

Bijlage 3

Wederhoortabel

Nr.	Inzagepartij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst	Argumentatie/onderbouwing van reactie	Reactie inspectie	Aangepaste tekst
0	Belastingdienst	Algemeen		De Belastingdienst heeft het conceptrapport in goede orde ontvangen. Hieronder treft u de reactie van de Belastingdienst aan op dit conceptrapport. De Belastingdienst erkent dat het in vier van de vijf dossiers beter en anders had moeten. De afgelopen weken heeft de Belastingdienst op verschillende wijzen de tekortkomingen van het rapport onder de aandacht van de IBTD gebracht. Wij vinden het spijtig dat de IBTD het conceptrapport niet nader aan ons heeft toegelicht zoals opgenomen in het plan van aanpak. Ondanks uitdrukkelijk verzoek vanuit de Belastingdienst is door de IBTD geen gehoor gegeven om hierover een gesprek te organiseren. Wij hopen dat op basis van onderstaande input alsnog een gesprek plaatsvindt. Na het conceptrapport grondig te hebben bestudeerd, door zowel de betrokken medewerkers als wetenschappelijk medewerkers, moet de Belastingdienst	We hebben naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst gereflecteerd op de gekozen methode voor dit onderzoek en de manier waarop deze in de conceptrapporten is beschreven. De methode die we hebben gehanteerd voor dit onderzoek stelt ons in staat om betrouwbare en valide uitspraken te doen. Dat is volgens de criteria van kwalitatief onderzoek (die	Op pagina 5 is de tekst als volgt aangepast: <i>“Om het doel van dit onderzoek te bereiken kozen we voor een casuonderzoek. Daarvoor bestudeerden we een klein aantal casussen intensief. Dit deden we op basis van de bijbehorende dossiers en interviews met betrokken Belastingdienstmedewerkers en – waar mogelijk – met betrokken belanghebbende(n) en gemachtigde(n). Voor dit onderzoek zijn casussen geselecteerd die sterk van elkaar afwijken. Daarmee konden we een breed en gevarieerd beeld beschrijven van a) hoe een geschilpunt over informatieverstrekking aan de rechter in de praktijk ontstaat en verloopt en b) hoe de interactie tussen de Belastingdienst en belanghebbenden verloopt. Met deze aanpak kunnen we geen generieke uitspraken over de hele Belastingdienst</i>

				vaststellen dat de gekozen methodologie niet heeft geleid tot valide en betrouwbare onderzoeksresultaten, omdat (1) de vijf casussen niet representatief zijn voor de informatieverstrekking van de Belastingdienst aan de rechter; (2) de bevindingen zich niet beperken tot de vijf casussen; (3) de bevindingen niet feitelijk worden onderbouwd; en (4) de IBTD geen enkel inzicht geeft in hoe zij tot haar onderzoeksresultaten is gekomen. De vijf casussen zijn niet representatief voor de informatieverstrekking van de Belastingdienst aan de rechter. De rechter heeft in dezelfde periode van 1 januari 2022 tot en met 20 oktober 2023 uitspraak gedaan in duizenden belastingrechtelijke zaken. In uw rapport stelt u vast dat in slechts 168 van die zaken de informatieverstrekking van de Belastingdienst aan de rechter onderwerp van de procedure was, in al die overige zaken was de informatieverstrekking geen onderdeel van het geschil. Van al die zaken heeft de IBTD met maar één belanghebbende en drie gemachtigden gesproken om de interactie tussen belanghebbende en de Belastingdienst te onderzoeken, een respons die onmogelijk tot valide onderzoeksresultaten over de	beter passen bij het type onderzoek dat de IBTD heeft uitgevoerd) en niet aan de hand van de criteria die gehanteerd worden voor kwantitatief onderzoek. De uitspraken in dit onderzoek kunnen tevens van meer algemene aard zijn dan de vijf onderzochte casussen. We erkennen dat dit duidelijker in de concept-rapportage uitgelegd kon worden. Vandaar dat we een bijlage aan het rapport toevoegen over de methodologische verantwoording. Deze bijlage geeft aanvullende uitleg over kwalitatief onderzoek, de onderzoeks-aanpak, de	<i>doen. De aanpak stelt ons wel in staat om bij overeenkomstige bevindingen in sterk verschillende casussen een signaal af te geven. Vandaar dat we in dit rapport alleen de bevindingen rapporteren die we in meerdere casussen zagen. Deze bevindingen kunnen wijzen op patronen of mechanismen die mogelijk ook buiten de onderzochte casussen aanwezig zijn.</i> Wij willen dat de Belastingdienst zich bewust is van deze mogelijke patronen en mechanismen, zodat de Belastingdienst hiervan kan leren en waar nodig kan werken aan verandering en verbetering. <i>Zie bijlage 2 bij dit rapport voor meer uitleg over de onderzoeks-aanpak.</i>" Op pagina 9 is de volgende tekst toegevoegd: <i>"De bevindingen zijn gebaseerd op de analyses van de dossiers en de interviews met medewerkers van de Belastingdienst en – waar mogelijk – belanghebbende(n) en gemachtigden."</i>
--	--	--	--	---	--	--

				hele populatie kan hebben geleid. Een interview met de rechtspraak over de informatieverstrekking aan de rechter, een belangrijke partij in het geschil die een belangrijke bijdrage aan het onderzoek had kunnen leveren, ontbreekt. Bovendien laat de IBTD reguliere dossiers over informatieverstrekking – dossiers die niet complex of omvangrijk zijn – buiten beschouwing. De selectiemethode van de IBTD is biased en de bevindingen van de IBTD geven een vertekend beeld van de bredere patronen binnen de organisatie. De conclusies beperken zich niet tot de vijf casussen. De onderzoekers erkennen dat de resultaten niet generaliseerbaar zijn, maar doen uitspraken die de indruk wekken van bredere geldigheid. Op pagina 3 van het conceptrapport schrijft de IBTD dat met haar aanpak geen uitspraken kunnen worden gedaan die algemeen gelden voor de Belastingdienst. Maar dat gebeurt feitelijk wel. In de 'Bevindingen' en de 'Conclusies en aanbevelingen' wordt veralgemeniseerd en gegeneraliseerd naar de hele Belastingdienst. Op pagina 19 schrijft de IBTD bijvoorbeeld dat de missie van de Belastingdienst om burgers en bedrijven centraal te stellen niet wordt gerealiseerd. Het is niet mogelijk om op basis van vijf casussen, met een respons van slechts één	selectie van de casussen en de analyse van de dossiers en interviews. Het geeft ook inzicht in de totstandkoming van de resultaten. Tevens wordt uitgelegd hoe de uitspraken uit dit onderzoek ook van algemene aard kunnen zijn. Ter verduidelijking hebben we de tekst in het rapport aangepast. Dit rapport betreft het tweede deel van ons onderzoek naar informatieverstrekking aan de rechter. Het betreft niet de opvolging door de Belastingdienst van de aanbevelingen in het eerste deel van ons onderzoek. Om die reden voegen wij het gespreksverslag waaraan de	Op pagina 9 is voetnoot 17 toegevoegd, die luidt als volgt: <i>"Wanneer bevindingen voortkomen uit interviews doen we dat door bijvoorbeeld aan te geven 'uit interviews blijkt....'. Dit betekent niet dat het onderwerp in alle interviews aan bod is gekomen, tenzij anders aangegeven."</i> Op pagina 25 is de volgende tekst verplaatst en toegevoegd: <i>"In ons onderzoek staat de vraag centraal wat er speelt bij geschillen tussen burgers of bedrijven en de Belastingdienst over informatieverstrekking aan de rechter (artikel 8:42 Awb) in complexe en omvangrijke belastingzaken. Daarnaast hadden we twee deelvragen: 1) "Hoe heeft verschil van inzicht over wat de op de zaak betrekking hebbende stukken zijn een rol gespeeld in deze casus?", 2) "Op welke manier heeft de interactie tussen partijen een rol gespeeld bij het verloop van het conflict?".</i> <i>Voor dit onderzoek hebben we vijf casussen onderzocht waarin een geschil rondom artikel 8:42 Awb speelde. Deze casussen verschilden</i>
--	--	--	--	--	--	---

				belanghebbende en drie gemachtigden, zulke verstreckende conclusies te trekken. Daarbij is het onduidelijk om welke belanghebbende en gemachtigden het gaat, bij welke casussen zij waren betrokken en in hoeverre zo'n beperkte respons de bevindingen kleurt. Kortom, de bevindingen van de IBTD zijn vanwege de casusselectie die zij heeft gehanteerd, niet valide. De bevindingen worden niet feitelijk onderbouwd. Het rapport bestaat voor een groot deel uit uitspraken die door belanghebbende, gemachtigden en medewerkers van de Belastingdienst zijn gedaan. De IBTD heeft die uitspraken echter niet aan andere databronnen op feitelijke juistheid getoetst. Zo vertelden de belanghebbende en gemachtigden dat hun ingebrachte standpunten en aangedragen informatie zonder motivering werd afgewezen (pagina 10). Daarbij verzaakt de IBTD te vermelden dat een dergelijke motivering in het besluit op bezwaar wel degelijk wordt vermeld. Bovendien wordt het oorspronkelijke (fiscale) geschil in dit licht (en in het gehele rapport) niet genoemd. Dit roept de vraag op of het soort oorspronkelijke geschil volledig losstaat van de rol van artikel 8:42 Awb. De IBTD geeft geen inzicht hoe ze tot haar onderzoeksresultaten is	Belastingdienst in de reactie refereert niet toe. In de tabel met aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst, onder de wederhoortabel, staat onze reactie op de tekstgedeelten die volgens de Belastingdienst relateren aan punt 0. Overigens herkennen we ons niet in het beeld dat de Belastingdienst schetst in de eerste alinea van de reactie over een gesprek over het rapport. We hebben op verschillende momenten een toelichting gegeven op onze onderzoeks-aanpak.	<i>op een aantal criteria sterk van elkaar. Door deze grote verschillen waren wij in staat om een breed en gevarieerd beeld te beschrijven van a) geschillen rondom de informatieverstrekking naar de rechter en b) de interactie tussen Belastingdienstmedewerkers en belanghebbenden (zie bijlage 2 bij dit rapport voor aanvullende uitleg over de onderzoeks-aanpak). Bij onze analyses zagen we tussen de sterk variërende casussen veel overeenkomsten in de bevindingen. Doordat deze overeenkomsten in meerdere verschillende casussen te zien zijn, vinden we het aannemelijk dat deze ook aanwezig zijn buiten de door ons onderzochte casussen. Dit baart ons zorgen, omdat we daarin het signaal zien dat er onvoldoende praktische waarborgen zijn voor de compleetheit van dossiers voor de rechter in complexe belastingzaken. Met deze onderzoeksrapportage geven we dit signaal af, zodat de Belastingdienst hiervan kan leren en waar nodig verbeteringen kan doorvoeren."</i>
--	--	--	--	---	---	---

				gekomen. In het rapport ontbreekt op veel punten de onderbouwing achter de bevindingen van de IBTD. De IBTD suggereert dat de overeenkomsten uit de vijf casussen duiden op onderliggende patronen of mechanismen, maar geeft geen inzicht in hoe ze tot die interpretaties is gekomen. De casussen worden niet nader toegelicht, waardoor onduidelijk blijft welke rol art. 8:42 Awb speelde en in hoeverre dit samenhangt met het geschil tussen de Belastingdienst en belanghebbende. Ook geeft de IBTD geen inzicht in hoe zij tot de grondoorzaken voor een geschil over art. 8:42 Awb zijn gekomen. In plaats daarvan worden de bevindingen aan de hand van die grondoorzaken gestructureerd, waardoor dit als resultaat niet meer verifieerbaar is. Het onderzoek van de IBTD is hierdoor niet te reproduceren en daardoor in wetenschappelijke zin niet betrouwbaar. Naar aanleiding van deel 1 van het onderzoek van de IBTD naar op de zaak betrekking hebbende stukken heeft de Belastingdienst verbeteracties doorgevoerd, zoals aangepaste werkinstructies, verplichte SIM-sessies en het tegenlezen in de controlefase en bij bezwaar. De Belastingdienst betreurt het dat het onderzoek van de IBTD zich richt op de		Op pagina 28 is de volgende tekst toegevoegd: <i>“De bevindingen van dit casusonderzoek geven ons reden tot zorg. In sterk variërende casussen zien wij overeenkomsten in de grondoorzaken die kunnen leiden tot een geschil rondom artikel 8:42 Awb. Dat deze overeenkomsten zichtbaar zijn ondanks de verschillende casussen, kan er mogelijk op wijzen dat ze ook aanwezig zijn bij andere casussen waarin een geschil speelt rondom de informatieverstrekking naar de rechter. Vandaar dat we hierover een signaal af willen geven aan de Belastingdienst.”</i>
--	--	--	--	--	--	---

				periode vóór het doorvoeren van deze verbeteracties. Hierdoor geven de onderzoeksresultaten een vertekend beeld van de huidige praktijk bij de Belastingdienst. Op 22 april 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de Belastingdienst en de IBTD over de wijze waarop de verbeteracties door de Belastingdienst zijn uitgevoerd. De enige opmerking die de IBTD daar nu in het conceptrapport over maakt, is dat de informatieverstrekking nu beter georganiseerd is dan ten tijde van de casussen. Wij stellen voor om het gespreksverslag als bijlage bij het rapport op te nemen. In bijlage 1 is een overzicht gemaakt van alle tekstgedeelten die relateren aan bovenstaand nulpunt.		
1	Belastingdienst	1.1	Als belastingplichtige kun (..) mee eens bent.	Dit is niet limitatief, je kan namelijk ook bezwaar maken tegen boetes, andere soorten beschikkingen en tegen kosten. Tekstsuggestie: “Als belastingplichtige kun je in Nederland <u>onder andere</u> bezwaar maken...”	De reactie is verwerkt	Op pagina 2 is de tekst als volgt aangepast: “Als belastingplichtige kun je in Nederland bezwaar maken tegen <i>onder andere</i> een belastingaanslag of besluit tot invordering waar je het niet mee eens bent.”
2	Belastingdienst	1.1	Voor de rechtsbescherming (..) belanghebbende geeft.	De procedure bij een beroepszaak is dat de Belastingdienst de stukken aan de rechtbank stuurt. De rechtbank deelt de door de	De reactie is niet verwerkt, omdat we in dit rapport breder	Op pagina 2 is voetnoot 2 toegevoegd, die luidt als volgt:

				Belastingdienst aan de rechtbank ingestuurde stukken met belanghebbende. De Belastingdienst verstrekt deze stukken niet rechtstreeks aan belanghebbende bij beroep. Zie tekstvoorstel: “Voor de rechtsbescherming van burgers en bedrijven, oftewel de belanghebbende, is het belangrijk dat de Belastingdienst in de beroepsprocedure alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de rechter verstrekt zodat de rechter die stukken kan delen met belanghebbende.”	kijken dan alleen de beroepsfase. Ter verduidelijking hebben we een voetnoot toegevoegd.	<i>“In de bezwaarfase geldt artikel 7:4 van de Algemene wet bestuursrecht, op grond waarvan de Belastingdienst belanghebbende inzage moet verlenen in het dossier. In de beroepsfase geldt artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht, op grond waarvan de Belastingdienst op verzoek van de rechter alle ‘op de zaak betrekking hebbende stukken’ moet verstrekken.”</i>
3	Belastingdienst	1.1	Als een dossier (..) een besluit neemt.	Bij een onvolledig dossier hebben zowel de inspecteur als belanghebbende juist dezelfde onvolledige informatiepositie. Indien de inspecteur niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken verstrekt dan ontstaat de beschreven situatie. Het laatste gedeelte van de zin, “en niet weet waarom en hoe de Belastingdienst een besluit neemt”, kan een mogelijk gevolg zijn. Daarnaast gaat het in dezen om een dossier dat bestaat uit stukken. Die stukken kunnen onvolledig zijn.	Deze zinssnede gaat over het risico voor burgers en bedrijven als de Belastingdienst niet alle ‘op de zaak betrekking hebbende stukken’ verstrekt. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 2 is de tekst als volgt aangepast: <i>“Als niet alle stukken worden verstrekt, bestaat het risico dat de belanghebbende in een ongelijke informatiepositie ten opzichte van de Belastingdienst terecht komt en niet weet waarom en hoe de Belastingdienst een besluit neemt.”</i>
4	Belastingdienst	1.1	Hierdoor kan hij zich niet goed verweren in beroep.	Belanghebbende is eiser in de beroepsprocedure en de inspecteur is verweerder. Het	De reactie is niet verwerkt. Het	

				hanteren van verweren in beroep in relatie tot een belanghebbende is feitelijk onzuiver geformuleerd. Tekstvoorstel: "Hierdoor wordt hij (mogelijk) beperkt in diens procesvoering in de beroepsfase."	woordgebruik in deze zin is niet juridisch bedoeld. In onze optiek is dit woordgebruik begrijpelijk voor de gemiddelde, niet per se juridisch geschoolde, lezer	
5	Belastingdienst	1.1	De Belastingdienst moet (..) een stuk vraagt.	Deze passage is niet juist. In artikel 8:42, lid 1 Awb staat: "Binnen vier weken na de dag van verzending van de gronden van het beroepschrift aan het bestuursorgaan zendt dit de op de zaak betrekking hebbende stukken aan de bestuursrechter en kan het een verweerschrift indienen. Indien de bestuursrechter om een verweerschrift heeft verzocht, dient het bestuursorgaan binnen vier weken een verweerschrift in." De Belastingdienst wordt door de rechtbank verzocht om de op de zaak betrekking hebbende stukken in te dienen. De op de zaak betrekking hebbende stukken hebben een binding met de aangevoerde gronden van belanghebbende in het beroepschrift. Vandaar dat pas na	De Belastingdienst moet op verzoek van de rechter alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken' verstrekken en hiermee niet wachten tot om een specifiek stuk wordt gevraagd. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast	Op pagina 2 is de tekst als volgt aangepast: "De wet schrijft daarom voor dat de Belastingdienst alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken' aanlevert <i>na uitnodiging van de rechter</i> (artikel 8:42 van de Algemene wet bestuursrecht, hierna Awb). De Belastingdienst moet hierna alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken' verstrekken en mag hiermee niet wachten tot de rechter of belanghebbende om een <i>specifiek</i> stuk vraagt."

ontvangst van het gemotiveerde beroepschrift de op de zaak betrekking hebbende stukken kunnen worden verstrekt. Het boetedossier behoeft bijvoorbeeld niet te worden verstrekt indien het geschil alleen de belastingrente betreft.						
6	Belastingdienst	1.1	De rechter geeft (..) artikel 8:42 Awb.	Zoals de tekst is geformuleerd lijkt het net alsof in iedere beroepszaak 8:42 Awb wordt ingeroepen als geschilpunt. In de meeste zaken bestaat daarover geen discussie tussen belanghebbende en de Belastingdienst, omdat de op de zaak betrekking hebbende stukken door de Belastingdienst zijn ingebracht. Zie tekstvoorstel: "Als de vraag of alle op de zaak betrekking hebbende stukken door de Belastingdienst in de beroepsprocedure zijn ingebracht onderdeel is van het geschil – wat slechts in beperkte mate voorkomt – dan zal de rechter antwoord geven op de vraag of sprake is van schending van artikel 8:42 Awb."	Deze zinssnede gaat over de situatie dat een beroep wordt gedaan op artikel 8:42 Awb, niet over hoe vaak dat voorkomt. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 2 is de tekst als volgt aangepast: "Als het verstrekken van 'op de zaak betrekking hebbende stukken' onderwerp van geschil is, geeft de rechter uiteindelijk het antwoord op de vraag of er sprake is van schending van artikel 8:42 Awb."
7	Belastingdienst	1.1	Naar aanleiding van (..) (onderzoek 'informatieverstrekking aan de rechter').	In het Plan van aanpak van de IBTD van 14/12/2023, blz. 2 staat: "Aanleiding voor dat onderzoek was berichtgeving van RTL4 over het gebrekkig aanleveren van informatie aan de rechter bij	De reactie is verwerkt.	Op pagina 2 en 3 is de tekst als volgt aangepast: "Naar aanleiding van berichtgeving van RTL Nieuws dat de Belastingdienst <i>soms</i> informatie <i>achterhoudt</i> voor de rechter voerden we in

				beroepszaken door de Belastingdienst.” In het artikel op de website van RTL staat: “De Belastingdienst houdt soms informatie achter voor de rechter, terwijl de wet voorschrijft dat alle relevante stukken in een zaak moeten worden overlegd. Dat blijkt uit onderzoek van de politieke redactie van RTL Nieuws.” Verzoek om de tekst in lijn te brengen met de tekst uit het plan van aanpak of “soms” in te voegen om e.e.a. meer in het juiste perspectief te plaatsen.	2023 een onderzoek uit naar de manier waarop de Belastingdienst ervoor zorgt dat dossiers compleet worden aangeleverd bij de rechtbank (onderzoek ‘informatieverstrekking aan de rechter’).”	
8	Belastingdienst	1.2	Het is belangrijk (..) op te reflecteren.	Het is een juridisch begrip. De Belastingdienst heeft daarvan geen andere definitie dan volgt uit wet en jurisprudentie van de HR. Vanuit de uitvoeringspraktijk van grotere dossiers met meerdere, veelal ook formeelrechtelijke, geschilpunten wil de Belastingdienst opmerken dat het niet zozeer om de definitie gaat, maar om de vertaalslag in het concrete dossier (de zaak). Daarover kan discussie ontstaan, mede als gevolg van de dynamiek in een dossier waarin bijvoorbeeld nieuwe geschilpunten kunnen worden opgeworpen.	De reactie is niet verwerkt. Dit betreft een verkorte weergave van het verbeterpunt in het eerste deel van ons onderzoek. Ter verduidelijking hebben we een voetnoot opgenomen met een verwijzing naar ons rapport van het eerste deel van het onderzoek.	Op pagina 3 is voetnoot 7 toegevoegd, die luidt als volgt: “https://www.inspectiebtd.nl/lopende-onderzoeken/documenten/rapporten/2023/12/14/onderzoek-informatieverstrekking-aan-de-rechter.”

				Tekstvoorstel: "Dit kan hij doen door hier regelmatig op te reflecteren <i>op haar instructies</i> ."		
9	Belastingdienst	2.1	Op welke manier (..) van het conflict?	Er is geen sprake van een conflict in het geval van bezwaar en beroep maar van een procedure.	De reactie is niet verwerkt. Dit betreft een letterlijke weergave van een deelvraag uit het plan van aanpak van dit onderzoek.	
10	Belastingdienst	2.2	We selecteerden casussen (..) of omvangrijke belastingzaken.	Door de wijze van selectie van de casussen wordt mogelijk een onjuist beeld gepresenteerd van door de IBTD onderkende grondoorzaken/inzichten, omdat verschillende zaken waarin artikel 8:42 Awb een rol speelde die mogelijk niet hebben geleid tot schending van dit artikel buiten de selectie zijn gelaten. Bovendien zijn twee van de vijf casussen die zijn aangehaald in het artikel van RTL onderzocht. Zijn die a.d.h.v. een steekproef eruit gekomen of handmatig geselecteerd? Voor de controleerbaarheid en onafhankelijkheid is het belangrijk dat de IBTD meer inzicht geeft in de gemaakte keuzes/selectie.	De selectie van de casussen is nader toegelicht in bijlage 2 bij het rapport. De casussen die aangehaald werden in het RTL-artikel zijn ook in onze steekproef terecht gekomen. We hebben er niet voor gekozen om deze bewust uit te sluiten. Het is mogelijk dat onze selectiecriteria overlappen met de keuzes die RTL gemaakt heeft bij de selectie van hun casussen.	

11	Belastingdienst	2.2	Bij vier casussen (..) van de Belastingdienst.	Betreft geen feitelijke onjuistheid, maar een tekstvoorstel. Met deze tekst plaatst de IBTD de uitspraak in een context van "winnen of verliezen". Naar de mening van de Belastingdienst is het neutraler om aan te geven dat in vier gevallen sprake was van schending van artikel 8:42 Awb door de Belastingdienst en in één geval niet.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 7 is de tekst als volgt aangepast: <i>"Bij vier casussen was sprake van schending van artikel 8:42 Awb door de Belastingdienst, in één casus niet."</i>
12	Belastingdienst	2.2	De vijf geselecteerde (..) Midden- en Kleinbedrijf).	Het is de directie Centrale Administratieve Processen, niet Administratie Processen.	De reactie is verwerkt	Op pagina 7 is de tekst als volgt aangepast: <i>"[...] verschillende directies binnen de Belastingdienst (directie Centrale Administratieve Processen, [...]"</i>
13	Belastingdienst	2.2	Bij twee casussen (..) Openbaar Ministerie (OM).	In het Plan van aanpak is de mogelijkheid open gelaten dat ook gesproken zou worden met samenwerkingspartners van de Belastingdienst. Medewerkers van de FIOD en OM zijn niet geïnterviewd. Kan de IBTD aangeven waarom zij daarvoor niet hebben gekozen?	OM valt niet onder ons toezicht. Vragen vanuit dossiers die aanleiding gaven om contact op te nemen met de FIOD hebben we via Belastingdienst medewerkers kunnen stellen. Daardoor hadden we verder geen reden om contact op te	

						nemen met de FIOD.
14	Belastingdienst	2.3	In deze fase (..) van de casussen.	Dit is niet juist. De IBTD heeft tijdens de selectie kennisgenomen van de casussen die uiteindelijk zijn geselecteerd. Er is bijv. één in eerste aanleg door de IBTD geselecteerde casus die rehtens nog niet vast bleek te staan vervangen door een andere wel afgeronde casus. Zie tekstvoorstel: "In deze fase van ons onderzoek hebben we ons verder verdiept in de inhoud van de casussen."	De reactie is verwerkt	Op pagina 7 is de tekst als volgt aangepast: "In deze fase van ons onderzoek namen we voor het eerst kennis van de <i>algehele</i> inhoud van de casussen."
15	Belastingdienst	2.3	Dit leverde ons informatie op over de werkwijze van de <i>Belastingdienstmedewerke rs in de vijf onderzochte casussen</i>, de interactie tussen Belastingdienstmedewerke rs en burgers of bedrijven of gemachtigden en hoe belanghebbenden <i>en medewerkers van de Belastingdienst</i> dat hebben ervaren, en over factoren die spelen bij informatieverstrekking aan de rechter.	Het betreft de werkwijze van de door de IBTD geïnterviewde medewerkers die een rol hebben gehad in de onderzochte casussen en niet de Belastingdienst als (hele) organisatie. Zie tekstvoorstel in cursief. Tijdens de interviews is ook gevraagd hoe de medewerkers de interactie hebben ervaren. Graag voor de volledigheid toevoegen.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 8 is de tekst als volgt aangepast: "Dit leverde ons informatie op over de werkwijze van de Belastingdienst <i>in de vijf onderzochte casussen</i>, de interactie tussen Belastingdienstmedewerke rs en burgers of bedrijven of gemachtigden en hoe belanghebbenden <i>en Belastingdienstmedewerke rs</i> dat hebben ervaren, en over factoren die spelen bij informatieverstrekking aan de rechter."
16	Belastingdienst	2.3	In de interviews (..) (periode 2022-2023)	De casussen die speelden hebben betrekking op een langere periode en liepen al voor de periode 2022-2023. In die periode zijn de uitspraken	Om verwarring te voorkomen hebben we de aanduiding van	Zie hieronder.

				gedaan. Graag aanpassen naar de datum waarop de aanlevering van de op de zaak betrekking hebbende stukken aan de rechtbank zijn verstrekt.	de periode geschrapt.	
17	Belastingdienst	2.3	In de meeste (..) standpunt of werkwijze.	Als de verbetering(en) waaraan de geïnterviewde medewerkers refereren in bijv. 2023/2024 zijn doorgevoerd kunnen die geen effect meer hebben op een zaak die daarvoor is afgerond. Deze conclusie kan om die reden niet juist zijn.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 8 is de tekst aangepast en luidt nu als volgt: "In de interviews vertelden sommige medewerkers ons dat zaken met betrekking tot informatieverstrekking nu anders (en beter) georganiseerd zijn dan ten tijde van de casussen. Dit is positief. Ook als sommige punten al ten goede zijn veranderd sinds afronding van de onderzochte casussen, vinden wij het belangrijk dat de Belastingdienst kennisneemt van onze bevindingen."
18	Belastingdienst	3	In dit hoofdstuk (..) en een belanghebbende.	Voor de duidelijkheid verzoek om aan het einde van de zin na belanghebbende toe te voegen: "bij de rechter", omdat het onderzoek daarop betrekking heeft.	De reactie is niet verwerkt. In dit rapport willen we duidelijk maken dat een geschil over het verstrekken van 'op de zaak betrekking hebbende stukken' al kan ontstaan voor de beroepsfase.	

