



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de ontvanger van de Belastingdienst Oost niet eenduidig en duidelijk is geweest in zijn gebruik van het faxapparaat en de behandeling van de faxberichten. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat hij niet is gehoord tijdens de klachtbehandeling.

## Beoordeling

### I Bevindingen

1. In verband met vermeende belastingschulden van verzoeker correspondeerde de gemachtigde van verzoeker al enige tijd met de ontvanger van de Belastingdienst Oost (hierna: de Belastingdienst). Na een korte onderbreking pakte de gemachtigde op 10 december 2009 de draad weer op wegens mogelijke verjaring van de belastingschulden.

2. Nadat hij op 23 december 2009 de ontvanger had gerappelleerd ontving de gemachtigde op 29 december 2009 een faxbericht van de ontvanger. Bij deze fax was een kopie gevoegd van een e-mailbericht van de ontvanger aan de notaris. In dat e-mailbericht gaf de ontvanger antwoord op de vraag van de notaris of het bedrag waar beslag op was gelegd aan de gemachtigde uitbetaald mocht worden. De ontvanger ging niet akkoord omdat naar zijn mening de belastingschulden niet verjaard waren.

Op 12 januari 2010 zond de gemachtigde weer een brief naar de ontvanger. Hij verzocht de ontvanger zijn stelling van 29 december 2009 te onderbouwen. Hierna hadden de gemachtigde en de ontvanger telefonisch contact.

De gemachtigde stuurde op 15 januari 2010 een faxbericht aan de ontvanger. Hierin schreef hij:

"...Deze week hebben wij telefonisch contact gehad over mijn stelling dat de belastingschuld ten name van mijn cliënt, (...), verjaard is. (...) Telefonisch hebt u mij reeds meegedeeld van mening te zijn dat in uw dossier van geen verjaring blijkt omdat de

Ontvanger op een bepaald moment heeft meegedeeld dat de invordering wordt aangehouden dan wel opgeschort. Volgens u was dat voldoende voor een verlenging van de verjaringstermijn. Ik heb u erop gewezen dat naar mijn mening een aanhouding danwel opschorting niet valt onder artikel 27 van de Invorderingswet. In uw reactie verzoek ik u daar expliciet op in te gaan. Uiteraard indien en voor zover u van mening blijft dat er sprake is van geen verjaring.

Tevens liet u verder blijken van mening te zijn dat de handeling van de bank tot executoriale verkoop eveneens verjaring zou stuiten. Althans, zo heb ik uw opmerkingen opgevat. Wellicht dat ik dat onjuist heb gedaan zodat ik u verzoek expliciet uiteen te zetten wat uw standpunt dienaangaande is.

Ik maak van de gelegenheid gebruik u erop te wijzen dat in het dossier van cliënt twee bezwaarschriften tegen beschikking vervolgingskosten aanhangig zijn. (...)"

De gemachtigde ontving op 25 januari 2010 enkele brieven van de ontvanger. Deze brieven leken een antwoord op de brief van de gemachtigde van 10 december 2009 te zijn. Er wordt namelijk verwezen naar de brief van 10 december 2009 waarin de verjaring aan de orde werd gesteld. Ook reageerde de ontvanger op het rappel uit het faxbericht van 15 januari 2010.

Hierop reageerde de gemachtigde op 25 januari 2010 door verzending van een faxbericht. De gemachtigde informeerde de ontvanger over zijn standpunt namens verzoeker en stuurde daarbij ook een akte van verpanding en een bezwaarschrift. In de akte was opgenomen dat verzoeker van mening was dat de Belastingdienst ten onrechte gelden van hem in beslag heeft genomen. Verzoeker wenste zijn voorwaardelijke vordering op de ontvanger dan ook te verpanden aan de gemachtigde. De gemachtigde verklaarde bereid te zijn deze verpanding te aanvaarden.

