



# Rapport

**Bejegening tijdens boekenonderzoek door de Belastingdienst**

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst niet gegrond wat betreft de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman onthoudt zich van het geven van een oordeel ten aanzien van de klacht over de toonzetting van de controlemedewerker in de contacten tijdens het boekenonderzoek.

**Datum: 2 februari 2015**

**Rapportnummer: 2015/018**

## **SAMENVATTING**

Verzoeker, een intermediair met een administratiekantoor klaagde (onder meer) over de toonzetting van een controlemedewerker van de Belastingdienst in de contacten tijdens een boekenonderzoek. Verzoeker wijst op het dreigen met het opleggen van navorderingsaanslagen en daarbij behorende boetes, de wijze van het stellen van vragen, het onderzoek snel willen afronden en het onderzoek het liefst bij de belastingplichtige (verzoekers cliënte) willen laten plaatsvinden, hetgeen in strijd zou zijn met eerder gemaakte afspraken.

De Nationale ombudsman overwoog het volgende.

Dat de controlemedewerker verzoeker heeft gewezen op de consequenties van het niet verstrekken van bepaalde informatie staat vast en is op zich niet onbehoorlijk. Voor de Nationale ombudsman is echter niet vast te stellen met welke toonzetting de controlemedewerker die mededeling heeft gedaan. Hetzelfde geldt voor de toonzetting van zijn vraagstelling.

Verder merkt de Nationale ombudsman op dat de controlemedewerker inderdaad voortvarend te werk ging. Of ondanks door verzoeker gestelde eerdere afspraken de controlemedewerker de uitbreiding van het onderzoek het liefst bij verzoekers cliënte wilde voortzetten, is niet komen vast te staan. Wat hier ook van zij, dit is na overleg tussen verzoeker en de controlemedewerker niet doorgegaan. De Nationale ombudsman wijst er op dat zeker nu er een uitbreiding van het onderzoek plaatsvond, het de Belastingdienst vrij staat om de wijze waarop het onderzoek wordt voortgezet te herzien. In dit geval is echter na overleg tussen verzoeker en de controlemedewerker van de controle bij verzoekers cliënte afgezien.

De Nationale ombudsman is verder niet gebleken van evident niet respectvol en/of grievend gedrag door de controlemedewerker. Hij onthoudt zich dan ook van het geven van een oordeel op dit punt.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de Belastingdienst tijdens de klachtbehandeling voldoende inspanningen heeft verricht om te komen tot het normaliseren van de contacten door het gesprek met verzoeker te willen aangaan en door te bepalen dat de leidinggevende van de controlemedewerker bij de persoonlijke contacten tussen de controlemedewerker en verzoeker aanwezig zal zijn. Het laatste omdat verzoeker tijdens de klachtbehandeling liet weten dat de controlemedewerker niet meer welkom was op zijn kantoor.

De Belastingdienst kan in redelijkheid worden gevolgd in de afwijzende reactie op verzoekers verzoek om de controlemedewerker van het onderzoek af te halen, omdat niet gebleken is van evident onrespectvol en/of grievend gedrag.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst tijdens de klachtbehandeling de-escalerend heeft gehandeld. De onderzochte gedraging is dan ook op dat punt behoorlijk.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt over de toonzetting van de controlemedewerker van de Belastingdienst in de contacten tijdens het boekenonderzoek.

Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop de klacht hierover door de Belastingdienst is afgehandeld.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Op 17 oktober 2013 liet een controlemedewerker van de Belastingdienst, bij brief aan verzoeker en zijn cliënte weten dat hij op maandag 4 november 2013 een boekenonderzoek naar de onderneming van de cliënte van verzoeker zou instellen. Verzoeker heeft een administratiekantoor en treedt als intermediair op. De controlemedewerker kondigde aan dat, zoals telefonisch met de cliënte van verzoeker was afgesproken, het onderzoek zou starten met een inleidend gesprek met de cliënte in haar onderneming. Het verdere onderzoek zou plaatsvinden op het kantoor van verzoeker.

Het doel van het onderzoek was de aangiften omzetbelasting over de periode 1 november 2010 tot en met 31 december 2012 te beoordelen, alsmede de aangiften inkomstenbelasting over de jaren 2010 tot en met 2012. Indien het onderzoek aanleiding tot uitbreiding zou geven, zou de cliënte daarvan op de hoogte worden gesteld.

De controlemedewerker liet weten dat het onderzoek waarschijnlijk een dag in beslag zou nemen.

Op 4 november 2013 vond in de onderneming van verzoekers cliënte het inleidende gesprek over het boekenonderzoek plaats. Verzoeker was daar ook bij aanwezig.

Later op die dag werd het onderzoek voortgezet op verzoekers kantoor.

