

## **Welkom bij de Belastingdienst Jan Renkema**

*Column in Management en Bestuur, december 2002*

Dag meneer, ik heb net als vorig jaar een foutieve aanslag gekregen. Ik hoef namelijk geen Waz-premie te betalen, want ik ben volledig in loondienst.

Ja, ik zie het hier. U hebt helemaal gelijk. Ja, ziet u, wij krijgen dat binnen een jaar kennelijk toch niet geregeld. Het spijt me.

Dus, ik kan de aanslag als niet verzonden beschouwen?

Nou, nee ... U moet een brief schrijven dat er ten onrechte een aanslag is opgelegd.

Moet dat echt? Vorig jaar ging het ook telefonisch.

Nee, dat gaat niet. De aanslag is ten onrechte, maar daar moet u wel een reden voor geven. En ik raad u ook aan om uitstel van betaling aan te vragen tot de Belastingdienst ook daadwerkelijk heeft besloten dat de aanslag ten onrechte is.

(Enkele weken na het verzenden van de brief lag er een dwangbevel op de mat, onleesbaar, zowel de zin van 130 woorden als de naam. Direct gebeld.)

Welkom - bij - de - Belastingdienst

Al - onze - medewerkers - zijn - in gesprek.

... 4.23 minuut ...

Goedemorgen!

Ja, ik krijg hier een dwangbevel, maar het gaat denk ik om een foutieve aanslag. Vorig jaar was dat ook zo. Kunt u mij doorverbinden met iemand die mij kan helpen?

... 3.59 minuut ...

Ogenblikje nog. De heer Pietersen is even niet op zijn plaats, denk ik.

... 2.48 minuut ...

Het spijt me. De heer Pietersen is er niet ... Nee, hij is echt de enige die u kan helpen. U hebt namelijk een dwangbevel! Blijft u het maar proberen telefonisch.

(Verscheidene pogingen later.)

Dag meneer Pietersen. Dat is even schrikken. Een deurwaarder aan de deur. En dat terwijl het om een foutieve aanslag gaat waarover al een bezwaarschrift is ingediend.

Hoe komt u bij mij terecht? U moet helemaal niet bij mij zijn. Zeiden ze dat, bij de

telefooncentrale? Kunt u mij even haar naam geven? Maar u hebt gelijk hoor. Uw aanslag wordt uiteindelijk nul. Tja, het zijn geen zaken die hier automatisch recht te zetten zijn. Zei u dat u een brief gestuurd had? Nee, die zie ik hier niet in uw dossier. Hebt u die wel verstuurd? Weet u wat, ik bel u straks even terug.

(Even later)

Het is inderdaad een fout. Maar helaas ben ik niet competent. Wat ik daarmee bedoel? Nou, ik bedoel dat mijn competentie naar u niet open staat. Uw dossier moet naar een andere afdeling.

Maar ik moet over twee dagen betalen, schrijft uw deurwaarder! Anders vergrijpt hij zich voor de somma van € 203 aan mijn "roerende en onroerende zaken en/of anderszins".

Ja kijk, ik stuur dit door, vandaag nog. Normaal hebt u dan binnen enkele dagen antwoord. Maar als ze daar uw brief onder aan de stapel leggen, en het is druk. Ja, dan ...

Wat moet ik dan doen als ze overmorgen de oude klok willen weghalen? Kunt u niet even intern een briefje sturen, of misschien mij iets faxen? Alstublieft?

Nee, zoiets doen wij nooit. Alles is nu afhankelijk van mijn collega's elders. Die moeten zorgen dat u van deze aanslag wordt verlost.

\*\*\*\*\*

De 'verlossing' kwam in twee bedrijven. Enkele weken later lag er een standaardbrief waarin stond hoe er betaald (!?! ) zou kunnen worden en iets over invorderingsrente. Weer enkele weken later kwam er een anonieme computeruitdraai met tegenstrijdige informatie. In de eerste zin stond dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk was verklaard. In de tweede zin werd meegedeeld dat de inspecteur aan het bezwaar tegemoetkwam.

Nu ben ik de gelukkige en trotse bezitter van een dwangbevel en een 'nul-aanslag'.

Nee, leuker konden ze het kennelijk niet maken, maar er was toch iets met eh ... Hoe zat dat nog maar weer?