19	Belastingdienst	3	Een zaak bij (..) hoger beroep (zie afbeelding)	De fase controle wordt afgerond met het nemen van een besluit, wel/geen correctie(s), en maakt daarvan onderdeel uit en vormt derhalve geen aparte fase. Daarnaast heeft CAP inning tussen besluit en bezwaar juist ook nog ruimte voor bijv. uitstel van betaling. Deze zin is dus te ruim omschreven en lijkt te zijn bedoeld voor de heffing. In de invordering gelden eigen fases die pas na het heffingsbesluit gaan lopen. Bij de invordering heb je juist meer aandacht voor de burger. Tekstvoorstel: “Een zaak binnen de Belastingdienst bestaat binnen de heffing grofweg uit vijf fasen...”	De reactie is niet verwerkt. Dat er specifieke fasen kunnen bestaan binnen directies hebben we al ondervangen door gebruik van het woord ‘grofweg’.
20	Belastingdienst	3	Als dat herstel (..) uitspraak te doen.	De rechter stelt na beroep vast of herstel nodig is. Tekstvoorstel: “Als belanghebbende het niet eens is met de genomen beslissing na bezwaar dan kan belanghebbende beroep en daarna hoger beroep instellen bij de rechter.”	Het woordgebruik in deze zin is niet juridisch bedoeld. In onze optiek is dit woordgebruik begrijpelijk voor de gemiddelde, niet perse juridisch geschoolde, lezer. Ter verduidelijking hebben we de Op pagina 9 is de tekst als volgt aangepast: “Als dat herstel <i>volgens belanghebbende</i> nodig is en dit niet gebeurt binnen de fasen bij de Belastingdienst, dan is het aan de rechter in de fase van beroep of hoger beroep om hierover een uitspraak te doen.”

					tekst aangepast.	
21	Belastingdienst	3	In de door (..) in (hoger) beroep.	Met woorden als "benodigd herstel" wordt de vooraanname gedaan dat evident was dat de Belastingdienst een onjuist beslissing heeft genomen. Hierover oordeelt de rechter. Zie tekstvoorstel. "In de door ons onderzochte casussen heeft de rechter in viertal zaken in (hoger) beroep geoordeeld dat sprake was van schending van artikel 8:42 Awb." Nb. In één casus waren partijen het erover eens om het niet met elkaar eens te zijn en de zaak voor te leggen aan de rechter. Het aspect "op de zaak betrekking hebbende stukken" kwam pas op de zitting aan de orde en hield verband met een opgelegde boete. Daarom zijn de op deze zin volgende zinnen niet relevant voor deze casus.	De reactie is niet verwerkt. Met deze zinssnede willen we duidelijk maken dat een geschil over 'op de zaak betrekking hebbende stukken' niet is opgelost in eerdere fasen, maar pas in de beroepsfase. Door gebruik van het woord 'mogelijk' is in onze optiek duidelijk dat het niet vooraf vast staat dat er sprake is van schending van artikel 8:42 Awb door de Belastingdienst. De Nb in deze reactie nemen we ter kennisgeving aan.	
22	Belastingdienst	3	De gevolgen van (..) burgers en bedrijven.	De suggestie wordt gewekt dat de toepassing van artikel 8:42 Awb in de praktijk in alle gevallen	De reactie is niet verwerkt. Gelezen in	

				duidelijk is en dat herstel in een vroegtijdig stadium in alle gevallen mogelijk is. Tekstvoorstel: “De gevolgen van het niet juist toepassen van artikel 8:42 Awb – na beroep of hoger beroep – komen voornamelijk te liggen bij burgers en bedrijven.” Als het geschil zich toespitst op evt. schending van artikel 8:42 en de rechter oordeelt – na beroep of hoger beroep – dat daarvan geen sprake is dan draagt de Belastingdienst de gevolgen (inzet capaciteit etc.). Dit werkt dus twee kanten op.	samenhang met de overige zinnen in deze alinea is in onze optiek duidelijk dat het niet vooraf vast staat dat er sprake is van schending van artikel 8:42 Awb door de Belastingdienst.	
23	Belastingdienst	3	Hierdoor krijgen zij (..) zij recht hebben.	Dit is te algemeen geformuleerd en sluit niet aan bij de tekst dat de IBTD geen uitspraak doet over de juistheid of hoogte van de aanslag. Zie tekstvoorstel: “Hierdoor krijgen zij mogelijk niet of niet tijdig waarop zij recht hebben, namelijk inzage in alle op de zaak betrekking hebbende stukken”.	Deze zin sluit aan bij de missie/visie van de IBTD. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 9 is de tekst als volgt aangepast: “Hierdoor krijgen zij <i>mogelijk</i> niet of niet tijdig waarop zij recht hebben.”
24	Belastingdienst	3	Bovendien worden zij (..) bij de rechter.	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de Belastingdienst niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken heeft ingebracht en de rechter dat in beroep of hoger beroep vaststelt. Een procedure over 8:42 Awb speelt meestal	Deze reactie is niet verwerkt. De zin betreft een beschrijving van het perspectief van	

				naast het geschil over de hoogte van de aanslag/boete etc. De vraag is of deze tekst vanuit dat perspectief juist is. Bovendien kent beroep bij de belastingrechter geen verplichte procesvertegenwoordiging, griffierecht is wel verschuldigd. Hierdoor is een procedure bij de belastingrechter niet in alle gevallen kostbaar.	burgers en bedrijven.	
25	Belastingdienst	3	We onderscheiden vijf (..) een geschil over informatieverstrekking (..)	Conform de opmerking van de IBTD dat er geen algemene conclusies voor de hele Belastingdienst getrokken kunnen worden op basis van onderzoek naar vijf casussen het verzoek om deze tekst aan te passen. Tekstvoorstel: “In de onderzochte casussen zagen we dat vijf (grond)oorzaken in een bepaalde mate een rol hebben gespeeld bij het ontstaan van en tijdens het geschil over de juiste informatieverstrekking aan de rechter:”	De reactie is verwerkt.	Op pagina 9 is de tekst als volgt aangepast: <i>“In de door ons onderzochte casussen zagen we vijf grondoorzaken bij de Belastingdienst voor het ontstaan van een geschil over informatieverstrekking: [...]”</i>
26	Belastingdienst	3	De oorzaken versterken (..) rechter wordt beslecht.	In veruit de meeste gevallen leidt een besluit niet tot een geschil over informatieverstrekking. Verzoek is om deze tekst aan te passen. Tekstvoorstel: “De oorzaken kunnen elkaar versterken en maken samen dat	De reactie is verwerkt.	Op pagina 9 en 10 is de tekst als volgt aangepast: <i>“De oorzaken kunnen elkaar versterken en samen maken dat een besluit van de Belastingdienst leidt tot een geschil over informatieverstrekking, dat</i>

				een besluit soms kan leiden tot een geschil over de vraag of de Belastingdienst alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken' heeft verstrekt, dat pas in laatste instantie bij de hoogste rechter wordt beslecht.		pas in laatste instantie bij de hoogste rechter wordt beslecht."
27	Belastingdienst	3	Eén casus onderscheidde (..) Belastingdienst als geheel.	Een aantal opmerkingen over deze zin: 1. Wat belangrijk is, maar niet is opgenomen, is dat de werkwijze tussen de doelgroepdirecties verschillend is. De directie GO past individuele klantbehandeling toe waarbij een team van medewerkers met verschillende expertises wordt ingeschakeld. GO staat opgesteld voor een beperkt aantal grote en middelgrote ondernemingen. MKB behandelt een veel grotere populatie aan belastingplichtigen met een grote verscheidenheid. Op jaarbasis behandelt MKB t.o.v. GO veel meer bezwaarschriften en beroepszaken waar discussie kan ontstaan over artikel 8:42 Awb. Het is m.a.w. niet realistisch dat de werkwijze waarvan de IBTD nu stelt dat dit een voorbeeld is voor de Belastingdienst als geheel breder wordt toegepast. 2. De IBTD zou graag generieke uitspraken doen. Zie opmerkingen hiervoor. 3. Uit interviews van medewerkers van MKB leiden wij	Met de beschrijving van deze casus willen we de Belastingdienst uitnodigen om van elkaar te leren. Hiermee zeggen we niet dat, ongeacht de specifieke omstandigheden waarmee verschillende onderdelen van de Belastingdienst te maken hebben, één bepaalde werkwijze precies nagebootst moet worden. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 28

af dat ze ook gebrand zijn om alles 'volgens het boekje te doen'. De zinsnede uit het rapport is dus niet volledig.						
28	Belastingdienst	3	Het dossier werd (..) met verschillende expertises.	Wat wordt bedoeld met "vanaf de start". Gaat het om de controlefase, bezwaarfase? S.v.p. aanvullen. Wat er staat is feitelijk niet juist. Tekstvoorstel: "Het dossier werd vanaf de start tot afronding behandeld door medewerkers uit hetzelfde team. Medewerkers die in de primaire fase betrokken waren, hadden geen besluitvormende rol in de bezwaarfase".	De reactie is verwerkt.	Op pagina 10 is de tekst als volgt aangepast: "Eén casus onderscheidde zich volgens ons in positieve zin van de andere vier casussen. <i>Elementen hieruit kunnen</i> als voorbeeld dienen voor de Belastingdienst als geheel. Het dossier werd <i>vanaf binnenkomst van een signaal</i> tot afronding behandeld door hetzelfde team van medewerkers met verschillende expertises, <i>met inachtneming van de vereiste procedurele waarborgen</i> . [...] De betrokken medewerkers <i>hadden veel aandacht voor</i> het verstrekken van alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken'."
29	Belastingdienst	3.1	De manier waarop (..) van dit wetsartikel.	Deze zin leest niet prettig, "de houding die medewerkers hebben van dit wetsartikel". Onduidelijk is wat de IBTD hiermee bedoeld aan te geven. S.v.p. aanpassen. Verder tekstvoorstel om "de Belastingdienst" te vervangen door "de medewerkers in de onderzochte casus".	De reactie is verwerkt.	Op pagina 10 is de tekst als volgt aangepast: "De manier waarop de Belastingdienst <i>in de onderzochte casussen</i> artikel 8:42 Awb toepast wordt bepaald door de houding die medewerkers hebben <i>ten aanzien van het wetsartikel en de kennis die ze ervan hebben</i> ."

30	Belastingdienst	3.1	De geïnterviewde medewerkers (..) verstrekken van stukken.	Niet alle geïnterviewde medewerkers zijn betrokken bij het samen stellen van de "op de zaak betrekking hebbende stukken" voor de rechter. S.v.p. verduidelijken of deze tekst ziet op het verstrekken van stukken in de (hoger)beroepsfase of ook op de fase waarin stukken ter inzage worden gelegd voorafgaand aan het hoorgesprek in de bezwaarfase.	Dit is uit interviews met medewerkers naar voren gekomen. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 10 en 11 is de tekst als volgt aangepast: "De geïnterviewde medewerkers geven over het algemeen aan ruimhartig om te gaan met het verstrekken van stukken, zowel in de bezwaarfase als in de beroepsfase."
31	Belastingdienst	3.1	Tijdens de interviews (..) in het dossier.	Bij deze constatering ontbreekt een toelichting wat daarvan de oorzaak kan zijn. Afhankelijk van de functie van de medewerker mag minder/meer kennis over de toepassing van artikel 8:42 Awb worden verwacht. Kan de IBTD dit verduidelijken?	De reactie is verwerkt.	Op pagina 11 is de tekst als volgt aangepast: "Tijdens de interviews met medewerkers die betrokken waren bij de beroepsfase viel ons op dat er tussen geïnterviewden vaak een groot verschil in interpretatie is van de toepassing en reikwijdte van artikel 8:42 Awb."
32	Belastingdienst	3.1	In de door (..) selecteren van stukken.	Op basis waarvan wordt deze conclusie getrokken? Heeft de IBTD in ogenschouw genomen de werkinstructie waarin is voorgeschreven welke documenten sowieso verstrekt moeten worden ihkv artikel 8:42 Awb.	De zin betreft een constatering en geen conclusie. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 11 is de tekst als volgt aangepast: "In de door ons onderzochte dossiers hebben we niet kunnen achterhalen welke afwegingen ten grondslag liggen aan het wel of niet selecteren van stukken, in die zin dat vastlegging van de afwegingen in de dossiers niet aanwezig was."
33	Belastingdienst	3.1	Uit de interviews (..) niet worden verstrekt.	In de zin hiervoor schrijft de IBTD dat interne stukken kunnen kwalificeren. Dan kan de zin	De reactie is verwerkt.	Op pagina 11 is de tekst als volgt aangepast:

				"blijkt echter dat" niet zo absoluut gesteld worden. Er kan net zo goed een afweging gemaakt zijn dat er niet verstrekt hoeft te worden. In de beschouwing over het eventuele zaakstukkenkarakter van 'interne stukken' en het onbegrip/de weerstand die door de IBTD wordt gesignaleerd om deze stukken in voorkomende geval in te brengen, wordt een uiteenzetting over de toepassing van artikel 8:29 Awb gemist. Dit artikel wordt toegepast op passages in interne stukken welke (dringende redenen) zoals overwegingen van strategische aard bevatten.	"Uit de interviews blijkt echter dat interne stukken vaak niet worden verstrekt, ook als ze mogelijk wel kwalificeren als 'op de zaak betrekking hebbende stukken'. We hebben in de dossiers geen aanwijzingen gezien dat de Belastingdienst voor interne stukken een beroep deed op de geheimhoudingskamer." Op pagina 11 is voetnoot 20 toegevoegd, die luidt als volgt: "Wanneer een medewerker van de Belastingdienst interne stukken niet wil verstrekken staat hiervoor een beroep op artikel 8:29 Awb open. Via artikel 8:29 Awb kunnen Belastingdienstmedewerkers stukken waarbij een gewichtige reden is om ze geheim te houden naar de geheimhoudingskamer van de rechtbank of het gerechtshof sturen. Vervolgens zal de geheimhoudingskamer beoordelen of de aangedragen redenen voldoende zijn voor absolute geheimhouding of beperkte kennisneming."	
34	Belastingdienst	3.1	Het wordt door (..) de Belastingdienst ligt.	Hoeveel medewerkers hebben dit aangegeven, want dit beeld wordt niet herkend? S.v.p.	Dit is een weergave van wat ons in de	

				verduidelijken. Dit roept de vraag op welke vraag is gesteld, want belanghebbende heeft op basis van art. 47 AWR de plicht om desgevraagd informatie te verstrekken aan de Belastingdienst. Correspondentie tussen adviseur/gemachtigde en belanghebbende hoeft niet te worden verstrekt. Worden hier zaken door elkaar gehaald? Past deze vraag in het kader van het IBTD onderzoek? Bedoelt de medewerker een aanbeveling (equality of arms op interne stukken) te geven op een verbeterd of gewijzigd artikel 8:42 Awb, waarbij aan belanghebbende een mogelijkheid of opdracht wordt gegeven om zo nodig de op de zaak betrekking hebbende stukken aan te vullen?	interviews met medewerkers is verteld. Zie ook bijlage 2 bij het rapport.	
35	Belastingdienst	3.1	Dat ook stukken (..) geïnterviewde medewerkers bekend.	Is het inzicht van één medewerker representatief voor de hele Belastingdienst? Daarnaast staat dit toegelicht in een notitie over op de zaak betrekking hebbende stukken op de pagina van formeel recht, intern te raadplegen door medewerkers. Tekstsuggestie: Stukken die na de uitspraak op bezwaar worden geproduceerd of (alsnog) worden aangetroffen	De reactie is verwerkt. Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit casusonderzoek was gericht op	Zie hieronder bij punt 36.