Bij brief van 8 november 2013 liet de controlemedewerker aan verzoekers cliënte en verzoeker weten het lopende boekenonderzoek uit te breiden met de jaren 2008, 2009 en het gehele jaar 2010. De controlemedewerker berichtte verzoeker dezelfde dag hiervan telefonisch op de hoogte te hebben gebracht zodat de controlemedewerker tijdens het vervolgonderzoek op maandag 11 november 2013 over alle bankafschriften van alle bankrekeningen kon beschikken.

Verder deelde de controlemedewerker mee dat hij van plan was een navorderingsaanslag inkomensheffing 2008 ter behoud van rechten op te leggen. Hij liet weten dat de navorderingstermijn over het kalenderjaar 2008 op 31 december 2013 verstreek.

Tevens deelde hij in de brief mee de navorderingsaanslag op te leggen met een vergrijpboete van 50 procent over het verschuldigde belastingbedrag.

X berichtte verder dat de hoogte van de navorderingsaanslag en die van de boete konden worden aangepast nadat de controle was afgewerkt.

Ten slotte liet de controlemedewerker in de brief weten dat verzoeker hem op 8 november telefonisch berichtte dat de afspraak van 11 november niet kon doorgaan. De controlemedewerker sprak met verzoeker af dat verzoeker in de loop van de week van 11 november zou aangeven wanneer het onderzoek kon worden voortgezet.

De controlemedewerker wenste in het kader van het onderzoek te beschikken over bepaalde bankrekeningafschriften van een spaarrekening van verzoekers cliënte en haar partner. X verzocht verzoeker daar meermalen om.

De controlemedewerker heeft de verzochte stukken (nog) niet gekregen. Hij wees als gevolg hiervan verzoeker op de consequenties indien zijn onderzoek niet op een deugdelijke wijze kon worden uitgevoerd en hij niet tijdig over de beschikbare informatie kon beschikken. De consequenties zijn het opleggen van navorderingsaanslagen en daarbij behorende boetes.

Op 15 november 2013 vond er telefonisch contact plaats tussen de controlemedewerker en verzoeker. Na dit gesprek diende verzoeker een klacht bij de Belastingdienst in.

### **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

Verzoeker klaagde op 15 november 2013 bij de Belastingdienst over de gang van zaken tijdens het door de controlemedewerker gehouden boekenonderzoek. Hij klaagde over de toonzetting. Het doel van het indienen van de klacht was dat de controlemedewerker van het onderzoek zou worden gehaald. Verzoeker stelt als een crimineel te zijn behandeld. Verzoeker liet weten dat de manier waarop de controlemedewerker hem wees op de consequenties bij het niet verstrekken van informatie niet de wijze was die hij gewend was bij eerdere boekenonderzoeken. Verzoeker wees erop dat de controlemedewerker niet meer welkom is op zijn kantoor en dat hij hem niet meer wil spreken, ook niet in het bijzijn van een collega van de controlemedewerker, zoals bijvoorbeeld zijn leidinggevende. Verzoeker liet weten dat hij zich kan voorstellen dat een andere controlemedewerker dezelfde vragen zou stellen, maar hij nam aan dat dat dan op een andere toon zou gebeuren.

### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

De Belastingdienst reageerde bij brief van 10 februari 2014 onder meer als volgt op de klacht.

Verzoeker gaf in een telefonisch hoorgesprek in het kader van de klachtbehandeling aan dat de controlemedewerker niet meer welkom was op zijn kantoor. Een formele hoorzitting vond verzoeker niet nodig, want hij wilde er geen tijd meer aan besteden, als de controlemedewerker niet van de zaak werd afgehaald.

De klachtbehandelaar liet weten de klacht te hebben besproken met de controlemedewerker en diens leidinggevende. De controlemedewerker kon zich het onderzoek goed herinneren. Het opvragen van informatie liep stroef. Hij liet weten verzoeker daarvoor meermalen te hebben benaderd. De verzochte informatie werd echter niet verstrekt. De controlemedewerker vertelde dat hij verzoeker heeft willen wijzen op de consequenties indien de controle niet op een deugdelijke wijze kon worden uitgevoerd en hij niet tijdig de beschikking kreeg over alle gevraagde informatie. De controlemedewerker had voor het indienen van de klacht door verzoeker zijn leidinggevende er op gewezen dat het onderzoek moeizaam verliep. Om de zaak niet verder te laten escaleren, heeft de leidinggevende van de controlemedewerker op 25 november ontbrekende stukken bij verzoeker opgehaald.

In een volgend telefoongesprek liet verzoeker aan de klachtbehandelaar nogmaals weten een bemiddelingspoging af te wijzen. Verzoeker wilde niet meer in gesprek met de controlemedewerker.

De Belastingdienst liet weten de hele gang van zaken betreurenswaardig te vinden. De Belastingdienst berichtte dat het hem spijt dat het niet tot een gesprek tussen verzoeker en de controlemedewerker is gekomen. Herstel van het beschadigde vertrouwen was zo niet goed mogelijk.