3. Via een faxbericht ontving de gemachtigde op 11 februari 2010 een bericht van de ontvanger met daarin opgenomen de volgende tekst;

"De directeur-generaal Belastingdienst heeft namens de staatssecretaris van Financiën op 27 april 2005 een besluit genomen waarin kenbaar wordt gemaakt dat, en voor welke berichten, de elektronische weg tussen burgers en de Belastingdienst is geopend en welke eisen daarbij worden gesteld. Dit Besluit, met kenmerknummer CPP2004/2807M, is op 11 mei jl. in werking getreden.

Gegeven het feit dat de fax technisch niet kan voldoen aan de vereisten voor vertrouwelijkheid en ondertekening wordt de fax niet opengesteld voor het zenden van formele/vertrouwelijke berichten aan de Belastingdienst, zoals bijvoorbeeld aangiften en pro-forma bezwaarschriften. Indien dergelijke berichten toch per fax naar de Belastingdienst worden gezonden, worden zij geweigerd. Weigering houdt in dat het bericht zondermeer niet in behandeling wordt genomen;

U heeft op 25 januari 2010 een faxbericht gezonden aan de Belastingdienst. Het betreft een brief waarin u namens (verzoeker; N.o.) een beroep doet op verjaring en mededeling doet van een openbare verpanding.

De Belastingdienst weigert uw faxbericht in behandeling te nemen. Deze weigering is gebaseerd op artikel 2:15 Algemene wet bestuursrecht. Het is niet mogelijk tegen deze

beslissing in bezwaar of beroep te komen. Meer informatie is beschikbaar op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)"

4. Diezelfde dag diende de gemachtigde een klacht in bij de Belastingdienst over het feit dat de ontvanger per fax had laten weten dat het faxbericht van de gemachtigde van 25 januari 2010 niet in behandeling werd genomen.

De gemachtigde was onder verwijzing naar het besluit van 27 april 2005, nr. CPP2004/2807M (Besluit) van mening dat zijn faxbericht niet als een formeel of vertrouwelijk bericht valt te kwalificeren. Vanwege de belangen van zijn cliënt (voornamelijk snelheid) heeft de gemachtigde gekozen voor een reactie per fax.

5. Op 1 maart 2010 reageerde de Belastingdienst op de klacht van verzoeker. De ontvanger beschouwde de inhoud van het faxbericht van 25 januari 2010 als geschrift dat onder het Besluit valt. Het betrof de verzending van vertrouwelijke stukken waaronder de pandakte. Over het faxbericht van 15 januari 2010 merkte de Ontvanger op dat hij dit als een rappel ter beantwoording van de brief van 10 december 2009 heeft beschouwd.

De Belastingdienst deelde de mening van de gemachtigde dat de fax van 11 februari 2010 eerder had moeten worden verzonden. Daarvoor bood de Belastingdienst zijn excuses aan. Wel merkte de Belastingdienst direct op dat de werklast dermate hoog was dat redelijke termijnen soms worden overschreden. De Belastingdienst erkende dat faxnummers worden vermeld in de correspondentie van de Ontvanger. Maar, stelde de Belastingdienst, het gebruik van die nummers is begrensd door het Besluit, en de Ontvanger is daaraan gehouden.

6. De gemachtigde stuurde vervolgens op 12 maart 2010 een verzoekschrift naar de Nationale ombudsman. Daarin uitte de gemachtigde zijn ontevredenheid over de klachtbehandeling en omschreef hij nogmaals zijn klacht. Ook schreef gemachtigde:

"...Uit de reactie op de klacht blijkt dat de Belastingdienst de bijlage bij de fax van 25 januari jl. kwalificeert als een vertrouwelijk stuk. Waarom die bijlage vertrouwelijker zou zijn dan de bijlage bij de fax van de Ontvanger van 29 december 2009 ontgaat belanghebbende. De pandakte is daarentegen helemaal niet vertrouwelijk. Het is juist bedoeld dat die akte openbaar wordt, vandaar ook de fax aan de Ontvanger. Een openbare pandakte is niet op één lijn te stellen aan het doen van een aangifte dan wel het indienen van een bezwaarschrift.