				<u>kunnen</u> "op de zaak betrekking hebbend zijn".	de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk.	
36	Belastingdienst	3.1	Eén van de (..) aan de rechter.	Context is van belang hierbij. Wat was de rol van de betreffende medewerker? Dan pas kun je de impact van die opmerkingen beoordelen. Indien IBTD deze zin niet wil laten vervallen dan aanvullen met de omstandigheid of deze medewerker in zijn dagelijkse werkzaamheden belast is met het verkrijgen en selecteren van de op de zaak betrekking hebbende stukken? Kortom, voeg de rol van de medewerkers toe.	Deze zin is een voorbeeld. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast. We nemen in het rapport geen rol of functie van geïnterviewde medewerkers op om herleidbaarheid te voorkomen.	Op pagina 11 is de tekst als volgt aangepast: "Dat ook stukken <i>die</i> na de uitspraak op bezwaar <i>worden gemaakt of (alsnog) worden aangetroffen kunnen kwalificeren als 'op de zaak betrekking hebbende stukken'</i> was niet bij alle geïnterviewde medewerkers bekend. <i>Zo vertelde een medewerker</i> ons dat enkel stukken tot en met het nemen van de beschikking of de uitspraak op bezwaar verstrekt hoeven te worden aan de rechter."
37	Belastingdienst	3.1	Het verstrekken van (..) of de rechter.	Op de zaak betrekking hebbende stukken moeten verstrekt worden bij een (hoger) beroepszaak nadat de rechter de Belastingdienst heeft verzocht om de stukken in te dienen. Op een ander moment hoeft de Belastingdienst geen stukken te verstrekken uit zichzelf of op verzoek. Dit mag wel afhankelijk van de situatie. Dit is dan meer vanuit een dienstverlenende houding.	Zie hieronder bij punt 38.	

38	Belastingdienst	3.1	De Awb schrijft (..) alle stukken verstrekt.	Dit is feitelijk niet juist. In de praktijk wacht de inspecteur of de ontvanger altijd op een daartoe strekkend verzoek van de rechtbank, die daarvoor altijd ook een termijn verleent.	Dit is toegelicht op pagina 1 van het rapport. Om die reden schrappen we de eerste twee zinnen van de laatste alinea op pagina 7. Zie ook punt 10 en 11 in de tabel met aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst onder de wederhoortabel.	Op pagina 11 en 12 is de tekst aks volgt aangepast: "In een van de interviews <i>met belanghebbende en gemachtigden</i> is aangegeven dat sommige stukken pas worden verstrekt wanneer een belanghebbende hierom vraagt. In een enkel geval <i>gaven Belastingdienstmedewerkers aan</i> dat de huidige regels niet zouden passen bij complexe en grootschalige dossiers. Zo zouden voornamelijk de regels omtrent het verstrekken van interne stukken ondoenlijk zijn, omdat hierbij telkens moet worden nagegaan wat mogelijk niet verstrekt kan worden, vanwege persoonsgegevens of redenen van geheimhouding."
39	Belastingdienst	3.1	In meerdere dossiers (..) hij recht heeft.	In de rechtspraak wordt steeds meer duiding gegeven aan de toepassing van artikel 8:42 Awb. Als de HR oordeelt dat ook interne stukken tot op de zaak betrekking hebbende stukken kunnen horen geeft dat nadere richting, maar geen 100% duidelijkheid want het blijft een open norm met dito discussie. Na het wijzen van jurisprudentie zal bezien moeten worden wat de gevolgen zijn voor de handelswijze van de Belastingdienst. Niet lokaal, maar	De reactie is verwerkt.	Op pagina 12 is de tekst als volgt aangepast: "In <i>de door ons onderzochte casussen</i> zien wij terug dat deze relatief nieuwe rechtsnorm niet direct is doorgevoerd in de werkwijze van de Belastingdienst."

				Belastingdienst-breed vanuit het belang van eenheid in beleid en uitvoering. Dat kost tijd en kan leiden tot aanpassing van werkinstructies, standpunten van kennisgroepen, aanpassingen van uitvoeringsbeleid etc. Dat nieuwe jurisprudentie met een nadere invulling van een open-norm niet direct wordt doorgevoerd in individuele casuïstiek is dan ook verklaarbaar. Omdat de IBTD geen generieke uitspraken doet, het volgende tekstvoorstel: “In meerdere dossiers zien wij terug dat deze relatief nieuwe rechtsnorm niet direct is doorgevoerd in de werkwijze van de bij deze casus betrokken medewerkers. Medewerkers bleven hierdoor handelen en denken volgens de oude rechtsnorm, met als mogelijk effect dat deze medewerkers niet alle op de zaak betrekking hebbende stukken overeenkomstig de nieuwe jurisprudentie in een beroepszaak hebben ingebracht.”		
40	Belastingdienst	3.1	In de dossiers (..) de actuele jurisprudentie.	Graag toelichten wat de IBTD verstaat onder “gefragmenteerd” werken en op basis waarvan deze conclusie wordt getrokken en in hoeveel van de vijf onderzochte casussen dit speelde. Op pagina 6 onderaan stelt ze dat ze niet heeft kunnen achterhalen welke afwegingen ten grondslag liggen aan het wel of niet selecteren van stukken. Afhankelijk van de fase	Deze reactie is niet verwerkt. Op pagina 12 van het rapport geven we aan wat we verstaan onder ‘gefragmenteerd werken’. In deze reactie geeft de Belastingdienst	

				waarin een dossier zich vindt zijn verschillende medewerkers betrokken. Vanuit rol/functie is dit verklaarbaar.	in de een-na-laatste zin zelf antwoord op de vraag wat 'gefragmenteerd werken' is.	
41	Belastingdienst	3.1	Uit de interviews (..) zouden moeten bestaan).	'Op de zaak betrekking hebbende stukken' betekent niet per definitie dat belanghebbende al die stukken kent of zou moeten kennen. Uit de HR-uitspraak is immers gebleken dat ook interne stukken tot op de zaak betrekking hebbende stukken kunnen horen, waarvan belanghebbende in beginsel geen kennis van heeft. Het is in deze zin dus logisch dat belanghebbenden of gemachtigden niet altijd op de hoogte zijn van alle stukken.	Met deze reactie bevestigt de Belastingdienst wat in de betreffende zin staat. Zeker gelezen in samenhang met de daarop volgende zin.	
42	Belastingdienst	3.1	Tegelijkertijd verwachten de (..) belanghebbende te voorkomen.	Het "verwachten" in de eerste zin verandert wel heel snel in "eisen" in de tweede zin. Dit is geen juiste afspiegeling van de realiteit en de werkprocessen binnen de Belastingdienst.	Deze reactie is niet verwerkt. Om een 'fishing expedition' te voorkomen moet een verzoek om stukken te verstrekken aan bepaalde voorwaarden voldoen. Vanuit het perspectief van burgers en bedrijven geldt dit als 'eisen'.	

43	Belastingdienst	3.1	We merken dat (...) voor de rechter'.	Dit is (te) stellig geformuleerd. Uit de jurisprudentie van de HR volgt, zie voetnoot 2 van het conceptrapport:	Deze reactie is niet verwerkt. Dit betreft een observatie door ons, zeker gelezen in samenhang met de daarop volgende zin.
				2 'Op de zaak betrekking hebbende stukken' zijn volgens de Hoge Raad: 'stukken die de inspecteur ter beschikking staan, hebben bestaan of, in beroep of hoger beroep, ter beschikking zijn komen te staan, <u>en die van belang kunnen zijn voor de beslechting van de geschilpunten.</u> '	
				De inspecteur/ontvanger zal dus voor het bepalen of een stuk 'op de zaak betrekking hebbend is' moeten beoordelen of het stuk van belang kan zijn voor de beslechting van de geschilpunten. Dit is niet 'denken voor de rechter' maar een beoordeling die op basis van jurisprudentie moet worden gemaakt.	
44	Belastingdienst	3.1	Uit de interviews (...) betrekking hebbende stukken'.	Uit de interviews (dus alle) blijkt....De zin wordt niet door alle geïnterviewden herkend, kijkende naar het verslag van het interview. Hoeveel mensen en gekoppeld aan welke casus hebben dat gezegd?	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.
				Er wordt hier gesproken van een 'de objectieve toets van artikel 8:42 Awb' op op de zaak betrekking hebben de stukken,	Zie ook punt 14 in de tabel met aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst
					Op pagina 12 en 13 is de tekst als volgt aangepast: "We merken dat de gedachte van het ontzien van de rechter doorschiet in het 'denken voor de rechter'. Sommige medewerkers lijken ervan overtuigd dat zij zelf weten wat een rechter wel of niet wil zien en welke stukken een rechter relevant vindt of

				maar dit is juist een vage norm en staat daarom dan ook open voor interpretatie, discussie en verschil van mening. Het is daarom te kort door de bocht om te stellen dat 8:42 Awb een objectieve toets behelst die eenvoudig kan worden aangelegd. Voorstel is dus om de zin te schrappen.	onder de wederhoortabel.	nodig heeft voor de uitspraak. Uit interviews <i>waarin dit onderwerp aan de orde kwam</i> , blijkt dat deze gedachte de boventoon voert bij het selecteren van stukken."
45	Belastingdienst	3.2	Informatie die over (..) uit eigen beweging.	Welke informatie over de menselijke kant wordt hier bedoeld? Graag toelichten, want niet alle informatie mag zomaar verzameld worden i.v.m. (AVG) wet – en regelgeving. Bovendien, als medewerkers een ander oordeel vellen op basis van de menselijke omstandigheden van burgers of bedrijven, is er geen sprake van rechtsgelijkheid meer.	Ter verduidelijking hebben we de alinea waarin deze zin staat aangepast. Zie ook punt 25 in de tabel met aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst onder de wederhoortabel.	Op pagina 13 is de tekst als volgt aangepast: "Zij <i>vertelden ons</i> andere omstandigheden dan de juridische omstandigheden, <i>zoals persoonlijke omstandigheden van de betrokken belanghebbende of impact op diens persoonlijke levenssfeer</i>, niet relevant <i>te vinden</i>. Zij geven aan hun afweging alleen te maken op basis van de fiscale feiten en omstandigheden uit de systemen. Gevraagd naar hoe medewerkers de interactie met belanghebbenden <i>of gemachtigden</i> hebben ervaren, geven medewerkers aan deze als neutraal, correct, zakelijk en soms gemoedelijk te hebben ervaren."
46	Belastingdienst	3.2	Zij vertellen dat (..) gezondheid en gezinsleven.	Eerder in het conceptrapport is aangegeven dat is gesproken met één belanghebbende en drie gemachtigden en bij twee casussen met geen	Dit is een weergave van wat belanghebbende en gemachtigden	

				belanghebbende of gemachtigde. Is deze uitspraak gebaseerd op de verklaring van één belanghebbende? Of hebben de gemachtigden dit namens hun cliënten verklaard of ook voor eigen situatie? Graag verduidelijken.	ons verteld hebben.	
47	Belastingdienst	3.2	Zij spreken van (..) en persoonlijke gevolgen.	Eerder in het conceptrapport is aangegeven dat is gesproken met één belanghebbende en drie gemachtigden en bij twee casussen met geen belanghebbende of gemachtigde. Is deze uitspraak gebaseerd op de verklaring van één belanghebbende? Of hebben de gemachtigden dit namens hun cliënten verklaard of ook voor eigen situatie? Graag verduidelijken.	Dit is een weergave van wat belanghebbende en gemachtigden ons verteld hebben.	
48	Belastingdienst	3.2	Interne controle op (..) wij niet aangetroffen.	Binnen de Belastingdienst zijn er instructies en functiescheiding over opvragen gegevens (zie Instructie Team Ondersteuning Toezicht). Er worden reviews uitgevoerd die worden vastgelegd en er vinden voortgangsgesprekken plaats tussen medewerkers, vaktechnisch specialisten en leidinggevend. Heeft de IBTD die stukken opgevraagd? Die reiken we graag aan. Dit reflecteert op een vroegere werkwijze van een team, maar dat behoort toch al wel enige tijd tot het voltooide verleden. Met de	De zin betreft een observatie van onze kant. Dat de huidige werkwijze meer checks en balances bevat is een goede zaak, maar doet niets af aan onze constatering in de onderzochte casussen. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 14 is de tekst als volgt aangepast: "Interne controle op welke gegevens medewerkers opvragen en verzamelen uit de systemen of bij andere partijen, bijvoorbeeld over belastingjaren, belastingmiddelen, personen en entiteiten, en wanneer hier een punt achter moet worden gezet, hebben wij niet aangetroffen <i>in de dossiers van de onderzochte casussen.</i> "

				huidige werkwijze van het team, het startdocument, besluit teamleider (na consultatie selectiecommissie met meer ogen advies), controleopdracht is het proces met veel meer checks en balances ingericht. Bij dit proces heeft ook de vaktechniek een prominente rol en worden heroverwegingen van de controleopdracht eerst voorgelegd en aan de selectiecommissie.	Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit casusonderzoek was gericht op de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk.	
49	Belastingdienst	3.2	We hebben bijvoorbeeld (..) opdrachtformulering was aangegeven.	In de praktijk worden de gegevens van twee jaar extra opgevraagd voor vergelijkingsdoeleinden. Dit wordt ook vermeld in de aankondigingsbrief.	De reactie is niet verwerkt. Zie voetnoot 26 bij zin waarin de jaartallen staan genoemd.	
50	Belastingdienst	3.2	In een ander (..) impact op belanghebbende.	In welke casus is dit aan de orde? We hebben voor MKB een instructie die voorschrijft wanneer een onderzoek overgaat van een regulier team naar het ITE-team. Dan gebruiken we de code 88. In de instructie zijn de voorwaarden/kaders opgenomen over de overgang van zo'n onderzoek.	Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit	Op pagina 14 is de tekst als volgt aangepast: In een ander voorbeeld zagen we dat intensief, en daarmee handmatig, toezicht, veel en langdurige impact <i>had</i> op belanghebbende.¹ <i>Het toepassen van intensief toezicht is vastgelegd met</i>

¹ Bij handmatig toezicht worden de aangiften niet automatisch afgedaan, maar door een medewerker via heffing of controle (binnen een regulier team of binnen een ITE-team) verwerkt en extra gecontroleerd.