Verder liet de Belastingdienst weten in het feit de communicatie niet goed is verlopen geen aanleiding te zien om het onderzoek door een andere medewerker te laten uitvoeren. Een andere medewerker zou hetzelfde onderzoek doen en de benodigde informatie opvragen. De Belastingdienst berichtte dat, gelet op de ontstane situatie, de leidinggevende van de controlemedewerker voornemens is om zelf bij de noodzakelijke persoonlijke contacten aanwezig te zijn.

De Belastingdienst wees er op dat hoe iets wordt ervaren vaak iets persoonlijks is. De Belastingdienst concludeerde dat uit de vastgestelde feiten blijkt dat het niet mogelijk is om objectief vast te stellen wat er precies heeft plaatsgevonden en hoe de toonzetting was. Om die reden onthield de Belastingdienst zich van het geven van een oordeel.

#### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de controlemedewerker hem tijdens het boekenonderzoek heeft bejegend. Verzoeker klaagt met name over de toonzetting.

Hij is het er – kort gezegd – niet mee eens dat en de wijze waarop de controlemedewerker een navorderingsaanslag en een daarop betrekking hebbende boete heeft opgelegd. Ook wijst hij erop dat de controlemedewerker na de uitbreiding van het onderzoek het zo snel mogelijk wilde afronden en het liefst bij zijn cliënte thuis of bij haar bedrijf. Hij wilde namelijk het boekenonderzoek binnen een week voortzetten. Dit was volgens verzoeker niet mogelijk, omdat hij al andere afspraken had gepland. In reactie hierop wilde de controlemedewerker het onderzoek bij verzoekers cliënte voortzetten. Dat was volgens verzoeker niet de afspraak en niet nodig.

De controlemedewerker dulde echter geen tegenspraak. Verder wees verzoeker op de wijze van ondervraging. Hij had het gevoel dat hij op het politiebureau zat. De manier van vragen stellen en informatie opvragen was hij niet gewend van eerdere onderzoeken van de Belastingdienst.

Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht afhandelde. Hij voelt zich niet serieus genomen. Verzoeker wijst erop dat er alleen naar de medewerkers van de Belastingdienst is geluisterd en dat de door hem opgevoerde argumenten niet belangrijk werden gevonden. Ook is verzoeker het er niet mee eens dat zijn verzoek om de controlemedewerker van het onderzoek af te halen niet is gehonoreerd.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De Nationale ombudsman heeft tijdens het onderzoek getracht een gesprek te arrangeren in aanwezigheid van een medewerker van de Nationale ombudsman tussen de verzoeker en de Belastingdienst. Verzoeker wilde dat niet. Hij blijft bij zijn standpunt dat de controlemedewerker niet meer betrokken moet zijn bij het boekenonderzoek. Vervolgens heeft de Nationale ombudsman verzoekers klacht onderzocht en daarvoor de controlemedewerker telefonisch gehoord.

## **HOE REAGEERDE DE CONTROLEMEDEWERKER VAN DE BELASTINGDIENST?**

Medewerkers van de Nationale ombudsman hoorden de controlemedewerker telefonisch. Hij liet onder meer het volgende weten.

De controlemedewerker ervoer voor half november 2013 geen enkele belemmering van de kant van verzoeker. Na het opvragen van de bankgegevens en de mededeling van 8 november 2013 met het voornemen een aanslag en boete op te leggen, kwam er weerstand van verzoeker.

De controlemedewerker deelde telefonisch aan verzoeker mee dat hij voornemens was een aanslag op te leggen over 2008. Dit om de rechten van de Belastingdienst veilig te stellen. Hij liet weten dat dit vermoedelijk het enige moment is geweest dat hij verzoeker heeft aangesproken over zijn voornemen en daar bijhorende boete. Andere dreigementen over het opleggen van boetes kan hij zich niet herinneren. Hij benadrukt dat dit niet betekent dat het niet vaker ter sprake is geweest. Omdat verzoeker een adviseur is, ging hij er vanuit dat verzoeker deze gang van zaken snapte. Het was volgens de controlemedewerker echt bedoeld om de rechten van Belastingdienst veilig te stellen en belastingplichtige te informeren over zijn voornemens. Hij liet weten dat 8 november 2013 de uiterste datum was om de aanslag voor 2008 op te leggen. De mededeling op 8 november dat hij voornemens was een aanslag over 2008 en een boete op te leggen, was bedoeld om de belastingplichtige meer te tijd te geven de benodigde stukken te verstrekken.

De controlemedewerker liet weten zich niet bewust te zijn van een dreigende toon. Hij ging er vanuit dat verzoeker begreep hoe de gang van zaken zou zijn bij een boekenonderzoek. Wanneer er geen stukken verstrekt kunnen worden, kan een aanslag en daarbij een boete volgen.