(...)

Als belanghebbende, via ondergetekende, per fax aan de Ontvanger een pandakte toezendt, kan daar niet anders uit afgeleid worden dat de akte geen vertrouwelijk stuk is. De Ontvanger had de fax in behandeling moeten nemen..."

Naar aanleiding van het verzoekschrift opende de Nationale ombudsman op 16 juli 2010 een onderzoek waarbij hij de Belastingdienst vroeg om te reageren op de klachtformulering en om antwoord te geven op enkele vragen. Deze vragen betroffen de gevallen waarin de ontvanger zelf gebruik maakt van de fax en de gevallen waarin de ontvanger een faxbericht wel in behandeling neemt. Ook werd de Belastingdienst gevraagd antwoord te geven op de vraag of verzoeker aan het gebruik van het faxapparaat door de Ontvanger het vertrouwen kon ontnemen dat hij zelf ook gebruik kon maken van de fax.

7. De Belastingdienst reageerde op 26 juli 2010 op de vragen van de Nationale ombudsman. Na een citaat uit het Besluit schreef de Belastingdienst:

"...De behandelend ambtenaar heeft (...) gehandeld in overeenstemming met de voor hem geldende voorschriften. Dat neemt niet weg dat het in de gegeven omstandigheden wenselijk was geweest als hij (gemachtigde; N.o.) had gewezen op de mogelijkheid/noodzaak om van de 'ouderwetse' wijze van indiening, d.w.z. inzending per post, gebruik te maken. Het volstaan met een formele weigering mag juridisch juist zijn, maatschappelijk gezien had dat beter gekund. (Gemachtigde; N.o.) had dan eerder kunnen reageren. Ik wil hem daarvoor - al is het wat laat - alsnog mijn excuses aanbieden.

(...)

Nu het in dit geval gaat om een brief over een concrete belastingschuldige, vergezeld van een akte van verpanding meen ik dat de (ontvanger; N.o.) zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat sprake was van vertrouwelijke informatie. De informatie was tot herkenbare personen herleidbaar en daarmee vertrouwelijk..."

Op de vraag of verzoeker aan het gebruik van de fax door de ontvanger het vertrouwen kon ontnemen dat hij zelf ook gebruik kon maken van de fax antwoordde de Belastingdienst:

"...Door de Belastingdienst kan aan belastingplichtigen, waaronder ook verzoeker, vertrouwen worden gewekt. Het vertrouwen moet wel onderscheiden worden van wat ik gemakshalve maar aanduid als een teleurgestelde verwachting. Het meer of minder aanvaard zijn van de fax als communicatiemiddel is naar mijn mening onvoldoende om van gewekt vertrouwen te kunnen spreken. Dat wordt anders als in de contacten met de (gemachtigde; N.o.) anders dan bij vergissing door de Belastingdienst de fax is gebruikt voor het verzenden van vertrouwelijke informatie. Ik heb op dit moment geen aanleiding om te veronderstellen dat dit het geval is. Ik meen daarom dat van een door de Belastingdienst gewekt vertrouwen dat wij de door de (gemachtigde; N.o.) per fax verzonden documenten zouden aanvaarden geen sprake is.

Dit alles doet niet af aan mijn hiervoor ook weergegeven oordeel dat over het niet accepteren van informatie op een correcte wijze met de belastingplichtigen (...) moet worden gecommuniceerd. Daarin zijn wij in dit geval tekort geschoten.

## Afhandeling klacht

Tijdens de afhandeling van de klacht heb ik geen contact opgenomen met (gemachtigde; N.o.). Dat behoorde in deze casus zeker tot de mogelijkheden. De reden waarom ik anders besloten heb kan ik niet meer reproduceren. Dat is een keuze die ik toen heb gemaakt, maar had, zeker gezien de problematiek, anders uit kunnen en moeten vallen. Ook daarvoor wil ik de (gemachtigde; N.o.) mijn excuses aanbieden.