				De tekst van de IBTD, met de voetnoot 23, is niet correct: als een aangifte niet automatisch wordt afgedaan, dan pakt een medewerker via heffing of controle (en daarbinnen nog eens in een regulier of een ITE-team) deze aangifte op voor nader handmatig onderzoek.	casusonderzoek was gericht op de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast. De reactie is verwerkt in de voetnoot.	<i>een interne werkcode. Uit de interviews en de dossiers konden we niet achterhalen wat de omvang en afwegingen waren bij dit intensieve toezicht.</i> Op pagina 14 is voetnoot 27 als volgt aangepast: "Bij handmatig toezicht worden de aangiften niet automatisch afgedaan, maar door een medewerker <i>via heffing of controle (binnen een regulier team of binnen een ITE-team)</i> verwerkt en extra gecontroleerd."
51	Belastingdienst	3.2	Daarbij was niet (..) dit intensieve toezicht.	Zie de opmerking bij 50. De instructie schrijft de kaders/voorwaarden voor ten aanzien van het gebruik van deze interne werkcode.	Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit casusonderzoek was gericht op de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk.	
52	Belastingdienst	3.2	In de dossiers (...) van kinderkleding.	Huiszoekingen zien op de inzet van het strafrechtelijk middel van de doorzoeking. Hiervoor gelden	Bezien vanuit het perspectief van burgers	Op pagina 14 is de tekst als volgt aangepast:

				strafrechtelijke waarborgen vanuit de officier van justitie en de rechtelijke macht. Het is geen administratief toepasselijk middel van bewijsvergaring zoals het uitvoeren van een derdenonderzoek. Het in één adem noemen van de strafrechtelijk bewijsvergaringsmiddelen en de administratieve bewijsvergaringsmiddelen geven de onterechte indruk dat de Belastingdienst dit kan toepassen. Kortom "huiszoeken" dient te worden geschrapt uit de tekst.	voelt een huiszoeking als een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer, ongeacht bij wie de bevoegdheid ligt voor het uitvoeren van een huiszoeking. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast. Zie ook punt 31 in de tabel met aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst onder de wederhoortabel.	"Uit interviews met belanghebbende en gemachtigden blijkt dat voor belanghebbende de relationele kant van informatievergaring het belangrijkste is. <i>In de onderzochte casussen ervaren de belanghebbenden dat de Belastingdienst diep in het zakelijk en persoonlijk leven treedt, bijvoorbeeld in het vergaren van bewijs tijdens derdenonderzoeken en naar aanleiding van huiszoeken in het kader van strafrechtelijk onderzoek.</i> In de dossiers die wij hebben bestudeerd zagen we bijvoorbeeld dat de Belastingdienst zeer persoonlijk bewijsmateriaal gebruikt."
53	Belastingdienst	3.2	Ze ervaren de (..) en soms onmenselijk.	We hebben andere metingen voor hoe de burger de Belastingdienst ervaart wat veel representatiever is dan de onderzoeksresultaten van de IBTD. Juist bij de doelgroepdirecties wordt aan grote populaties uitgevraagd hoe zij de dienstverlening ervaren. Om deze formulering uit een zeer select groep te vragen en vervolgens te benoemen staat in schril contract met grotere onderzoeken naar de ervaring van de dienstverlening door de Belastingdienst. Zie bijvoorbeeld	Deze zinssnede is een weergave van wat belanghebbende en gemachtigden ons verteld hebben. De metingen van de Belastingdienst doen daar niets aan af. De constatering in dit rapport kunnen tegelijkertijd	

				de Dienstverleningsmonitor Particulieren of Ondernemers.	bestaan naast de uitkomsten van de Dienstverlenings monitor van de Belastingdienst.	
54	Belastingdienst	3.2	Medewerkers geven aan (..) de rechter gaat.	Dit is niet juist. Het in beroep gaan is een overweging die belanghebbende maakt. Bij het instellen van (incidenteel) hoger beroep speelt een procesdeskundige en een vaktechnisch coördinator een wezenlijke rol.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 16 is de tekst als volgt aangepast: "Medewerkers geven aan dat procesdeskundigen bij de Belastingdienst ervoor zorgen dat de Belastingdienst alleen voor de juiste zaken <i>in hoger beroep</i> gaat."
55	Belastingdienst	3.2	Maar in de (..) of niet doorprocederen.	Voor CAP geldt dat zelf hoger beroep was ingesteld. Dit is toen afgestemd binnen de vaktechnische lijn met de vaktechnisch coördinator. Tijdens de genoemde afstemming is een objectieve afweging gemaakt om in hoger beroep te gaan. Op basis van de gegevens die wij op dat moment tot onze beschikking hadden is deze beslissing genomen en in hoger beroep is de Belastingdienst in het gelijk gesteld.	De zin gaat over meerdere casussen.	
56	Belastingdienst	3.2	Gemachtigden gaven aan (..) de orde was.	In veel fiscale geschillen is 'er samen uitkomen' geen optie omdat de Belastingdienst zich dan bezondigt aan willekeur, terwijl hij geacht wordt de wet op iedere belastingplichtige gelijk toe te passen.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 16 is de tekst als volgt aangepast: "Gemachtigden gaven aan dat belanghebbenden vaak niet zijn gebaat bij lange procedures. Gemachtigden hebben niet ervaren dat de Belastingdienst open stond

						voor een <i>andere oplossing dan procederen</i> . De reden die de Belastingdienst hiervoor gaf was dat de zaak inhoudelijk duidelijk was en dat alternatieve geschilbeslechting daarom niet aan de orde was."
57	Belastingdienst	3.3	De informatie komt (..) in de invorderingsfase.	Het klopt dat niet alle informatie bij CAP inning terecht komt (dat mag ook niet, alleen wat voor de inning relevant is), echter wordt relevante informatie voor de invordering zoals het verlenen van uitstel bij bezwaar/beroep wel in onze systemen verwerkt. Daarom is de conclusie dat vorderingen of teruggaven soms blijven liggen niet goed te plaatsen. Bovendien ontbreekt het verband met art. 8:42 Awb.	Deze zinssnede is een weergave van wat medewerkers ons hebben verteld en is hier opgenomen als voorbeeld van de gefragmenteerde samenwerking binnen de Belastingdienst.	
58	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) aan de rechter.	Niet duidelijk is wat de IBTD hier bedoelt met de "start van een dossier"? Ervan uitgaande dat hier wordt bedoeld het moment waarop de rechtbank meldt dat door belanghebbende beroep is ingediend, zal er een verweerder worden aangesteld. De verweerder heeft kennis van procederen en van toepassing van art. 8:42 Awb. Hij/zij zal samen met collega('s) uit de vaktechnische lijn en/of een procesdeskundige het verweer en het dossier samenstellen. Hetgeen hier staat is derhalve niet juist.	Deze zinssnede is een weergave van wat medewerkers ons hebben verteld. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 17 is de tekst als volgt aangepast: "Uit de interviews blijkt dat het aan medewerkers zelf is om <i>als zij betrokken raken bij de behandeling van</i> een dossier een collega in te schakelen met kennis van gerechtelijke procedures en de daarbij horende vereisten, zoals informatieverstrekking aan de rechter."

59	Belastingdienst	3.3	We zien daarnaast (..) de boete is.	De IBTD maakt geen onderscheid tussen verschillende 'soorten' medewerkers. In de eerste zin doelt de inspectie met 'medewerkers' kennelijk op 'verweerders' en 'een collega' op procesdeskundigen, zonder die terminologie te gebruiken. In de tweede zin lijkt de inspectie te suggereren dat dezelfde medewerker op alle aspecten van de opsomming die erna volgt beslist, terwijl die aspecten juist belegd zijn bij verschillende medewerkers. Het is waar dat medewerkers ruimte en verantwoordelijkheid krijgen – uiteraard afhankelijk van de ervaring. Dit vertrouwen is belangrijk. Bij beslissingen die gevolgen kunnen hebben op burgers en bedrijven wordt afstemming gezocht, bijvoorbeeld een controlemedewerker zal een conceptrapport laten tegenlezen door een collega of door de controleleider. Een bezwaarbehandelaar zal een voornemen uitspraak op bezwaar waarin het bezwaar wordt afgewezen laten tegenlezen door een collega. Bij het voornemen van het opleggen van een boete vindt afhankelijk van de situatie overleg plaats met een college, een boetespecialist, en/of een boete fraudecoördinator en dit wordt vastgelegd in dossiers. Hiervoor gelden ook richtlijnen o.b.v. wetgeving, het BBBB en	Dit betreft een observatie van onze kant. De suggestie die de Belastingdienst hierin zegt te lezen, wordt niet door ons gedaan. Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit casusonderzoek was gericht op de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk.
----	-----------------	-----	-------------------------------------	---	---

het AAFD-protocol, instructies, tegenlezen, etc. Dit kunnen we de IBTD uiteraard aanreiken.						
60	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) medewerkers wordt overgelaten.	Is dit zo verklaard of is dit de interpretatie van de IBTD? Hoeveel casussen zijn wel goed gegaan? In de meeste gevallen is het namelijk wel goed gegaan. Dit is onderdeel van vakmanschap, van opleiding, van begeleiding en toetsen we in reviews. Er zijn verschillende afspraken gemaakt over het raadplegen van collega's, tegenlezen (vier-ogen-principe) en die worden ook toegepast. We hebben een Controle Aanpak Belastingdienst (CAB met kaders en richtlijnen).	De Belastingdienst bevestigt met deze reactie het punt dat we hier willen maken. Het is positief dat de Belastingdienst vertrouwt op het vakmanschap van de medewerkers, maar dat neemt niet weg dat we in de casussen zien dat het vragen van feedback, reviews en het toepassen van 4-ogen niet structureel zijn geregeld en gewaarborgd. Het eerste deel van ons onderzoek was gericht op de opzet van de werkwijze van de Belastingdienst (werkinstructies, processen, e.d.). Dit	

					casusonderzoek was gericht op de werking, oftewel de uitvoering in de praktijk.	
61	Belastingdienst	3.3	Het lijkt niet (..) van het onderzoek.	Dit is niet juist. Er zijn afspraken gemaakt en daar wordt ook op getoetst in bijv. de FIX en bij andere interne controles.	Idem als bij punt 60	
62	Belastingdienst	3.3	We zien geen (..) objectiviteit van medewerkers.	Dit is niet juist. Die handvatten zijn er wel degelijk. De medewerkers zijn de afgelopen tijd veelvuldig meegenomen in de ontwikkelingen van art. 8:42 Awb. Denk aan tegenlezen in de controlefase, reviews (quick scans), tegenlezen bij bezwaar en meer recent de Samenwerking in MKB (SIM)-sessie over "Voorbij het (voor)oordeel". Dit betekent dat zij zelf die afweging kunnen maken en bij twijfel de vaktechnische lijn kunnen benaderen. De actualiteiten op het gebied van dit onderwerp worden nauw gevolgd en breed gedeeld binnen de organisatie met de betreffende medewerkers. De onderbouwing van de inspectie is in dit geval ook heel algemeen van aard en het suggereert dat alle leidinggevenden dit maar overlaten aan de medewerkers. Er is geen alles overkoepelende instructie bekend waarin wordt beschreven hoe om te gaan met	Idem als bij punt 60	

				bepaalde zaken, maar dit is wel vastgelegd in werkinstructies.		
63	Belastingdienst	3.3	Uit interviews met (..) bij de dossiers.	Dit is niet juist. Context is van belang. Het gestelde wordt niet door iedere geïnterviewde herkend. Graag aanpassen in hoeveel interviews dit is aangegeven.	De reactie is niet verwerkt. In kwalitatief onderzoek is het aantal keer dat een onderwerp besproken wordt niet leidend	
					Zie ook bijlage 2 bij het rapport.	
64	Belastingdienst	3.3	In het dossier (..) inhoudelijk betrokken is.	Belangrijke nuancering hierbij is dat bij GO gewerkt wordt met individuele klantbehandeling. Een teamleider heeft daarin een meer inhoudelijke rol dan binnen een directie als MKB waar het gaat om grote aantallen en productie.	De reactie nemen we voor kennisgeving aan.	
65	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) van interne richtlijnen	Dit is niet juist. Leidinggevend hebben reguliere overleggen met hun medewerkers waar ook gesproken wordt over het werk, aanpak e.d. Ook zijn teamleiders (in ieder geval bij controle) betrokken bij interne reviews waar o.m. getoetst wordt of (interne) richtlijnen worden opgevolgd.	De reactie neemt niet weg dat uit meerdere interviews blijkt dat leidinggevend in de onderzochte casussen geen sturende rol speelden.	Op pagina 18 is de tekst als volgt aangepast: "Uit de interviews blijkt dat leidinggevend niet of nauwelijks sturen op de aanpak van en werkwijze in een zaak, waaronder het nemen van beslissingen in een zaak. <i>In dossiers van de onderzochte casussen hebben we ook geen aanwijzingen gevonden dat leidinggevend controleren of medewerkers interne richtlijnen naleven.</i> "