Omdat er nog fysieke bankafschriften ontbraken, heeft hij hier (meermaals) om gevraagd. Naar zijn weten heeft hij hier op een zakelijk manier om gevraagd en is daar geen dreigende toon aan te pas gekomen. Het was nodig voor het onderzoek om over de fysieke bankafschriften te beschikken. Volgens verzoeker beschikte zijn cliënte niet over die gegevens.

De controlemedewerker gaf aan dat er geen haast geboden was bij het onderzoek. Het regelmatig opvragen van verschillende stukken had als doel het onderzoek goed en spoedig af te ronden. Het inleidend gesprek heeft bij belastingplichtige plaatsgevonden. Maar op verzoek van verzoeker vond het boekenonderzoek plaats op zijn administratiekantoor. Hij liet weten dat het zijn uitgangspunt is om een boekenonderzoek te doen bij belastingplichtige, omdat de belastingplichtige weet hoe de onderneming in elkaar steekt en op deze manier krijgt de controleambtenaar een impressie van het bedrijf. Maar wanneer dit niet mogelijk is dan is een onderzoek ergens anders bespreekbaar. En

daarom heeft het boekenonderzoek plaatsgevonden bij verzoeker op kantoor. Hij is dan ook na het inleidend gesprek niet meer bij belastingplichtige thuis of op het bedrijf geweest.

### **HOE REAGEERDE VERZOEKER?**

Verzoeker liet in reactie op het verslag van het hoorgesprek van de controlemedewerker onder meer het volgende weten.

Verzoeker berichtte dat er geen tegenspraak werd geduld. De communicatie verliep verre van goed. Verzoeker stelt dat zelfs toen hij zijn cliënte aan de telefoon had, zij heeft gehoord hoe de controlemedewerker te keer ging op verzoekers kantoor.

Verzoeker stelt dat de navraag naar de bankafschriften niet zakelijk werd gesteld, maar met de woorden: "als ik deze niet snel ter inzage kan krijgen kunt u daarover een boete verwachten".

Ten slotte merkte verzoeker op dat hij na het onderzoek van de controlemedewerker al een paar onderzoeken van de Belastingdienst heeft gehad en die allemaal vlot en goed zijn verlopen. Hij laat weten dat de toonzetting ook geheel anders was dan bij het onderhavige onderzoek. Verzoeker kan zich niet voorstellen dat het aan zijn kantoor ligt.

Verzoeker liet weten dat de aanwezigheid van de leidinggevende van de controlemedewerker bij de noodzakelijke contacten met de controlemedewerker hem niet het vertrouwen geeft dat het boekenonderzoek goed wordt afgehandeld.

De afhandeling blijft bij de controlemedewerker en het gevoel bij verzoeker heerst dat hij vooringenomen is en daarom twijfelt verzoeker aan zijn beoordeling.

Een gesprek onder leiding van een ombudsbemiddelaar van de Nationale ombudsman kan het vertrouwen in de controlemedewerker niet herstellen, aldus verzoeker.

### **HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST?**

De Belastingdienst liet weten te betreuren dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend. De Belastingdienst spreekt nog altijd de hoop uit dat verzoeker het gesprek wil aangaan met onder meer de controlemedewerker met het streven om te komen tot het normaliseren van de contacten.

## **HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST(MEDEWERKER) OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN?**

De controlemedewerker benadrukte dat het niet zijn intentie was om het onderzoek geheel bij verzoekers cliënte voor te zetten. Verder wenste de controlemedewerker het verslag op een aantal onderdelen aan te vullen. De aanvulling is als bijlage opgenomen in dit rapport.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

### **I. Ten aanzien van de bejegening**

Verzoeker, een intermediair met een administratiekantoor klaagt in de eerste plaats over de bejegening door de controlemedewerker van de Belastingdienst bij het boekenonderzoek. Verzoeker stelt als een crimineel te zijn behandeld.

Hij wijst op het dreigen met het opleggen van navorderingsaanslagen en daarbij behorende boetes, de wijze van het stellen van vragen, het onderzoek snel willen afronden en zoals verzoeker stelt het onderzoek het liefst bij de belastingplichtige (verzoekers cliënte) willen laten plaatsvinden.

Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Medewerkers van overheidsinstanties dienen attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarmee rekening met de persoon van de burger.

