

WFR 2021/31

Klachtbehandeling in belastingzaken

VERSLAG VAN HET SYMPOSIUM 'KLACHTBEHANDELING IN BELASTINGZAKEN', GEORGANISEERD DOOR DE VERENIGING VOOR FISCALE MEDIATION, GEHOUDEN OP 17 DECEMBER 2020

MR. B.F.M. DE KONING¹

1 Inleiding

Op 17 december 2020 organiseerde de Vereniging voor Fiscale Mediation (VFM) haar jaarlijkse symposium.² Het onderwerp, 'Klachtbehandeling in belastingzaken', bleek actueler dan ooit door publicatie van het eindverslag 'Ongekend Onrecht' over de CAF 11-zaak op diezelfde dag. In dat rapport valt onder meer het volgende te lezen: "Door meerdere getuigen is als les genoemd dat de menselijke maat niet uit het oog verloren moet worden. Eén getuige gaf aan dat meer empathie zou moeten worden geregeld bij de uitvoering. Er zou niet alleen naar efficiëntie van uitvoering en van wet- en regelgeving gekeken moeten worden, maar ook naar andere publieke waarden zoals de omgang met de burger."³ Het verslag van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag maakt daarmee onder meer duidelijk dat de omgang tussen belastingplichtigen en Belastingdienst bij tijd en wijle kan worden verbeterd. De klachtprocedure kan daar een belangrijke rol in spelen, zodat het onderwerp klachtbehandeling zich uitstekend leende voor een themamiddag.

De bijeenkomst – die anders dan andere jaren uitsluitend digitaal kon worden bijgewoond – werd geopend door Vos, secretaris van de VFM.⁴ Nadat Vos kort is ingegaan op het ontstaan en de toegevoegde waarde van de VFM, werden de sprekers van het symposium aangekondigd. De organisatie had met Van Leeuwen, onder meer klachtbehandelaar bij de Belastingdienst, een spreker uitgenodigd die zich dagelijks bezighoudt met de

klachtbehandeling in de eerste lijn.⁵ De tweede spreker, Van Zutphen, is als Nationale ombudsman werkzaam als klachtbehandelaar in de tweede lijn.⁶

2 Inleiding

Allereerst was het woord aan Van Leeuwen. Zij toonde haar toehoorders een envelop waarop in hoofdletters en met viltstift is geschreven "KLACHT". De afzender heeft blijkbaar duidelijk willen maken dat het hem menens is. De inhoud van de brief laat eveneens weinig aan de verbeelding over. Naast het feit dat de klager zich niet kan vinden in de omvang van de bestreden aanslag, wordt de inspecteur beticht van laakbaar handelen. In niet mis te verstane bewoordingen stelt de klager dat de inspecteur zou hebben gehandeld vanuit vooringenomenheid, gebruik zou hebben gemaakt van een disproportionele inzet van middelen en dat sprake is van machtsmisbruik en willekeur.⁷

Klachten als deze – al dan niet onderdelen daarvan – komen met een zekere regelmaat terecht op het bureau van Van Leeuwen. Haar valt op dat klachten zich veelal bevinden op het raakvlak van de fiscale inhoud en klantbeleving. Klachten gaan doorgaans deels over de (on)juistheid van een belastingaanslag en deels – allicht als gevolg daarvan – over het feit dat de professionele relatie tussen de klager en de inspecteur gaandeweg de procedure verstoord is geraakt.

¹ Als advocaat verbonden aan Wladimiroff Advocaten N.V.

² <https://www.vfmmediation.nl>

³ Rapport Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 'Ongekend Onrecht', p. 32.

⁴ Mr. R. Vos is secretaris van de VFM en advocaat bij Hertoghs Advocaten.

⁵ Mr. A.H. Van Leeuwen is klachtbehandelaar bij de Belastingdienst en MfN mediator. Zij sprak op persoonlijke titel.

⁶ Mr. R.F.B. Van Zutphen is sinds 31 maart 2015 benoemd als de Nationale ombudsman. Hij sprak op persoonlijke titel.

⁷ De door Van Leeuwen voorgedragen brief betreft een op de werkelijkheid gebaseerd voorbeeld.