoek heeft toch behoorlijk wat voeten in aarde gehad.
(Zie het bijgevoegde bestand: 180809 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten - 2.docx)

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

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 MP/BLD op 15-08-2018 10:53 -----

Van: 10.2.e /SMP/BLD

Aan: 10.2.e /SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 15-08-2018 10:51

Onderwerp: Re: Fw: SPOED | Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag

Hallo 10.2.e

Akkoord, excuses voor de late reactie.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Directeur cluster Incasso
Belastingdienst CAP

10.2.e

10.2.e @belastingdienst.nl

secretariaat;

10.2.e

Op 14 aug. 2018 15:59:55, schreef 10.2.e @belastingdienst.nl:

From: 10.2.e @belastingdienst.nl

To: 10.2.e t@belastingdienst.nl

Cc:

Date: 14 aug. 2018, 15:59:55

Subject: Fw: SPOED | Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van
dwangbevelkosten op een aanslag

Hallo 10.2.e

Ben je akkoord met de antwoorden op de vragen van de No?

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

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

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

----- Doorgestuurd door 10.2.e t/SMP/BLD op 14-08-2018 15:57 -----

Van: 10.2.e t/SMP/BLD

Aan: 10.2.e t/SMP/BLD@Belastingdienst

Datum: 13-08-2018 15:54

Onderwerp: SPOED | Onderzoek Nationale ombudsman uit eigen beweging naar het verlagen van dwangbevelkosten op een aanslag

Hallo 10.2.e

Ik ben bezig met de beantwoording van vragen van de No over het verlagen van dwangbevelkosten als een
aanslag is verminderd. (Zie ook het verslag van het MT CI van vorige week, 7 augustus)

De No is op 9 april 2018 het onderzoek gestart en heeft de minister een aantal vragen gesteld. Op 24 mei
2018 zijn die vragen door de DG (op aangeven van de keten I&B c.q. CAP, MKB, FJZ) beantwoord.

Daarna heeft de No aanvullende vragen gesteld. Bijgaand de beantwoording van de vijf gestelde vragen. Als

10.2.e Jij je er in kunt vinden dan kan ik die antwoorden doorsturen naar 10.2.e Dat moet wel snel, want deze week moet de NO geantwoord worden.

(See attached file: 180809 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten - 2.docx)(See attached file: 180809 - memo onderzoek No - dwangbevelkosten - 2.pdf)

Ter toelichting het volgende.

De antwoorden op de vragen 1 en 2 zijn afkomstig van KI&S en hebben de instemming van het MT van KI&S. Vraag 3 is afgestemd met KI&S, LIC en MKB. KI&S heeft aantallen genoemd van het aantal frobo's over dwangbevelkosten, maar daarvan is niet duidelijk of die betrekking hebben op het verlagen van dwangbevelkosten bij vermindering van aanslagen en evenmin - als het wel dat onderwerp betrof - of die frobo's ook daadwerkelijk hadden moeten leiden tot correctie. (2016: 1329, 2017: 1874, 2018 t/m juli: 948). KI&S wil daarom geen concrete getallen de beantwoording.

vraag 4 is afgestemd met 10.2.e er wordt niet geregistreerd of een frobo heeft geleid tot correctie. (Wel kan op BSN nagegaan worden of er een vermindering heeft plaatsgevonden)

vraag 5 is afgestemd met 10.2.e t.

Hierbij speelt ook een andere zaak: de CBK berichten: worden de berichten waarin wordt aangegeven dat de kosten van een dwangbevel moeten worden verminderd, goed opgevolgd. Daarover heeft 10.2.e (naar aanleiding van de behandeling in het MT CI van afgelopen dinsdag) een mail gestuurd, die ik naar je zal doorsturen. Voor de beantwoording van de nu door de NO gestelde vragen is dit nog niet relevant, maar kan het wel gaan worden.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

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

Elders opgenomen (Aanvullende vragen)



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Bureau Nationale ombudsman

t.a.v. 10.2.e

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Inlichtingen

10.2.e

Ons kenmerk
2018-0000140783

Uw brief (kenmerk)

Datum 15 augustus 2018
Betreft Uw aanvullende vragen inzage verlaging kosten
dwangbevel

Geachte 10.2.e

Op 9 juli 2018 stuurde u mij een mailbericht waarin u enkele aanvullende vragen formuleerde naar aanleiding van de antwoorden van Financiën op de vragen van de Nationale ombudsman over het verlagen van dwangbevelkosten. Hieronder zijn uw vragen met de antwoorden daarop weergegeven.