De Belastingdienst ontleent de bevoegdheden tot het instellen en het uitvoeren van een boekenonderzoek onder meer aan de artikelen 47 en 50 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie Achtergrond). Deze artikelen bevatten voor de Belastingdienst geen beperkingen voor zijn bevoegdheid. Echter brengen de voor de Belastingdienst als overheidsinstantie geldende behoorlijkheidsvereisten wel beperkingen met zich mee. Controlemedewerkers dienen zich te allen tijde respectvol te gedragen en zich te onthouden van grievende opmerkingen. Dat geldt in het bijzonder voor controlemedewerkers die bij een ondernemer thuis of bij diens bedrijf een boekenonderzoek instellen. De controlemedewerkers dienen zich strikt zakelijk te gedragen. Indien de betrokkene onvoldoende meewerkt of desgevraagd informatie niet verstrekt, dienen zij zich te beperken tot het noemen van de consequenties die de wet daaraan verbindt. Intimidatie en emotionele druk moet steeds worden vermeden.

De controlemedewerkers dienen in verband met de overlast en het tijdsverloop het onderzoek zo snel en efficiënt mogelijk te doen.

Verzoeker klaagt over de toonzetting van de controlemedewerker in de contacten.

Verzoeker voert daartoe (onder meer) aan het dreigen met het opleggen van navorderingsaanslagen en daarbij behorende boetes.

Vaststaat dat de controlemedewerker verzoeker bij brief van 8 november 2013 en ook telefonisch heeft meegedeeld van plan te zijn een navorderingsaanslag inkomensheffing over het jaar 2008 met een boete op te leggen. De reden van het voornemen was de



uitbreiding van het boekenonderzoek met een aantal jaren. In de brief staat vermeld dat de aanslag wordt opgelegd ter behoud van rechten. De navorderingstermijn over het betreffende kalenderjaar verstreek volgens de controlemedewerker bijna twee maanden later. Verder staat in de brief vermeld dat de hoogte van de navorderingsaanslag en die van de boete kunnen worden aangepast nadat de controle is afgewerkt.

De controlemedewerker liet tijdens het onderzoek aan de ombudsman weten dat hij zich niet bewust was van een dreigende toon. Hij ging er vanuit dat verzoeker, als adviseur, begreep dat als de verzochte informatie niet wordt verstrekt, de Belastingdienst naheffingsaanslagen en boetes kan opleggen.

Dat de controlemedewerker verzoeker heeft gewezen op de consequenties van het niet verstrekken van bepaalde informatie staat vast en is op zich niet onbehoorlijk. Voor de Nationale ombudsman is echter niet vast te stellen met welke toonzetting de controlemedewerker die mededeling heeft gedaan. Hetzelfde geldt voor zijn toonzetting van de vraagstelling.

Verzoeker voert verder aan dat de controlemedewerker het onderzoek snel wilde afronden en tegen de afspraak in het liefst bij verzoekers cliënte thuis dan wel in haar onderneming. De controlemedewerker ontkent de intentie te hebben gehad het onderzoek geheel bij verzoekers cliënte te hebben willen voortzetten.

De Nationale ombudsman merkt hierover op dat de controlemedewerker inderdaad voortvarend te werk ging. Of de controlemedewerker ondanks eerdere afspraken de uitbreiding van het onderzoek bij verzoekers cliënte wilde voortzetten, is niet komen vast te staan. Wat hier echter ook van zij, het bij verzoekers cliënte voortzetten van het onderzoek is na overleg tussen verzoeker en de controlemedewerker niet doorgegaan. De Nationale ombudsman wijst er op dat zeker nu er een uitbreiding van het onderzoek plaatsvond, het de Belastingdienst vrij staat om de wijze waarop het onderzoek wordt voortgezet te herzien. Dit kan met name gebeuren om tijdwinst te boeken. In dit geval is echter na overleg tussen verzoeker en de controlemedewerker van de controle bij verzoekers cliënte afgezien.

De Nationale ombudsman is uit de door verzoeker aangevoerde punten ieder op zich en in onderling samenhang beschouwd niet gebleken van evident onrespectvol en/of grievend gedrag door de controlemedewerker. De Nationale ombudsman merkt op dat er wel sprake is geweest van escalatie van het conflict. De Nationale ombudsman zal daarover hierna onder II. op terugkomen.

Verzoeker heeft meermalen de toonzetting in de contacten van de controlemedewerker als dreigend ervaren. Net als de Belastingdienst is de Nationale ombudsman hierbij van oordeel dat hoe iets ervaren is iets persoonlijks is. Het is de Nationale ombudsman onvoldoende aannemelijk geworden dat de toonzetting bedreigend was.

Daarom onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over de gegrondheid van de klacht over de toonzetting van de controlemedewerker in de contacten.

## II. Ten aanzien van klachtbehandeling

Verzoeker klaagt ook over de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht heeft behandeld. Verzoeker stelt niet serieus te zijn genomen. Hij is namelijk van oordeel dat er alleen maar naar het verhaal van de controlemedewerker is geluisterd en niet naar hem. Verder is verzoeker het er niet mee eens dat de controlemedewerker nog steeds aan het boekenonderzoek is verbonden.