66	Belastingdienst	3.3	Uit enkele interviews (..) voerden met belanghebbenden.	Dit is niet juist. Dat een leidinggevende een gesprek voert met een belanghebbende in een lopende (bezwaar)procedure is uiterst zeldzaam. In het kader van hoor en wederhoor wordt aangegeven dat in die gevallen juist wel een verslag wordt gemaakt door of namens de leidinggevende, en heeft hij/zij de inhoud van het gesprek middels dat verslag of tenminste middels een brief met de belanghebbende/gemachtigde gedeeld of laten delen.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
67	Belastingdienst	3.3	In enkele casussen (..) van een zaak.	De IBTD maakt geen onderscheid tussen verschillende 'soorten' leidinggevend, noch tussen reguliere en ITE-onderzoeken. Teamleiders zijn betrokken bij de dagelijkse werkzaamheden van hun medewerkers. Wanneer een zaak politiek, bestuurlijk of publicitair gevoelig wordt, wordt de regiodirecteur betrokken.	We specificeren niet om welke leidinggevend het gaat, omdat we op alle niveaus van leidinggeven constateerden dat er sprake was van geringe betrokkenheid.	
					De tekst gaat over meerdere casussen.	
68	Belastingdienst	3.3	Uit interviews kwam (..) burgers of bedrijven.	De IBTD schrijft : "Uit interviews kwam naar voren dat leidinggevend opkomen voor medewerkers als medewerkers zich bedreigd, geïntimideerd of onheus bejegend voelen door of namens burgers of bedrijven." Graag toevoegen: "bejegend voelen en/of worden door (..)". In	We erkennen dat medewerkers van de Belastingdienst in de dagelijkse praktijk te maken hebben met	

				de dagelijkse praktijk worden medewerkers steeds vaker bedreigd, geïntimideerd.	bedreigingen en intimidatie. In de onderzochte casussen hebben we dit echter niet waargenomen.	
69	Belastingdienst	3.3	In een aantal (..) de vaktechnische lijn.	Hoe is dit door de IBTD vastgesteld? De vaktechnische lijn (vta-vaco-lavaco) is kantoor overstijgend. Is deze lijn bewandeld en op basis daarvan deze conclusie getrokken? Evalueren en leren kan ook plaatsvinden zonder dat daarvan een document wordt opgesteld. In tenminste één casus is de uitspraak besproken in het vaktechnisch overleg. Graag aanvullen.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
70	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) (kwaliteits)controle daarop.	Dit is niet juist. Voor het opslaan van stukken of de controle daarop is een verweerder en/of procesdeskundige verantwoordelijk. Zij maken in veel gevallen onderdeel uit van de vaktechnische lijn als vaktechnisch adviseur van een middel of formeel recht.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
71	Belastingdienst	3.3	Dit is geen (..) over de beroepsfase.	Dit is niet juist. De FIX gaat niet over hoe een individuele medewerker functioneert. Dit is een toets op de kwaliteit van een boekenonderzoek om een oordeel te kunnen vellen over de kwaliteit van de uitgevoerde boekenonderzoeken. Hetzelfde geldt voor de middelen.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 19 is de uitleg over FIX-onderzoeken verplaatst naar voetnoot 30, die nu luidt als volgt: "FIX staat voor F iscaaltechnische k waliteits I nde X en is een toets op de kwaliteit van een boekenonderzoek om een

				Verder valt op dat hier opeens weer de link wordt gelegd naar de beroepsfase, terwijl in de tekst daarvoor de IBTD een breder beeld neerzet over ook andere fases waarin een dossier zich kan bevinden.		oordeel te kunnen vellen over de kwaliteit van de uitgevoerde boekenonderzoeken."
72	Belastingdienst	3.4	Uit interviews met (..) vaak niet opgeslagen.	Het op uniforme wijze opslaan van documenten is een aandachtspunt. Om hier meer lijn in te brengen is een memo "Vastleggingen" opgesteld dat van toepassing is binnen alle MKB-kantoren. Dit is één van de punten waar de Belastingdienst stevig op inzet om te verbeteren. In het memo staat welke documenten moeten worden opgeslagen en in welke systemen. Tijdens de FIX en interne reviews wordt gecontroleerd of medewerkers de stukken op de juiste wijze hebben opgeslagen. Als dit niet het geval is, worden ze daarop op aangesproken i.h.k.v. een leercirkel. Het memo kan desgewenst aan de IBTD worden verstrekt.	Het is positief dat de Belastingdienst aandacht heeft voor het op uniforme wijze opslaan van stukken. We nodigen de Belastingdienst uitdrukkelijk uit om te zorgen dat opzet (papier) en werking (praktijk) met elkaar in overeenstemming zijn.	
73	Belastingdienst	3.4	Medewerkers zeggen dat (..) niet kunnen opslaan.	Door de aandacht die aan dit onderwerp is en wordt besteed wordt dit steeds meer standaardpraktijk. Interne verslagen kunnen en konden opgeslagen worden in de systemen. Tekstsuggestie: "Een aantal geïnterviewde medewerkers zeggen dat ze van	De reactie is verwerkt.	Op pagina 19 is de tekst als volgt aangepast: "Geïnterviewde medewerkers zeggen dat ze van interne overleggen geen verslag maakten en deze dus niet konden opslaan."

interne overleggen geen verslag maakten en deze niet konden opslaan."						
74	Belastingdienst	3.4	Er bestaat geen (..) van een dossier	Dit is niet juist. We hebben een instructie Team Ondersteuning Toezicht (TOT) waarin is opgenomen wanneer een dossier wordt aangemaakt en een instructie ATB hoe de controlemedewerker met een dossier moet omgaan. Verder hebben we een memo Vastleggingen dat per middel voorschrijft hoe en waar vastlegging moet plaatsvinden.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 20 is de tekst als volgt aangepast: <i>"Uit de interviews blijkt dat er verschil bestaat tussen medewerkers wanneer zij beginnen met het aanleggen van een dossier."</i>
75	Belastingdienst	3.4	Daarnaast hoorden we (..) bepaalde fiscale regels	Dit is niet juist. Controlemedewerkers leggen stukken vast in de Applicatie Toezicht Belastingdienst (ATB) en heffingsmedewerkers leggen stukken vast in de daarvoor bedoelde systemen, zoals Klantbeeld. Dit laatste gebeurt o.b.v. BSN-nummer. Vooroverleg wordt in alle gevallen gearchiveerd.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
76	Belastingdienst	3.4	Zo kunnen medewerkers (..) bepaalde fiscale regels).	Deze informatie is ook niet relevant voor de invordering aangezien de aanslag wordt vastgesteld door de heffing. Ook worden in de laatste zin de heffing en de invordering door elkaar gehaald.	Het betreft hier twee voorbeelden die ons verteld zijn in interviews met medewerkers. Om dit te verduidelijken hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 20 is de tekst als volgt aangepast: <i>"We hoorden dat medewerkers stukken niet kunnen archiveren als er geen dossier is. Zo kunnen medewerkers uit de invordering moeilijk achterhalen wie bijvoorbeeld een belastingaanslag heeft vastgesteld. Daarnaast zijn systemen zo ingericht dat</i>

						medewerkers pas een dossier kunnen aanleggen als er sprake is van een belastingschuld. Dit sluit niet aan bij de praktijk, omdat er wel situaties zijn waarin de Belastingdienst al contact heeft met een burger of bedrijf voordat er sprake is van een belastingschuld (bijvoorbeeld over toepassing van bepaalde fiscale regels)."
77	Belastingdienst	3.4	We hebben dit (..) invorderingswet 1990.	Het is niet duidelijk wat de IBTD bedoelt met 'dit'.	Het betreft een toelichting op het tweede voorbeeld. Ter verduidelijking hebben we de tekst verplaatst naar een voetnoot bij het tweede voorbeeld.	Op pagina 20 is voetnoot 32 toegevoegd, die luidt als volgt: "We hebben dit bijvoorbeeld gezien in een dossier bij procedures die gaan over toepassing van artikel 22bis invorderingswet 1990."
78	Belastingdienst	3.4	Tijdens interviews zeiden (..) te reconstrueren	De Belastingdienst verwacht niet van zijn medewerkers dat zij elk dossier uit het hoofd kennen, noch dat zij het dossier na de afhandeling blijven herinneren. Het is bovendien onjuist om te suggereren dat als een medewerker zich een zaak niet kan herinneren, deze ook niet gereconstrueerd kan worden. Medewerkers leggen documenten vast in de systemen, op basis waarvan naderhand een reconstructie kan worden gemaakt. Het vastleggen van documenten kan altijd beter.	Met deze tekst geven we aan dat als stukken niet (juist) worden vastgelegd, het voor medewerkers lastig is om het verloop van een dossier te achterhalen. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 20 is de tekst als volgt aangepast: "Tijdens interviews zeiden sommige medewerkers dat ze zich de betreffende zaak of delen daarvan niet herinnerden. Bij gebrek aan goede dossiervorming en archivering zijn medewerkers afhankelijk van het eigen en elkaars geheugen om het verloop van een zaak of eerdere contacten met burger of bedrijf, en de daarbij

						behorende stukken, te reconstrueren."
79	Belastingdienst	3.4	Zo zien wij (..) in de dossiers.	Het inlichtingenuitwisseling proces (administratieve bijstand) met het buitenland is kennelijk niet goed uitgelegd geweest via de interviews met de medewerkers. Het inschakelen van de bevoegde autoriteit (CLO) die voorstellen tot inlichtingenuitwisseling van de Belastingdienst toetst op nationale uitputting (gebruikelijke mogelijkheden), wederkerigheid, verdragsgrondslag et cetera, wordt niet specifiek in het dossier vastgelegd maar zit wel in het inlichtingenverzoek aan het buitenland verdisconteerd. Verder kan daarover in rechte wel degelijk worden geklaagd.	De reactie nemen we voor kennisgeving aan.	
80	Belastingdienst	3.4	Daardoor is het (..) afwegingen zijn gemaakt.	Dit is niet juist geformuleerd. Het is misschien niet eenvoudig, kost meer tijd en niet volledig, maar op basis van de verschillende vastleggingen in de verschillende systemen is in grote lijnen inzicht te krijgen.	Met deze reactie bevestigt de Belastingdienst de bedoeling van deze zin. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 21 is de tekst als volgt aangepast: "Daardoor is het voor medewerkers <i>moeilijk</i> inzichtelijk <i>te krijgen</i> , welke acties zijn gedaan, op welk moment, door wie, welke afstemming er is geweest en welke de afwegingen zijn gemaakt."
81	Belastingdienst	3.4	Ook zien wij (..) Belastingdienst zijn toegevoegd.	Het is niet duidelijk wat de IBTD verstaat onder 'procesdossier', noch of dat hetzelfde is als de 'op de zaak betrekking hebbende stukken'. Daarnaast is de uitvraag van de IBTD om t.b.v. het onderzoek stukken aan te	Om verwarring te voorkomen hebben we de zinsnede geschrapt.	

				leveren breder dan 'op de zaak betrekking hebbende stukken' (zie 2.3).		
82	Belastingdienst	3.4	Uit ons onderzoek (..) houden van dossiers.	Dit is niet juist. Sinds 2016 maken controlemedewerkers gebruik van de Applicatie Toezicht Belastingdienst (ATB). Verder zijn er nog andere applicaties die medewerkers ondersteunen. Als de IBTD bedoeld aan te geven dat er niet één applicatie is waarin alle uitvoeringsdirecties alle vastleggingen voor alle processen in vastleggen dan heeft de IBTD daarin gelijk. Er zijn nu verschillende applicaties. Graag aanvullen.	De reactie is verwerkt.	Op pagina 21 is de tekst als volgt aangepast: "Uit ons onderzoek blijkt dat er <i>niet één</i> standaardinformatievoorziening bestaat om medewerkers te helpen en te ondersteunen bij het compleet maken en houden van dossiers."
83	Belastingdienst	3.5	Maar uit de (..) gevallen verplicht is.	Dit is niet juist. De SIM-sessies zijn verplicht voor alle medewerkers binnen MKB en worden ook bij GO als instructiemateriaal gebruikt.	De zinssnede betreft meer dan de SIM-sessies.	
84	Belastingdienst	3.5	Ook zagen we (..) artikel 8:42 Awb (zie 3.1).	Het is belangrijk om daarbij te vermelden dat het kennisniveau over de toepassing van dit artikel 8:42 afhankelijk van de functie niet gelijk hoeft te zijn. Van een controlemedewerker mag minder kennis over de toepassing van artikel 8:42 in beroep worden verwacht dan bijv. van een verweerder, procesdeskundige of een vaktechnisch coördinator.	De reactie is niet verwerkt. Dit punt is onder 3.1 al toegelicht (zie punt 31 van deze wederhoortabel).	
85	Belastingdienst	3.5	(..) als ze al worden uitgevoerd, (..)	Deze tussenzin is niet juist. Er worden periodiek reviews uitgevoerd op heffing, controle en invordering. En daarbinnen op	Dit betreft een constatering. Ter verduidelijking	Op pagina 22 is de tekst als volgt aangepast: "Daardoor worden kwaliteitscontroles, pas laat