Hierna verklaarde de Belastingdienst de klacht met betrekking tot het faxverkeer deels gegrond omdat de Belastingdienst verzuimd heeft een nadere toelichting te verstrekken bij de weigering van de fax.

8. In zijn reactie op de antwoorden van de Belastingdienst gaat de gemachtigde allereerst in op de vraag of het Besluit wel van toepassing is op de werkzaamheden van de Ontvanger.

"...Uit de aard van de werkzaamheden van de Ontvanger vloeit ook voort dat het besluit daarop niet van toepassing is. Die werkzaamheden kenmerken zich door een hoge mate van spoed en bevat altijd informatie die betrouwbaar is. Het is gebruik bij de Ontvanger om een overzicht van openstaande belastingschulden per fax kenbaar te maken. Zowel de Ontvanger als de belastingschuldige hebben daar belang bij. Hoe sneller informatie beschikbaar is, hoe sneller er gewerkt kan worden aan een oplossing voor het probleem..."

Voor wat betreft het vertrouwen dat kon worden ontleend aan de faxberichten die de ontvanger had verzonden merkte de gemachtigde op dat er naar zijn mening geen sprake was van een vergissing van de ontvanger.

(...) de Ontvanger (maakt; N.o.) per fax en e-mail vertrouwelijke informatie bekend aan de belastingschuldige alsmede (aan; N.o.) een derde, in casus de notaris. Dan mag de klager er toch op vertrouwen dat de fax een wijze van communiceren is tussen klager en de Ontvanger. (...)

Klager is wel verheugd om te constateren dat de Belastingdienst erkent 'steken te hebben laten vallen'.

## II Beoordeling

### *1. Ten aanzien van het faxverkeer*

9. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

10. De Belastingdienst heeft in zijn Besluit van 27 april 2005, Openstelling elektronisch bestuurlijk verkeer met de Belastingdienst (zie Achtergrond) zijn beleid duidelijk weergegeven. In dit besluit wordt ingevolge artikel 2:15 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kenbaar gemaakt dat, en voor welke berichten, de elektronische weg tussen burgers en de Belastingdienst is geopend en welke eisen daarbij worden gesteld.

In onderdeel 9.2 is aangegeven dat het faxverkeer in beginsel niet is toegestaan voor correspondentie tussen burger en Belastingdienst. De Belastingdienst gebruikt het faxapparaat slechts voor ondersteuning van facilitaire processen waarbij in geval van uitwisseling van formele of vertrouwelijke informatie de Belastingdienst vooraf degene voor wie het faxbericht bestemd is informeert.

Anders dan de gemachtigde stelt (zie hiervoor 8.) is de Nationale ombudsman van oordeel dat de aard van de werkzaamheden van een medewerker van de Belastingdienst niet van invloed is op het antwoord op de vraag of van de fax gebruik mag worden gemaakt. Het Besluit geldt immers voor alle berichten tussen de burger en de Belastingdienst waarbij elk bericht op zijn eigen merites moet worden beoordeeld.

Het is gezien het karakter daarvan dan ook opmerkelijk dat de ontvanger het faxbericht van 29 december 2009 verstuurd. De Belastingdienst stelt in zijn reactie op de klacht dat hier kennelijk sprake is geweest van een vergissing. Dat hoeft voor de gemachtigde niet duidelijk te zijn. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat de gemachtigde in de veronderstelling kwam te verkeren dat in meer algemene zin faxverkeer met deze ontvanger mogelijk zou kunnen zijn.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

11. De gemachtigde stuurde vervolgens op 15 en 25 januari 2010 faxberichten naar de ontvanger. In het eerste bericht stelde hij de verjaring die hij in zijn brief van 10 december 2009 ook al noemde aan de orde waarbij hij de ontvanger in gebreke stelde met het doen van een uitspraak op enkele bezwaarschriften. Het tweede faxbericht bevatte een inhoudelijke discussie en daarbij gevoegd waren een bezwaarschrift en een pandakte.