Het vereiste van de-escalatie houdt in dat de overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met gepaste escalatie.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat de houding van beide partijen tijdens het boekenonderzoek is verhard. De controlemedewerker wees op de gevolgen bij het niet verstrekken van bepaalde informatie en verzoeker was het niet eens met de toonzetting waarop onder meer deze mededeling werd gedaan.

Het verharden van standpunten hoort bij het escalatieproces van conflicten. Daar is op zich niks op tegen. Zeker in gevallen waarin geen evident onrespectvolle en/of grievende opmerkingen worden gemaakt, zoals hiervoor ten aanzien van de klacht over de bejegening is vastgesteld. Verder staat vast dat het hier gaat om twee professionals, die op de hoogte zijn van de fiscale gevolgen van het niet verstrekken van de door de Belastingdienst verzochte informatie.

Echter het is wel van belang dat in ieder geval door de overheidsinstantie naar een oplossing wordt gezocht voor de de-escalatie.

In dit geval is kort na de escalatie door verzoeker bij de Belastingdienst een klacht ingediend met als doel dat de controlemedewerker van het onderzoek zou worden afgehaald.

De Belastingdienst heeft juist gehandeld door tijdens zijn klachtonderzoek in eerste instantie zijn pijlen te richten op het normaliseren van de contacten tussen verzoeker en de controlemedewerker door het gesprek aan te gaan. Dat is niet gelukt omdat verzoeker de voorwaarde stelde dat de controlemedewerker van het boekenonderzoek moest worden gehaald.

De Belastingdienst heeft tijdens het klachtonderzoek aangegeven dat hij geen noodzaak aanwezig achtte om het boekenonderzoek over te dragen aan een collega van de controlemedewerker. Echter liet de Belastingdienst weten, gelet op de ontstane situatie, voornemens te zijn dat de teamleider van de controlemedewerker bij de persoonlijke contacten aanwezig zal zijn.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de Belastingdienst tijdens de klachtbehandeling voldoende inspanningen heeft verricht om te komen tot het normaliseren van de

contacten door het gesprek met verzoeker te willen aangaan en door te bepalen dat een leidinggevende van de controlemedewerker bij de persoonlijke contacten tussen de controlemedewerker en verzoeker aanwezig zal zijn. Het laatste omdat verzoeker tijdens de klachtbehandeling liet weten dat de controlemedewerker niet meer welkom was op zijn kantoor.

De Nationale ombudsman is niet gebleken dat de Belastingdienst bij de klachtbehandeling onvoldoende verzoekers verhaal en belangen heeft meegewogen.

De Belastingdienst kan derhalve in redelijkheid worden gevolgd in de afwijzende reactie op verzoekers verzoek om de controlemedewerker van het onderzoek af te halen, omdat niet gebleken is van evident onrespectvol en/of grievend gedrag.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst tijdens de klachtbehandeling voldoende de-escalerend heeft gehandeld. De onderzochte gedraging is dan ook op dit punt behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst is niet gegrond ten aanzien van de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman onthoudt zich van het geven van een oordeel over de toonzetting van de controlemedewerker in de contacten.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren  
waarnemend ombudsman

## ONDERZOEK

Op 13 februari 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de betrokken controlemedewerker van de Belastingdienst telefonisch gehoord.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld om op het verslag van het hoorgesprek te reageren. Hij heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt.

Vervolgens werd een verslag van bevindingen gestuurd naar verzoeker en de Belastingdienst(medewerker).

De reactie van de Belastingdienst(medewerker) gaf aanleiding het verslag op een onderdeel aan te passen en aan te vullen door middel van een bijlage.

Verzoeker reageerde niet op het verslag van bevindingen.

## INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn onder meer gebaseerd op de volgende informatie:

- het verzoekschrift van 13 februari 2014;
- het verslag van het hoorgesprek met de betrokken controlemedewerker van 27 mei 2014;
- de reactie van verzoeker van 16 september 2014 op het hiervoor genoemde verslag;
- de reactie op het verslag van bevindingen van de Belastingdienst(medewerker) van 7 november 2014, geanonimiseerd op 23 januari 2015

## ACHTERGROND

### Artikelen 47 en 49 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen:

"1. Ieder is gehouden desgevraagd aan de inspecteur:

- a. de gegevens en inlichtingen te verstrekken welke voor de belastingheffing te zijnen aanzien van belang kunnen zijn;
- b. de boeken, bescheiden en andere gegevensdragers of de inhoud daarvan - zulks ter keuze van de inspecteur - waarvan de raadpleging van belang kan zijn voor de vaststelling van de feiten welke invloed kunnen uitoefenen op de belastingheffing te zijnen aanzien, voor dit doel beschikbaar te stellen.

2. Ingeval de belastingwet aangelegenheden van een derde aanmerkt als aangelegenheden van degene die vermoedelijk belastingplichtig is, gelden, voor zover het deze aangelegenheden betreft, gelijke verplichtingen voor de derde.