				bijvoorbeeld bezwaar. Daarvan zijn vastleggingen in bevindingen en in aantallen. Daarvoor gebruiken we onder meer het systeem Kwaliteits Meting Online. Inzage kan de IBTD altijd krijgen.	hebben we de tekst aangepast.	in het proces <i>of niet</i> uitgevoerd."
86	Belastingdienst	3.5	In de eindfase (..) bij het evalueren.	Dit is onjuist. De uitspraak van de rechtbank en de uitspraak van het hof zijn uitgebreid besproken op ons vaktechnisch overleg van CAP.	De tekst gaat over meerdere casussen.	
87	Belastingdienst	3.5	Het valt ons (..) bijsturing nodig is.	Deze conclusie is niet juist. Door de wijze van werken (bijv. vier-ogen principe) vindt wel tussendoor overleg/reflectie plaats. Dit gebeurt op verschillende momenten in het proces, bijvoorbeeld in de controlefase bij overleg tussen een junior controlemedewerker en een meer senior controlemedewerker en/of vaktechnisch adviseur controle in de controlefase.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld en wat we zien in de dossiers van de onderzochte casussen.	
88	Belastingdienst	3.5	Wanneer een gemachtigde de (..) naar de burger.	Het feit dat een gemachtigde in gesprek gaat over het handelen van een medewerker hoeft niet te betekenen dat de medewerker onjuist heeft gehandeld wat standaard leidt tot een leermoment. Niet duidelijk is wat de IBTD bedoeld met de zin: "We zien dat medewerkers in die gevallen moeite hebben om een onderscheid te maken tussen een professionele en een persoonlijke	De reactie is verwerkt.	Op pagina 23 en 24 is de tekst als volgt aangepast: "Wanneer een gemachtigde de Belastingdienstmedewerker aanspreekt op <i>iets dat in zijn ogen onjuist is of op het handelen van de medewerker</i> , wordt dit niet als leermoment gezien. We zien dat medewerkers <i>het zich snel persoonlijk aantrekken</i> . En dat er

				fout". De IBTD gaat ervan uit dat er fouten zijn gemaakt dat hoeft niet het geval te zijn.		verharding optreedt in de opstelling naar de burger."
89	Belastingdienst	3.5	Uit de interviews (..) gefragmenteerde betrokkenheid (zie 3.3).	De IBTD legt een direct verband tussen wel/niet evalueren en reflecteren met de beschreven 'gefragmenteerde betrokkenheid'? Dit is onjuist en niet onderbouwd. Ondanks dat medewerkers een verschillende rol kunnen hebben tijdens verschillende procesmomenten – controle -bezwaar – beroep vindt er tussen de momenten en na afloop overleg plaats. Uitspraken van de rechtbank worden ook besproken in klein verband (bijv. tussen de verweerder en de bezwaarbehandelaar), in teamverband, in de vaktechnische lijn etc.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 24 is de tekst aangepast en luidt als volgt: "Uit de interviews komt naar voren dat niet alle medewerkers het bij hun rol vinden passen om te reflecteren en evalueren. Zij laten dit liever over aan de vaktechnische lijn."
90	Belastingdienst	3.5	Als voorbeeld zagen (..) het verzendbewijs ontbreekt.	Het is algemeen bekend dat bepaalde systemen van de Belastingdienst nog gemoderniseerd moeten worden. De vrije bewijsleer geldt en wordt door de rechterlijke macht in de regel geaccepteerd. Voor de volledigheid past het om dit toe te voegen.	De reactie is niet verwerkt. Met deze tekst geven we aan dat medewerkers last kunnen hebben van de gebrekkige systemen bij de Belastingdienst en zelf 'work arounds' moeten verzinnen om het werk goed uit te voeren.	

91	Belastingdienst	3.5	Belanghebbende en gemachtigden (..) ook niet op sturen.	In hoeverre is met deze uitspraak een link te leggen met de onderzochte casussen. Is aan de belanghebbende en gemachtigden gevraagd in welke situatie ze het passend hadden gevonden dat de Belastingdienst excuses had gemaakt. Kan de IBTD verder aangeven waar het beeld dat leidinggevend hier niet op sturen op is gebaseerd?	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met belanghebbende en gemachtigden is verteld.
92	Belastingdienst	5.1	De grandoorzaken versterken (..) de rechter plaatsvindt.	Dit is een generieke uitspraak. Heeft de IBTD ook de dossiers in gedachten die niet tot een gerechtelijke procedure komen of waarbij 8:42 Awb niet speelt omdat de BD de goede dingen heeft gedaan?	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast. De tekst op pagina 26 is als volgt aangepast: <i>"In de casussen zien wij dat de grandoorzaken elkaar kunnen versterken en maken dat herstel van een door de Belastingdienst gemaakte fout over de compleetheid van een dossier, niet vroegtijdig maar pas via de rechter plaatsvindt."</i>
93	Belastingdienst	Bijlage		In de casus van CAP wordt in de bijlage vermeld dat de belastingplichtige in het gelijk is gesteld. In hoger beroep is juist de Belastingdienst in het gelijk gesteld.	In deze casus is in hoger beroep de eventuele schending van artikel 8:42 Awb niet beoordeeld. Aan de tabel in bijlage 1 bij het rapport is bij deze casus voetnoot 7 toegevoegd, die luidt als volgt: <i>"In deze casus is in hoger beroep de eventuele schending van artikel 8:42 Awb niet beoordeeld."</i>

Aanvullende opmerkingen van de Belastingdienst met betrekking tot punt 0 in de wederhoortabel

Nr.	Inzagepartij	Hoofdstuk/paragraaf	Te corrigeren tekst	Argumentatie/onderbouwing van reactie	Reactie inspectie	Aangepaste tekst
1	Belastingdienst	1.1	Wanneer de Belastingdienst (..) moeten worden nagezonden.	Betreft zinnen waarop het 0-punt in de wederhoortabel betrekking heeft. Dit zijn bijvoorbeeld bevindingen of conclusies die zich niet beperken tot de vijf onderzochte casussen, bevindingen of conclusies die niet feitelijk worden onderbouwd, of bevindingen of conclusies waarbij het onduidelijk is hoe de IBTD daartoe is gekomen.	Dit is een feitelijke opmerking van onze kant.	
2	Belastingdienst	1.3	Onze bevindingen (..) over informatieverstrekking.	Idem.	Bijlage 2 bij het rapport geeft uitleg over de manier waarop tot de factoren en grondoorzaken gekomen is tijdens de analyses. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 4 is de tekst als volgt aangepast: "Onze bevindingen zijn factoren die we na analyse <i>van dossiers en interviews met betrokken partijen</i> in meerdere alle casussen terugzien en die volgens ons grondoorzaken zijn voor het ontstaan en voortduren van een geschil over informatieverstrekking."
3	Belastingdienst	1.3	Door de grondoorzaken (..) voor de Belastingdienst.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Op pagina 4 is de tekst als volgt aangepast:

					tekst aangepast.	"Door de grondoorzaken voor het ontstaan van geschillen over informatieverstrekking te beschrijven, willen we <i>inzicht bieden in het verloop van deze zaken in de praktijk. Daarmee willen we een signaal afgeven aan de Belastingdienst en</i> laten zien waar verbetermogelijkheden liggen"
4	Belastingdienst	2.1	Met deze aanpak (..) ontstaat en verloopt.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 0 in wederhoortabel.
5	Belastingdienst	2.1	Dit kan betekenen (..) de Belastingdienst voorkomen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 0 in wederhoortabel.
6	Belastingdienst	2.1	Wij willen dat (..) verandering en verbetering.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 0 in wederhoortabel.
7	Belastingdienst	2.2	Met deze aanpak (..) ontstaat en verloopt.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 0 in wederhoortabel.
8	Belastingdienst	2.3	In totaal interviewden (..) drie gemachtigden.	Idem.	Dit betreft een feitelijke weergave van de	

					onderzoeksactiviteiten.	
9	Belastingdienst	3.1	Toch blijkt uit (..) artikel 8:42 Awb.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 11 is de tekst aangepast en luidt nu als volgt: "Toch blijkt uit interviews dat medewerkers behoefte hebben aan strakkere en duidelijkere richtlijnen voor toepassing van artikel 8:42 Awb."
10	Belastingdienst	3.1	In een van (..) belanghebbende hierom vraagt.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 38 in wederhoortabel.
11	Belastingdienst	3.1	In een enkel (..) redenen van geheimhouding.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 38 in wederhoortabel.
12	Belastingdienst	3.1	Uit de interviews met belanghebbende (..) (meer) beschikbaar zijn.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 19.
13	Belastingdienst	3.1	Uit onze interviews (..) elkaars standpunten vinden.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 15.
14	Belastingdienst	3.1	Uit de interviews (..) betrekking hebbende stukken'.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Zie punt 44 in wederhoortabel.

					tekst aangepast.	
15	Belastingdienst	3.1	Hierbij valt ons (..) rechter ondoenlijk wordt.	Idem.	Dit betreft een observatie van onze kant. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 12 is de tekst als volgt aangepast: "Uit interviews met medewerkers blijkt dat ze rechters niet willen overspoelen met stukken. Daarom maken ze een selectie van stukken. Hierbij <i>merkten wij</i> dat sommige medewerkers <i>blijkbaar</i> van mening zijn dat zij zelf kunnen inschatten wanneer een hoeveelheid stukken voor een rechter ondoenlijk wordt. Sommige medewerkers merkten op dat een rechter interne correspondentie en verslagen niet relevant zou vinden en alleen wil weten wat partijen van elkaars standpunten vinden."
16	Belastingdienst	3.1	Sommige medewerkers lijken (..) voor de uitspraak.	Idem.	Dit betreft een observatie van onze kant.	
17	Belastingdienst	3.1	Tegelijkertijd komt uit (..) denken en handelen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 13 is de tekst als volgt aangepast: "Tegelijkertijd komt uit interviews met medewerkers naar voren dat zij in de door ons onderzochte casussen vooral vanuit het belang van de Belastingdienst denken en handelen."

18	Belastingdienst	3.1	Tegelijkertijd verwachten de (..) deze stukken is.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 19.
19	Belastingdienst	3.1	Medewerkers vertelden ons (..) belanghebbende te voorkomen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 12 is de tekst als volgt aangepast: "Tegelijkertijd verwachten de Belastingdienst en de rechter <i>in de door ons onderzochte casussen</i> wel dat belanghebbende specificeert welke stukken niet verstrekt zijn en wat het belang van deze stukken is. <i>In interviews met medewerkers werd ons</i> verteld dat deze eisen onder andere worden gesteld om een <i>fishing expedition</i> aan de zijde van belanghebbende te voorkomen. Uit de interviews met belanghebbende en gemachtigden kwam naar voren dat deze eisen er <i>in de onderzochte casussen</i> voor hun gevoel juist voor zorgen dat de Belastingdienst vrijuit gaat wanneer door een gebrek in de vastlegging en dossiervorming bepaalde stukken niet (meer) beschikbaar zijn."
20	Belastingdienst	3.1	We merken dat (..) voor de rechter'.	Idem.	Dit betreft een observatie van onze kant.	
21	Belastingdienst	3.2	Zij spreken van (..) in de overheid.	Idem.	Dit is een weergave van wat	

					belanghebben de en gemachtigden ons verteld hebben. Zie ook punt 47 in de wederhoortabel.	
22	Belastingdienst	3.2	Maar de meeste (..) juridisch geschil gaat.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 13 is de tekst als volgt aangepast: <i>"Uit interviews kwam het beeld naar voren dat de meeste medewerkers die wij spraken, geen of beperkte aandacht hebben voor de (menselijke) relatie met burgers en bedrijven en emoties die daarbij kunnen spelen. Zij geven aan dat het voor hen om een zakelijk inhoudelijk-juridisch geschil gaat."</i>
23	Belastingdienst	3.2	Onder 'interactie' verstaan (..) de andere kant.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 13 is de tekst als volgt aangepast: <i>"Onder 'interactie' verstaan we de manier waarop de Belastingdienst in de onderzochte casussen omgaat met zaken die zich voordoen in het contact en de relatie met de belanghebbende of gemachtigde. Het gaat binnen deze interactie om de wisselwerking tussen inhoud aan de ene kant en relatie</i>

						(empathie, emotie) aan de andere kant."
24	Belastingdienst	3.2	Uit de interviews (..) van 'willen winnen'.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 13 is de tekst aangepast en luidt als volgt: "Uit interviews met medewerkers komt naar voren dat medewerkers inhoudelijk zijn gedreven en zich vooral richten op de juridisch-inhoudelijke kant van de zaak. Wij zien dat dit zich vertaalt naar een (proces)houding bij medewerkers van 'willen winnen'."
25	Belastingdienst	3.2	Zij vinden andere (..) omstandigheden niet relevant.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 45 in wederhoortabel.
26	Belastingdienst	3.2	Zij geven aan (..) uit de systemen.	Idem.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
27	Belastingdienst	3.2	Gevraagd naar hoe (..) te hebben ervaren.	Idem.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld.	
28	Belastingdienst	3.2	Uit de interviews (..) het geschil is.	Idem.	Dit is een weergave van wat	

					belanghebben de en gemachtigden ons verteld hebben.	
29	Belastingdienst	3.2	Sommigen geven aan (..) kapot is gemaakt.	Idem.	Dit is een weergave van wat belanghebben de en gemachtigden ons verteld hebben.	
30	Belastingdienst	3.2	Uit de interviews (..) uit te voeren.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 14 is de tekst als volgt aangepast: "Uit interviews <i>met medewerkers</i> kwam naar voren dat de aandacht van de meeste medewerkers voornamelijk is gericht op de inhoudelijk-juridische kant van de zaak, dus dat wat nodig is om hun deel van het <i>werk in het dossier</i> uit te voeren."
31	Belastingdienst	3.2	Uit interviews met (..) foto's van kinderkleding.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie punt 52 in de wederhoortabel.
32	Belastingdienst	3.2	Belanghebbende en gemachtigden (..) vooraf bepaalde uitkomst.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 14 is de tekst als volgt aangepast: "In de <i>onderzochte casussen hebben</i> belanghebbende en gemachtigden het idee dat de