1 *Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon vragen in het belscript opgenomen zijn die betrekking hebben op het onderwerp dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag? Zo ja, hoe luiden deze vragen en antwoorden precies?*

Dat is juist. In het belscript (de zogenaamde dialoogondersteuning) staat over het onderwerp 'verlagen dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag' de volgende informatie:

- Als de aanslag geheel is verminderd (na versturen aanmaning/dwangbevel), dan is de klant geen kosten verschuldigd;
- Als de aanslag gedeeltelijk is verminderd (na versturen aanmaning/dwangbevel), dan wordt de klant door de informant geïnformeerd over het openstaande bedrag aan belasting en welk bedrag aan kosten is verschuldigd na aftrek van het bedrag van de vermindering;
- Als het openstaande bedrag niet duidelijk is, kosten zijn afgeboekt bij een gehele vermindering of als teveel kosten zijn afgeboekt bij een gedeeltelijk vermindering, dan gaat er een bericht van de BelastingTelefoon naar het behandelend kantoor hierover.

2 *Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?*

Er vindt geen registratie plaats van het onderwerp van alle telefoongesprekken die de Belastingtelefoon voert op dit detailniveau. Dit onderwerp valt onder een groot aantal contactthema's. Het aantal keren dat de hierboven beschreven dialoogondersteuning binnen deze contactthema's wordt geraadpleegd betreft jaarlijks ca. 3.000 keer.

3 *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?*

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000140783

Naar aanleiding van een deel van deze telefoongesprekken is contact opgenomen met de betreffende kantoren door middel van een 'frobo'. Het is vervolgens aan het betreffende kantoor om te beoordelen of er een correctie moet worden doorgevoerd.

4 *Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?*

Het aantal keren dat telefonisch contact heeft geleid tot een correctie wordt niet geregistreerd en is daarom niet bekend.

5 *In de schriftelijke reactie van 24 mei jl. antwoordt 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?*

De werkwijze waarbij het centrale inningssysteem de regio(medewerker) informeert door het sturen van een informatiebericht, waarin is aangegeven dat er mogelijk sprake is van een situatie waarin de dwangbevelkosten moeten worden verlaagd, bestaat al vele jaren. Een precieze ingangsdatum van de overgang van papieren lijsten naar digitale berichten is niet (meer) bekend. De reden voor het invoeren van deze werkwijze was gelegen in de voortschrijdende digitalisering/automatisering.

Ik hoop dat uw aanvullende vragen hiermee afdoende zijn beantwoord.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

10.2.e



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Bureau Nationale ombudsman
t.a.v. 10.2.e
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

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

Inlichtingen

10.2.e

Ons kenmerk
2018-0000140783

Uw brief (kenmerk)

Datum 15 augustus 2018
Betreft Uw aanvullende vragen inzage verlaging kosten
dwangbevel

Geachte 10.2.e

Op 9 juli 2018 stuurde u mij een mailbericht waarin u enkele aanvullende vragen formuleerde naar aanleiding van de antwoorden van Financiën op de vragen van de Nationale ombudsman over het verlagen van dwangbevelkosten. Hieronder zijn uw vragen met de antwoorden daarop weergegeven.

1 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?

Dat is juist. In het bescrypt (de zogenaamde dialoogondersteuning) staat over het onderwerp 'verlagen dwangbevelkosten in combinatie met een aanslag' de volgende informatie:

- Als de aanslag geheel is verminderd (na versturen aanmaning/dwangbevel), dan is de klant geen kosten verschuldigd;
- Als de aanslag gedeeltelijk is verminderd (na versturen aanmaning/dwangbevel), dan wordt de klant door de informant geïnformeerd over het openstaande bedrag aan belasting en welk bedrag aan kosten is verschuldigd na aftrek van het bedrag van de vermindering;
- Als het openstaande bedrag niet duidelijk is, kosten zijn afgeboekt bij een gehele vermindering of als teveel kosten zijn afgeboekt bij een gedeeltelijk vermindering, dan gaat er een bericht van de BelastingTelefoon naar het behandelend kantoor hierover.