3. Een ieder die de leeftijd van veertien jaar heeft bereikt, is verplicht op vordering van de inspecteur terstond een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage aan te bieden, indien dit van belang kan zijn voor de belastingheffing te zijnen aanzien.

(...)

**Artikel 49:**

1. De gegevens en inlichtingen dienen duidelijk, stellig en zonder voorbehoud te worden verstrekt, mondeling, schriftelijk of op andere wijze - zulks ter keuze van de inspecteur - en binnen een door de inspecteur te stellen termijn.

2. Toegelaten moet worden, dat kopieën, leesbare afdrukken of uittreksels worden gemaakt van de voor raadpleging beschikbaar gestelde gegevensdragers of de inhoud daarvan."

**BIJLAGE:** betreft kopie reactie op het verslag van bevindingen

V [REDACTED] [REDACTED]

De Nationale ombudsman  
[REDACTED]  
Postbus 83122  
2508 AC DEN HAAG

Tel: 0900 - 0543  
[REDACTED]

Datum:  
7 november 2014  
Geenontvanger: 23 januari 2015

Uitbreiding:  
2014-08365

Kenmerk: K&B 2013 21100

Bekent  
Reactie op het verslag van bevindingen.

De beklagde controlemedewerker wil de in het verslag opgenomen gebeurtenissen graag aanvullen. Het onderzoek op kantoor bij de adviseur op 4 november 2013, is afgebroken om 15.00 uur in verband met overige afspraken van de adviseur. Op 5 november heeft controlemedewerker telefonisch een nieuwe afspraak voor 6 november gemaakt, omdat er nog wat vragen opkwamen. Er zijn vragen gesteld over de bankrekeningen, de adviseur kon deze toen niet direct beantwoorden. Er is afgesproken dat de bankafschriften bij de vervolgspraak op 11 november aanwezig zijn. Op 7 november heeft de controlemedewerker overleg gehad met een specialist op kantoor. Het advies luidde om het boekenonderzoek uit te breiden naar de jaren 2006 en 2009. Tevens werd geadviseerd om ( tot behoud van nachten ) een navorderingsaanslag (inkomstenbelasting 2008 op te leggen in verband met verslijken van de navorderingstermijn. Op 8 november 2013 stuurt de controlemedewerker een brief aan de belastingplichtige waarin de uitbreiding van het onderzoek en de navorderingsaanslag wordt aangekondigd. De controlemedewerker informeert de adviseur hier ook op 8 november 2013 telefonisch over. Deze laat weten het niet eens te zijn met de navorderingsaanslag. Tevens worden de bankgegevens van 2008 en 2009 opgevraagd. De adviseur zegt tijdens dit telefoongesprek de afspraak voor 11 november af.

In uw antwoord datum en kenmerk van deze brief vermelden

[REDACTED]

Konmerk  
2014 KBB 21419

2

Over het opvragen van de bankrekeningen is diverse malen telefonisch contact geweest met de adviseur. De controlemedewerker zegt daarop dat hij de bankafschriften wel bij de belastingplichtige wilde ophalen. Het was niet zijn intentie om het onderzoek geheel bij de belastingplichtige voor te zetten.

De adviseur belt op 15 november voor het maken van een nieuwe afspraak op dinsdag 19 november. Tevens geeft hij mee dat de bankafschriften niet meer voortvanden zijn. De controlemedewerker informeert daarop bij de bank of oude bankafschriften nog opgevraagd kunnen worden. Dat kan tegen betaling. Die informatie geeft hij telefonisch door aan de adviseur. De adviseur geeft te kennen dat hij / zijn cliënte kosten moeten maken voor het opvragen van de bankgegevens. Deze wil hij vergoed hebben van de Belastingdienst. Daarop wijst de controlemedewerker de adviseur op diens informatieplicht in gevolge de wet en op de gevolgen van het niet voldoen aan deze plicht, omkering van de bewijslast.

De adviseur geeft dan te kennen dat hij over de gang van zaken een klacht wil indienen bij de leidinggevende. De controlemedewerker heeft zijn leidinggevende daar direct over geïnformeerd. De leidinggevende heeft kort daarna telefonisch contact opgenomen met de adviseur. Op 25 november 2013 heeft de leidinggevende een bezoek gebracht aan het kantoor van de adviseur. Hij geeft zijn ervaringen met de adviseur als volgt weer:

*"Allereerst vind ik het jammer dat zaken dusdanig escaleren dat dit leidt tot een klacht bij de Nationale ombudsman.*

