



Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 9047, 7300 GJ Apeldoorn

10.2.e

**Centrale
administratieve
processen**

Unit Centrale Functies

John F. Kennedylaan 8
7314 PS Apeldoorn
Postbus 9047
7300 GJ Apeldoorn
www.belastingdienst.nl

Doorkiesnummer

10.2.e

Datum

17 mei 2021

Team

10.2.e

Behandeld door

10.2.e

Onze referentie

10.2.e

Betreft: Uw verzoek om openbaarmaking van informatie

Geachte 10.2.e

Op 26 maart 2021 heeft de Belastingdienst uw verzoek op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob-verzoek) ontvangen. Uw verzoek is aan mij ter behandeling overgedragen. De ontvangst van uw verzoek heb ik met dagtekening 12 april 2021 aan u bevestigd. Ik heb de beslistermijn met 4 weken verlengd.

Uw verzoek

U verzoekt om de interne instructie waarin staat opgenomen dat het hoorgesprek niet fysiek, maar digitaal dient plaats te vinden.

Wettelijk kader

Uitgangspunt van de Wob is dat - in het belang van een goede en democratische bestuursvoering - overheidsdocumenten op verzoek openbaar worden gemaakt. Dit uitgangspunt geldt niet als een specifieke geheimhoudingsplicht zich ertegen verzet of als één of meer uitzonderingsgronden van de Wob van toepassing zijn. Het verzoek moet betrekking hebben op documenten die feitelijk beschikbaar zijn en niet al openbaar gemaakt zijn.

Inventarisatie documenten

Ik heb laten nagaan welke documenten voorhanden zijn die betrekking hebben op uw verzoek. Deze inventarisatie heeft twee document opgeleverd, nl. de documenten 'Memo Fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch proces' en 'Verslag Directieteam Vaktechniek 26 november 2020'. Andere documenten zijn niet aangetroffen.

Beoordeling verzoek

Ik maak de genoemde documenten openbaar. Daarvan maak ik meerdere passages onleesbaar, omdat het document 'Verslag Directieteam Vaktechniek 26 november 2020' passages bevat die over andere onderwerpen gaan dan het hierboven genoemde onderwerp van uw verzoek. Deze passages vallen inhoudelijk niet binnen de reikwijdte van uw verzoek. Om die reden heb ik de passages onleesbaar gemaakt onder vermelding van 'buiten verzoek'.



Motivering

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

In diverse documenten staan persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen en telefoonnummers. Ik weeg het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer 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.

Centrale Administratieve

processen

Unit Centrale Functies, 10.2.e

Datum

17 mei 2021

Conclusie

Ik wijs uw verzoek toe.

Wijze van openbaarmaking

De documenten stuur ik met dit besluit in kopie mee. De stukken worden met een geanonimiseerde versie van dit besluit voor een ieder kenbaar gemaakt op www.rijksoverheid.nl.

Bezwaar

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, p/a Belastingdienst/Centrale administratieve processen, Postbus 9047, 7300 GJ te Apeldoorn.

Het bezwaarschrift dient te worden ondertekend en dient ten minste het volgende te bevatten:

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

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIEN,
Namens deze

10.2.e



Belastingdienst

DTBD

DIRECTIE MKB

Datum
20-11-2020

memo

Fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch proces

Van

Algemeen directeuren CAP, GO,
MKB en P

Directeur Vaktechniek

Aanleiding

Naar aanleiding van de coronamaatregelen van september/oktober 2020 is door pSG, DG en de AD's GO en MKB besproken welke werkzaamheden als gevolg van het langer voortduren van het "thuiswerken tenzij" als bedrijfskritisch aangemerkt dienen te worden. De afspraak is gemaakt dat de directie MKB in afstemming met de collega-uitvoeringsdirecties CAP, GO en P en met Vaktechniek een notitie voor het DTBD maakt waarin wordt voorgesteld fysiek horen bij bezwaar als een bedrijfskritisch proces voor CAP, GO, MKB en P aan te merken, waardoor dit doorgang kan vinden op de belastingkantoren.

Burgers en bedrijven hebben recht om **fysiek** gehoord te worden bij bezwaar. Op dit moment wordt aan belanghebbenden een telefonisch of digitaal hoorgesprek aangeboden. Als belanghebbende/FD hier niet mee instemt vindt geen hoorgesprek plaats. Dat betekent dat het bezwaar niet inhoudelijk op de goede manier kan worden afgehandeld waardoor belanghebbenden langer in onzekerheid verkeren over hun bezwaar. Dit is onwenselijk.

Daarom wordt in dit memo voorgesteld onder welke voorwaarden fysieke hoorgesprekken met belanghebbenden/fiscaal dienstverleners kunnen plaatsvinden. Uiteraard uitsluitend indien belanghebbenden niet instemmen met telefonisch/digitaal horen. En met toepassing van de daarvoor geldende RI&E's en overige maatregelen op het terrein van veiligheid en gezondheid. Wat hierna is opgenomen over het fysiek horen bij bezwaar omvat tevens het inzagerecht.

NB: in het overzicht van bedrijfskritische processen staat bij de directie P het proces van de keten bezwaar, beroep, klachten als bedrijfskritisch; voor het horen geldt nu als uitgangspunt dat geen fysieke hoorgesprekken plaatsvinden.

Gevraagd besluit

Het DTBD wordt gevraagd het fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch proces voor de directies CAP, GO, MKB en P aan te merken. Hoorgesprekken bij bezwaar kunnen onder de hierna opgenomen voorwaarden op kantoor plaatsvinden. Gelet op de RI&E toezicht buiten kunnen ze eveneens op de locatie van de belanghebbende/FD plaatsvinden.