2 Hoe vaak is en wordt er over dit onderwerp gebeld met de BelastingTelefoon in de jaren 2016, 2017 en 2018?

Er vindt geen registratie plaats van het onderwerp van alle telefoongesprekken die de Belastingtelefoon voert op dit detailniveau. Dit onderwerp valt onder een groot aantal contactthema's. Het aantal keren dat de hierboven beschreven dialoogondersteuning binnen deze contactthema's wordt geraadpleegd betreft jaarlijks ca. 3.000 keer.

3 *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?*

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
2018-0000140783

Naar aanleiding van een deel van deze telefoongesprekken is contact opgenomen met de betreffende kantoren door middel van een 'frobo'. Het is vervolgens aan het betreffende kantoor om te beoordelen of er een correctie moet worden doorgevoerd.

4 *Zo ja, hoe vaak is naar aanleiding van telefonisch contact met de BelastingTelefoon een dergelijke correctie doorgevoerd in de jaren 2016, 2017 en 2018?*

Het aantal keren dat telefonisch contact heeft geleid tot een correctie wordt niet geregistreerd en is daarom niet bekend.

5 *In de schriftelijke reactie van 24 mei jl. antwoordt 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?*

De werkwijze waarbij het centrale inningssysteem de regio(medewerker) informeert door het sturen van een informatiebericht, waarin is aangegeven dat er mogelijk sprake is van een situatie waarin de dwangbevelkosten moeten worden verlaagd, bestaat al vele jaren. Een precieze ingangsdatum van de overgang van papieren lijsten naar digitale berichten is niet (meer) bekend. De reden voor het invoeren van deze werkwijze was gelegen in de voortschrijdende digitalisering/automatisering.

Ik hoop dat uw aanvullende vragen hiermee afdoende zijn beantwoord.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

10.2.e



Reactie namens stas aan No n.a.v. vragen over dwangbevelkosten

10.2.e aan: 10.2.e 16-08-2018 16:04
Cc: 10.2.e

Collega's,

Bijgaand de reactie namens de staatssecretaris op de nadere vragen van de No over vermindering van de dwangbevelkosten.

Met name de cc's: hartelijk dank voor jullie bijdrage!

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

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
----- Doorgestuurd door 10.2.e SMP/BLD op 16-08-2018 15:55 -----
Van: 10.2.e (BEDRIJF) <10.2.e@minfin.nl>
Aan: 10.2.e @belastingdienst.nl <10.2.e@belastingdienst.nl>
Datum: 16-08-2018 15:36
Onderwerp: FW: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat.

Dag 10.2.e,
De antwoorden zijn naar 10.2.e gestuurd.
Nogmaals dank voor je input!

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Van: 10.2.e (FISCALITEIT) <10.2.e@minfin.nl>
Datum: donderdag 16 aug. 2018 15:26
Aan: 10.2.e BEDRIJF <10.2.e@minfin.nl>
Onderwerp: FW: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat.

Hoi 10.2.e

Brief inzake aanvullend onderzoek dwangbevelkosten is verzonden en afgerond

Groetjes,

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.



Scanned from a Xerox Multifunction Printer.pdf



Belastingdienst

VERTROUWELIJK

**Centrale Administratieve
Processen**
Bureau Directeursorondersteuning

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

Contactpersoon

10.2.e

verslag

MT Cluster Inning | 21 augustus 2018

Omschrijving
Vergaderdatum en -tijd
Vergaderplaats
Aanwezig

Verslag van het overleg van het MT Cluster Inning
21 augustus 2018 | 9:30 – 12:30 uur
Utrecht | De Knoop | Zaal 7-14

10.2.e

Afwezig
Kopie aan

Datum
22 augustus 2018

Versienummer
1.0

Datum vaststelling
3 september 2018

Vastgesteld door
MT Cluster Inning

Auteur
10.2.e

Kopie aan

Bijlagen
Geen

Vergaderpunten

buiten verzoek

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 7

00043

buiten verzoek

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.

buiten verzoek