*Ik heb dit persoonlijk proberen te voorkomen door met de adviseur in gesprek te gaan. Hij toonde hierbij een onverzoenlijke houding en was zeker niet bereid mee te helpen aan een constructieve oplossing. Sterker nog hij heeft zich denigrerend uitgelaten over de medewerker, wat ik meteen de kop heb ingedrukt. Ook naar mij toe ging het vrij moeizaam. Zo kon ik pas om 10.00 uur terecht en moest ik tussen de middag voor minimaal twee uren het werk onderbreken omdat de adviseur het kantoor sloot. Ook in telefoongesprekken toont hij zich weinig coöperatief. Samenvattend: de adviseur heeft niet echt een coöperatieve, open houding naar ons toe."*

Verzoeker klaagt over de toezetting. Hij is het niet eens met de wijze waarop de navorderingsaanslag met boete is opgelegd. Dit is een nieuw element aldus de controlemedewerker. Tot de navorderingsaanslag is door de controlemedewerker besloten in overleg en op advies van een specialist inkomstenbelasting. De aanslag is aangekondigd en gemotiveerd in de brief van 8 november 2013. Tevens is dit bekend gemaakt en toegelicht door de controlemedewerker in een telefoongesprek op 8 november 2013 met de adviseur. Controle van de bankrekeningen is van essentieel belang voor een goed oordeel over de aangiften van de betreffende jaren.

Op 15 november laat de adviseur weten dat de bankafschriften niet aanwezig zijn. De controlemedewerker informeert bij de bank over de mogelijkheid tot het opvragen van gegevens uit voorgaande jaren en hij heeft diverse keren contact met de adviseur over de verstrakking van de gevraagde gegevens. Echter zonder het gewenste resultaat.

De [REDACTED] vond de medewerking die hij ondervond onvoldoende en heeft de adviseur daarom gewezen op diens fiscale verplichtingen.

**CONTRIBUTIE MEDEWERKER**

De adviseur heeft er geen vertrouwen in dat het boekhoudonderzoek, ook bij aanwezigheid van de leidinggevende, goed wordt afgehandeld. Hij verwijt de controlemedewerker vooringenomen. Deze opmerkingen en het feit dat de adviseur tot geen enkel gesprek bereid is raken de controlemedewerker als ontzettend. Hij heeft er alles aan gedaan om deze zaak niet te laten escaleren. Hij heeft altijd openheld betracht en de adviseur de tijd gegeven om de gevraagde informatie aan te leveren. In het gesprek van 15 november 2013 heeft hij de adviseur gewezen op zijn verplichtingen. Hij heeft (ook met een zijn leidinggevende) geïnformeerd en die heeft direct contact gezocht met de adviseur. Deze heeft ook zijn bemiddeling aangeboden. Desondanks blijft de adviseur volhard in zijn verwijlen. De controlemedewerker geeft aan dat hij ruime ervaring heeft en nooit klachten heeft ontvangen. Hij erkent dat sommige gesprekken "sluwig" zijn, maar daar komt hij altijd uit met zijn gesprekspartners.

De controlemedewerker was bezig met het verzamelen van informatie, had te maken met tijdsdruk wegens het verlopen van de navorderingstermijn voor het jaar 2008. Hij heeft zich daarover intern

In uw antwoord deelt u een kenmerk van deze brief vrij. [REDACTED]

laten informeren door een specialist en hij heeft toen de navordering aangekondigd. Deze handwijze van de controlemedewerker is correct.

De Belastingdienst betreurt het dat het ook via de Nationale ombudsman niet lukt om in gesprek te komen met de adviseur. Hoe een gesprek is verlopen en ervaren, kan door personen die bij dat gesprek niet aanwezig waren niet goed worden beoordeeld. Dat de adviseur volhardt in de afwijzing van een gesprek met de controlemedewerker maakt een herstel van een normale zakelijke relatie niet mogelijk.

Dat is zo ook verwoord bij de afhandeling van de klacht door de Belastingdienst. Dat de adviseur desondanks het gevoel heeft dat zijn argumenten niet belangrijk werden gevonden spijt ons zeer. We hebben veel energie gestoken in de behandeling van deze klacht, met de bedoeling om de verstoorde relatie ter herstellen. De adviseur wil niet dat de controlemedewerker het onderzoek verder voortzet. Dat verzoek wordt niet gehoord. Om aan de gevoelens van de klager tegemoet te komen is aangeboden dat de leidingsgevende het onderzoek en de afhandeling zal begeleiden. Dat vindt de adviseur onvoldoende, dit aanbod geeft hem nog niet het vertrouwen dat het onderzoek goed zal worden afgehandeld. Dit gebrek aan vertrouwen is naar onze mening niet terecht, mede gelet op de aangeboden waarborgen. Dit geldt te meer omdat na het onderzoek nog de mogelijkheid bestaat van een onafhankelijk bezwaar- en beroepsprocedure.

De controlemedewerker stelt er prijs op om te laten weten dat hij nog steeds bereid is tot een gesprek, mede in het belang van de cliënt van de adviseur.

Hoogachtend,  
namens de plaatsvervangend directeur Particulieren, dienstverlening en bezwaar