Toelichting

Voorgestelde randvoorwaarden

Fysiek horen is toegestaan onder de volgende voorwaarden:

- Het gesprek vindt plaats met instemming van zowel de belanghebbende/fiscaal dienstverlener als de Belastingdienst.
- De instemming van de Belastingdienst wordt gegeven door de regiodirecteur (GO), plv directeur (MKB) of afdelingshoofd (P en CAP) van de locatie.
- Indien meer dan vier personen (in totaal) bij het hoorgesprek aanwezig moeten zijn, dient de regiodirecteur/plv directeur/afdelingshoofd hier eveneens instemming voor te geven.
- De veiligheids- en gezondheidsregels worden toegepast zoals vastgelegd in de RI&E's. Voor hoorgesprekken op eigen kantoren geldt dat er RI&E's voor de betreffende kantoorpanden moeten zijn. Hiervoor wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de aanpak en afstemming met de GOR die is gevolgd voor de HUBA.

Huidige situatie bij uitvoeringsdirecties

In de behandeling van bezwaarschriften neemt het horen van belanghebbenden/fiscaal dienstverleners een belangrijke plaats in. Als gevolg van het "thuiswerken tenzij" wordt zoveel mogelijk telefonisch of digitaal gehoord. Er zijn belanghebbenden/FD's die hier niet mee instemmen en die aangeven in een daadwerkelijk gesprek gehoord te willen worden. Bezwaarschriften kunnen daardoor op dit moment niet worden afgehandeld. Zolang dit niet mogelijk is, verkeren belanghebbenden in onzekerheid. Zo is bij de directie MKB in beeld gebracht dat het om ten minste 1000 bezwaarschriften gaat.

Afstemming medezeggenschap

De betrokken uitvoeringsdirecties hebben dit voorstel besproken met hun ondernemingsraden. Ook is de notitie naar de voorzitter van de GOR. Zij hebben aangegeven dat dit voorstel voorgelegd kan worden aan het DTBD en gevraagd naar de veiligheid van medewerkers.

De uitvoeringsdirecties voeren na besluitvorming door het DTBD het genomen besluit verder uit; in de communicatie wordt in ieder geval een tekst als de volgende opgenomen: "Medewerkers moeten zich in het kader van COVID-19 veilig voelen om activiteiten op locatie uit te voeren. Medewerkers die tot de kwetsbare groep behoren lopen meer risico tot het krijgen van COVID-19 en de impact van de ziekte is doorgaans groter (zie <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/risicogroepen>). Daarnaast zijn er wellicht medewerkers die om hun moverende redenen (bijvoorbeeld kwetsbare huisgenoot) het extra risico op besmetting niet willen lopen. Neem dan contact op met je leidinggevende of de bedrijfsarts. Indien je de werkzaamheden op locatie niet kan/wil uitvoeren, spreek dit met je leidinggevende".

Juridische aspecten

Voor zowel de bezwaarfase als verzoekschriften bevat de algemene wet bestuursrecht een aantal regels. Het volgende geldt.

1. Telefonisch / digitaal horen is toegestaan.
2. De beslistermijnen voor bezwaarschriften moeten tijdig (voor het einde van de Awb-termijn) worden verdaagd (eenzijdig) of verlengd (met instemming van belanghebbende) en in de systemen worden vastgelegd.

3. Het juridisch betoog dat door het niet fysiek kunnen horen een overmachtsituatie ontstaat waardoor de Belastingdienst eenzijdig en zonder instemming van belanghebbende de beslistermijn kan opschorten/verlengen heeft weinig of steeds minder kans van slagen.¹ Er is immers binnen de 1,5 metersamenleving wel te voorzien in het horen van belastingplichtigen. Andere instanties stellen burgers ook in staat op kantoor gehoord te worden. Last but not least getuigt dit juridische betoog niet van een dienstverlenende houding en wordt het echte probleem, nl belanghebbenden die langer in onzekerheid verkeren, met een beroep op overmacht niet opgelost.

¹ Artikel 4:15 jo. 7:14 van de Algemene wet bestuursrecht



Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen
secretaris

10.2.e

verslag

Directieteam Belastingdienst

Adjunct-secretaris

10.2.e

Datum
26 november 2020

Vergaderdatum

26 november 2020

Aanwezig

10.2.e

Auteur

Afwezig

Gasten

Nr.	Omschrijving	Status ¹
Buiten bereik		

¹ A= actiepunt; B = besluit; C= communicatie; T = terugkoppeling; P=Presentatie;

Buiten bereik

Buiten bereik

C	STUKKEN TER BESLUITVORMING	
----------	-----------------------------------	--

Buiten bereik

C.2	<p>Horen bij bezwaar als bedrijfskritisch proces Ingebracht door wnd adMKB</p> <p>Actie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wnd adMKB stem de implementatie af met wnd dSSO Switch en met Toeslagen. <p>adParticulieren merkt op dat er breder gekeken moet worden naar de toezichts- en dienstverleningsprocessen. Het gaat voor Particulieren niet om alleen om horen bij bezwaar, maar ook bij klachtbehandeling.</p> <p>De DG, gehoord hebbende het DT, besluit het fysiek horen bij bezwaar als bedrijfskritisch proces voor de directies CAP, GO, MKB en P aan te merken voor calamiteiten als corona. Hoorgesprekken bij bezwaar kunnen onder voorwaarden op kantoor of locatie plaatsvinden.</p> <p>adToeslagen geeft aan dat Toeslagen zich hierbij aansluit</p>	<p>A</p> <p>B</p>
-----	--	---------------------------------

Buiten bereik