						Belastingdienst toewerkt naar een vooraf bepaalde uitkomst."
33	Belastingdienst	3.2	Ook als ze (..) door de Belastingdienst.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 14 en 15 is de tekst als volgt aangepast: "Ook als ze naar eigen zeggen 'alle registers opentrekken': stukken aanleveren, onderbouwingen indienen en vragen beantwoorden, leidde dat <i>in de onderzochte casussen</i> volgens hen niet tot een daadwerkelijke heroverweging door de Belastingdienst."
34	Belastingdienst	3.2	Het vasthouden aan (..) aan te dragen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 15 is de tekst als volgt aangepast: " <i>Dit zagen wij in de onderzochte casussen terug</i> in alle fasen van een dossier, in de controlefase en bij boeteoplegging, en ook in de manier waarop de Belastingdienst invulling geeft aan heroverwegingsmomenten, zoals zienswijzegesprekken en hoorgesprekken. We zien <i>bijvoorbeeld</i> in sommige dossiers dat medewerkers in die gevallen niet overgaan tot een ambtshalve toetsing van het gehele geschil, maar zich beperken tot één aspect ervan."
35	Belastingdienst	3.2	Uit de interviews (..) wetgever is bedoeld.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Op pagina 15 is de tekst als volgt aangepast:

					tekst aangepast.	"Uit interviews met medewerkers <i>die betrokken waren in de bezwaarfase</i> komt naar voren dat zij zich in <i>deze fase</i> vooral richten op het in stand houden van het primaire besluit. Hiermee voert de Belastingdienst <i>in de door ons onderzochte casussen</i> de bezwaarfase niet uit zoals die door de wetgever is bedoeld."
36	Belastingdienst	3.2	In sommige gevallen (..) en soms onmenselijk.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 15 is de tekst als volgt aangepast: "In sommige <i>casussen</i> gaat de Belastingdienst, volgens belanghebbende en gemachtigden, ook niet verder dan het herhalen van het al eerder via een brief meegedeelde standpunt. Belanghebbenden <i>hebben daarbij</i> geen ruimte <i>ervaren</i> voor het uitwisselen van nieuwe inzichten. <i>In de onderzochte casussen</i> ervaren zij de Belastingdienst als ondoordringbaar en soms onmenselijk."
37	Belastingdienst	3.2	Wanneer door een (..) weerstand bij medewerkers.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 39.
38	Belastingdienst	3.2	Medewerkers geven ook (..) Belastingdienst te traineren.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Zie hieronder bij punt 39.

					tekst aangepast.	
39	Belastingdienst	3.2	Uit de interviews (...) artikel 8:42 Awb.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 15 is de tekst als volgt aangepast: "Wanneer door een belanghebbende of diens gemachtigde om een specifiek stuk wordt gevraagd, wat nog niet is verstrekt, stuit dit <i>bij meerdere medewerkers die wij spraken</i> op onbegrip of weerstand. <i>Meerdere medewerkers die wij spraken</i> geven ook aan dat een beroep op artikel 8:42 Awb volgens hen vaak bedoeld is om een zaak bij de Belastingdienst te traineren. Volgens hen trekt een gemachtigde alles uit de kast om de belangen van diens client te verdedigen. Uit interviews blijkt ook dat medewerkers vinden dat gemachtigden standaard een beroep doen op artikel 8:42 Awb."
40	Belastingdienst	3.2	Maar in de (...) of niet doorprocederen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 16 is de tekst als volgt aangepast: "Maar in de door ons bestudeerde dossiers en interviews <i>hebben we geen aanwijzingen gevonden</i> dat de Belastingdienst op objectieve gronden afwegingen maakt voor het wel of niet doorprocederen."

41	Belastingdienst	3.2	Belanghebbende en gemachtigden (..) op hun leven.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 16 is de tekst als volgt aangepast: "In de onderzochte casussen gaven belanghebbende en gemachtigden aan dat volgens hen een tijdige alternatieve geschilbeslechting veel had gescheeld in hoe de zaak impact zou hebben gehad op hun leven."
42	Belastingdienst	3.3	In de meeste (..) van de vijf dossiers.	Idem.	Dit is een observatie van onze kant.	
43	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) (delen van) fasen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 17 is de tekst aangepast en luidt als volgt: "Uit interviews en dossiers kwam het beeld naar voren dat medewerkers vaak 'voortborduren' op het werk van collega's in eerdere (delen van) fasen."
44	Belastingdienst	3.3	We zien dat (..) één (vertrouwde) collega.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 18 is de tekst als volgt aangepast: "We zien dat medewerkers <i>feedback vragen</i> , maar vaak <i>aan</i> maar één (vertrouwde) collega."
45	Belastingdienst	3.3	In één dossier (..) waaronder bijvoorbeeld accountants.	Idem.	Dit is een observatie van onze kant.	
46	Belastingdienst	3.3	Uit de interviews (..) de vaktechnische lijn.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Op pagina 18 is de tekst aangepast en luidt als volgt: "Uit interviews blijkt dat de inhoudelijke aansturing

					tekst aangepast.	gebeurt door de vaktechnische lijn."
47	Belastingdienst	3.3	In sommige gevallen (..) van het dossier.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 18 is de tekst als volgt aangepast: "In sommige gevallen heeft dit een negatief effect gehad op de compleetheid van het dossier, <i>doordat stukken niet waren gearhiveerd.</i> "
48	Belastingdienst	3.3	Daarbij viel ons (..) burgers en bedrijven.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 19 is de tekst als volgt aangepast: "Daarbij viel ons <i>in meerdere casussen</i> op dat leidinggevend niet het gesprek aangaan met medewerkers over de rol en het gedrag van medewerkers in de interactie tussen medewerkers en burgers en bedrijven."
49	Belastingdienst	3.3	In sommige interviews (..) dossier minder belangrijk.	Idem.	Dit is een weergave van wat ons in de interviews met medewerkers is verteld. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 19 is de tekst als volgt aangepast: "In sommige interviews maakten medewerkers uit de vaktechnische lijn <i>richting ons</i> hun rol, betrokkenheid en verantwoordelijkheid in een dossier minder belangrijk."
50	Belastingdienst	3.3	Verder kwam naar (..) afstemt met leidinggevend.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 19 is de tekst als volgt aangepast: "Verder kwam <i>in meerdere casussen</i> naar voren dat alleen in

						uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld als een zaak publicitair gevoelig is, de vaktechnische lijn samenwerkt of afstemt met leidinggevend.
51	Belastingdienst	3.4	We zien dat (..) dossiers volledig is.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 52
52	Belastingdienst	3.4	Als de Belastingdienst (..) uitdaging voor medewerkers.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 20 is de tekst als volgt aangepast: "We zien dat door de gebrekkige informatiehuishouding en dossiervorming dit niet in alle dossiers <i>van de door ons onderzochte casussen</i> volledig is. We zien <i>hierbij</i> ook verschil in verantwoording van de informatiestromen. <i>Zo zagen we dat</i> de Belastingdienst <i>van</i> informatie, die is verkregen van een overheidspartner, niet <i>vastlegt</i> van wie <i>de informatie is verkregen</i> , van welke instantie en waarom de informatie wordt gedeeld. Het is daardoor niet herleidbaar hoe de informatie is vergaard en waarvoor deze is ingezet. Dit maakt het traceren van 'op de zaak betrekking hebbende stukken' een uitdaging voor medewerkers."
53	Belastingdienst	3.4	Ook e-mailwisselingen zijn (..) in dossiers toegevoegd.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Op pagina 20 en 21 is de tekst als volgt aangepast:

					tekst aangepast.	"In de door ons onderzochte casussen zijn ook e-mailwisselingen vaak door medewerkers, met een verwijzing naar de AVG, niet op de juiste plaatsen in dossiers toegevoegd."
54	Belastingdienst	3.4	Uit de interviews (..) en het belastingmiddel.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 21 is de tekst aangepast en luidt als volgt: "Uit interviews blijkt verder dat hoe medewerkers onderling dossiers overdragen afhankelijk is van afstemming en werkcultuur op lokaal niveau en van de aard van de specifieke werkzaamheden en het belastingmiddel."
55	Belastingdienst	3.5	Deze medewerkers lijken (..) op dit gebied.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 22 is de tekst als volgt aangepast: "Medewerkers die dit in de interviews aangaven lijken niet op de hoogte te zijn van de bestaande werkinstructies, kennisgroepstandpunten en memo's op dit gebied."
56	Belastingdienst	3.5	Uit de interviews (..) informatiehuishouding en archivering.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 22 is de tekst als volgt aangepast: "Uit interviews met medewerkers komt naar voren dat ze in de door ons onderzochte casussen vaak alleen redeneren vanuit het perspectief van de Belastingdienst en vanuit de (on)mogelijkheden van de eigen organisatie op het gebied van bijvoorbeeld

						informatiehuishouding en archivering."
57	Belastingdienst	3.5	En ook hier (..) is van vrijblijvendheid.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 22 is de tekst als volgt aangepast: "En ook hier zien we <i>in de onderzochte casussen</i> , net zoals bij de initiatieven rondom artikel 8:42 Awb, dat er sprake is van vrijblijvendheid."
58	Belastingdienst	3.5	Wanneer de rechter (..) van de Belastingdienst.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Zie hieronder bij punt 59
59	Belastingdienst	3.5	Uit de interviews (..) zich te nemen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 23 is de tekst als volgt aangepast: "Wanneer de rechter daar in de uitspraak niet in meegaat, leidt dat <i>in de door ons onderzochte casussen</i> tot verbazing en soms tot verontwaardiging bij medewerkers van de Belastingdienst. Uit de interviews komt naar voren dat <i>in de onderzochte casussen</i> bij een oordeel van de rechter dat negatief uitpakt voor de Belastingdienst, medewerkers het kennisniveau, de objectiviteit of professionaliteit en de onafhankelijkheid van de rechter in twijfel trekken. Zij vinden dan bijvoorbeeld dat de rechter tot het door hen gewenste oordeel had kunnen

						komen door de (wel) beschikbare stukken in samenhang goed tot zich te nemen."
60	Belastingdienst	3.5	In een aantal (..) ingediend door belanghebbende.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 23 is de tekst als volgt aangepast: "In een aantal <i>casussen</i> is een klacht ingediend door belanghebbende."
61	Belastingdienst	3.5	In de dossiers (..) de ingeslagen weg	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 23 is de tekst als volgt aangepast: "In de dossiers <i>van de onderzochte casussen</i> zien we dat klachten niet leiden tot aanpassing van de ingeslagen weg."
62	Belastingdienst	3.5	Uit de interviews (..) als vijandig ervaren.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 23 is de tekst aangepast en luidt nu als volgt: "Uit interviews blijkt dat medewerkers een scherpe proceshouding van een gemachtigde snel als vijandig ervaren."
63	Belastingdienst	3.5	Maar ook vanuit (..) leren of verdiepen.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 24 is de tekst aangepast en luidt nu als volgt: "Maar ook vanuit de vaktechnische lijn zien we dit niet <i>of nauwelijks in de onderzochte casussen</i> . Uit interviews <i>met medewerkers</i> blijkt namelijk dat overlegstructuren worden gebruikt om te informeren, maar niet om te reflecteren en

						evalueren en dus ook niet om te leren of verdiepen.”
64	Belastingdienst	3.5	Ook zien wij (..) gunstige gerechtelijke uitspraak.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 24 is de tekst aangepast en luidt nu als volgt: “Ook zien wij <i>in de onderzochte casussen</i> terugkomen dat medewerkers onder reflecteren en evalueren vooral verstaan het bespreken van wat ze de volgende keer anders zouden kunnen of moeten doen. Met als doel te zorgen voor een, voor de Belastingdienst, meer gunstige gerechtelijke uitspraak.”
65	Belastingdienst	5.1	Zij ervaren de (..) en empathisch opstelt.	Idem.	Dit is een weergave van wat belanghebben de en gemachtigden ons verteld hebben. Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 25 is de tekst als volgt aangepast: “Op het oog is <i>een geschil rondom informatieverstrekking</i> , een juridisch geschil over een technisch/procedureel onderwerp. Maar ons onderzoek laat zien dat er voor belanghebbenden een wereld achter schuil gaat. <i>In de onderzochte casussen heeft</i> het handelen van de Belastingdienst een grote impact op het leven van belanghebbenden. Zij ervaren de Belastingdienst als ondoordringbaar en zouden graag zien dat de Belastingdienst zich transparant, betrouwbaar, eerlijk en empathisch opstelt.”

66	Belastingdienst	5.1	In de door (..) gedreven organisatie is.	Idem.	Dit is een observatie van onze kant.	
67	Belastingdienst	5.1	Door de inhoudsgedreven (..) (artikel 8:42 Awb).	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 26 is de tekst als volgt aangepast: "Door de inhoudsgedreven houding van de Belastingdienst <i>in de onderzochte casussen</i> hebben medewerkers weinig oog voor de impact op belanghebbenden van hun werk, van de gerechtelijke procedures, en van de geschillen over informatieverstrekking (artikel 8:42 Awb)."
68	Belastingdienst	5.1	Hier zien wij (..) grote impact heeft.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de tekst aangepast.	Op pagina 26 is de tekst als volgt aangepast: " <i>In de onderzochte casussen</i> zien wij dat de manier van werken van de Belastingdienst schuurt met de behoeften van mensen op wier leven de Belastingdienst een grote impact heeft. En we <i>zien in de onderzochte casussen</i> dat de missie van de Belastingdienst om burgers en bedrijven centraal te stellen <i>op die manier</i> nog niet wordt gerealiseerd."
69	Belastingdienst	5.1	Door de gefragmenteerde (..) geen correctie plaats.	Idem.	Ter verduidelijking hebben we de	Op pagina 26 is de tekst als volgt aangepast: "Door de gefragmenteerde en individualistische manier van

					tekst aangepast	werken binnen de Belastingdienst <i>in de onderzochte casussen</i> en doordat leidinggevenden in principe niet inhoudelijk betrokken zijn bij dossiers vindt hierop ook geen correctie plaats."
70	Belastingdienst	5.1	Wij denken dat (..) burgers en bedrijven.	Idem.	Dit is een conclusie van de IBTD.	
71	Belastingdienst	5.1	Leidinggevenden hebben hierin ook een belangrijke rol.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	
72	Belastingdienst	5.1	Ook is het (..) daar naar handelen.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	
73	Belastingdienst	5.1	Tot slot zien (..) recht op hebben.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	
74	Belastingdienst	5.1	Dit helpt om (..) rechtvaardige te doen.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	
75	Belastingdienst	5.2	Daarnaast zien we (..) rechtsvaardige te doen.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	
76	Belastingdienst	5.2	Daarbij hoort dat (..) vanuit maatschappelijke gedrevenheid.	Idem.	Dit is een aanbeveling van de IBTD.	