Met de Belastingdienst is de Nationale ombudsman van mening dat ieder faxbericht aan het Besluit moet worden getoetst. Het is dus niet zo dat een eenmalig, ten onrechte, verstuurd faxbericht de Belastingdienst bindt aan faxverkeer met een belastingplichtige, of zoals in dit geval een gemachtigde.

De ontvanger verklaarde dat hij het faxbericht van 15 januari 2010 beschouwde als een rappel voor beantwoording van de brief van 10 december 2009. Gezien de inhoud van het faxbericht kan de Nationale ombudsman zich daarin vinden.

Het tweede faxbericht viel gezien zijn inhoud en gezien zijn bijlagen (de pandakte en een bezwaarschrift) naar de mening van de Nationale ombudsman onder de toepassing van het Besluit. In redelijkheid moet worden geoordeeld dat het gaat om formele informatie waarbij het in fiscale zin niet vreemd is dat de pandakte als een vertrouwelijk stuk wordt gezien.

Met de Belastingdienst is de Nationale ombudsman van mening dat direct een faxbericht had moeten volgen waarin naar het Besluit werd verwezen. Ook in zoverre is de Belastingdienst tekort geschoten.

12. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Omdat de Belastingdienst de gemachtigde niet direct op de hoogte heeft gesteld van het feit dat de fax niet behandeld zou worden heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Dat maakt dat ook op dit aspect de onderzochte gedraging niet behoorlijk is.

## *II. Ten aanzien van de klachtbehandeling*

13. Tijdens de klachtbehandeling heeft de klachtbehandelaar geen contact opgenomen met de gemachtigde. De Belastingdienst kan niet achterhalen wat daar de reden voor is geweest. Maar de klachtbehandelaar onderkent inmiddels wel dat het beter was als hij dat anders had gedaan. Via een brief van 10 september 2010 aan de gemachtigde biedt de klachtbehandelaar zijn excuses aan.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. Nu de Belastingdienst de gemachtigde zonder opgaaf van redenen niet heeft gehoord heeft de Belastingdienst in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor gehandeld.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst Oost, is gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid, het beginsel van voortvarendheid en schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

### Slotoverweging

Hoewel de fax vanwege de voortschrijdende digitalisering als communicatiemiddel langzamerhand aan betekenis verliest en door e-mailverkeer meer en meer verdrongen wordt, is het van belang helderheid te hebben over de vraag of in de communicatie met



overheidsorganen (bestuursorganen) burgers, bedrijven en instellingen gebruik mogen maken van faxberichten.

Het antwoord op deze vraag is te vinden in de wet. Artikel 2:15 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft aan dat iedere overheidsorganisatie afzonderlijk de mogelijkheid heeft om o.a. faxverkeer 'open te stellen'. Dat wil zeggen dat bij een formeel besluit beslist wordt dat in de toekomst faxverkeer mogelijk is. Als dat besluit niet genomen is dan kan het overheidsorgaan faxen die binnenkomen negeren (maar hoeft dat overigens niet).

Deze zaak laat zien dat afgezien van deze wettelijke regeling de behoorlijkheid - de rechtszekerheid - nadere eisen stelt. Als een overheidsorgaan zelf een fax gebruikt om een burger te bereiken, dan mag die burger in beginsel datzelfde faxkanaal gebruiken om daarop te antwoorden of te reageren, ook al is dat elektronische kanaal niet opengesteld. Bij de ontvangst van een fax langs deze weg staat het overheidsorgaan voor de keuze om hetzij het faxbericht formeel in behandeling te nemen, hetzij op korte termijn te antwoorden dat in overeenstemming met het bepaalde in artikel 2:15 van de Awb het faxkanaal niet is opengesteld en dat voor aanbidding van dit bericht de afzender een andere route (bijvoorbeeld verzending per post of koerier) moet kiezen. In dit geval heeft de Belastingdienst nagelaten om binnen redelijke termijn aan te geven dat niet van de fax gebruik kon worden gemaakt.

Wat hiervoor samengevat is voor faxverkeer geldt in principe voor al het elektronische verkeer waarop artikel 2:15 van de Awb slaat. Dat wil zeggen ook voor e-mailverkeer.

## Onderzoek

Op 15 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift ingediend door Advocatenkantoor Jaegers en Soons te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst Oost.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging het Ministerie van Financiën werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Belastingdienst Oost verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. De Belastingdienst liet weten dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van gemachtigde gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

1. Reactie aan de Nationale ombudsman met bijlagen namens verzoeker 2 augustus 2010 op reactie van de Belastingdienst.
2. Reactie van 26 juli 2010 op opening onderzoek van de Belastingdienst Oost/Kantoor Doetinchem.
3. Verzoekschrift van 12 maart 2010 aan de Nationale ombudsman met bijlagen namens verzoeker.
4. Faxbericht van 11 februari 2010 van de ontvanger aan de gemachtigde.
5. Faxbericht van 25 januari 2010 van de gemachtigde aan de ontvanger.
6. Brief van 22 januari 2010 van de ontvanger aan de gemachtigde.
7. Faxbericht van 29 december 2010 van de ontvanger aan de gemachtigde met een kopie van een e-mailbericht aan de notaris.
8. Brief van 10 december 2010 waarin de correspondentie met de Belastingdienst weer wordt opgepakt.
9. Besluit van 27 april 2005, nr.CPP2004/2807M, Stcrt.nr.87 (Besluit)

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

Besluit van 27 april 2005, nr.CPP2004/2807M, Stcrt.nr.87

" Algemene wet bestuursrecht, Algemene wet inzake rijksbelastingen, openstelling elektronisch bestuurlijk verkeer met de Belastingdienst

De directeur-generaal Belastingdienst heeft namens de staatssecretaris van Financiën het volgende besloten.

In dit besluit wordt ingevolge artikel 2:15 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kenbaar gemaakt dat, en voor welke berichten, de elektronische weg tussen burgers en de Belastingdienst is geopend en welke eisen daarbij worden gesteld. In aanvulling op het

besluit van 5 november 2004, CPP2004/2142M Stcrt. nr. 224 worden bij dit besluit tevens de genoemde elektronische formulieren vastgesteld.

#### Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst, en werkt terug tot en met 1 juli 2004.

(...)

#### 9.2. Fax

Gegeven het feit dat de fax technisch niet kan voldoen aan de vereisten voor vertrouwelijkheid en ondertekening wordt de fax niet opengesteld voor het zenden van formele / vertrouwelijke berichten aan de Belastingdienst zoals voor het doen van aangifte en het indienen van (pro-forma) bezwaarschriften 1). Dit heeft tot gevolg dat berichten die desondanks per fax worden ontvangen worden geweigerd. De beperking in het gebruik van de fax ligt in één lijn met de verplichting tot het doen van elektronische aangifte. Slechts onder voorwaarden wordt ontheffing verleend voor het elektronisch doen van aangifte, waarna aangifte moet worden gedaan door inzending van het originele door de Belastingdienst uitgereikte aangiftebiljet per post. Deze originele aangiftebiljetten worden geautomatiseerd verwerkt.

Weigering houdt in dat het bericht zondermeer niet in behandeling wordt genomen. Ook wordt geen mogelijkheid van herstel van vormverzuimen gegeven anders dan dat belanghebbende via een ander (wel opengesteld) kanaal zijn bericht in kan zenden. Tegen een weigering kan geen bezwaar worden ingediend.

De Belastingdienst gebruikt de fax wel voor de ondersteuning van facilitaire processen.

Indien bij dit gebruik van de fax formele of vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld, zullen conventies worden gehanteerd. Daarbij zal als uitgangspunt gelden dat de verzender de ontvanger vooraf informeert over het bericht dat per fax zal worden verzonden.

1) Het Voorschrift Awb zal overeenkomstig worden aangepast. "