



Rapport

Contactregistratie bij de BelastingTelefoon

Een onderzoek naar een melding van de Belastingdienst aan de politie.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Amsterdam te Amsterdam grotendeels ongegrond en deels gegrond.

Datum: 12 december 2018

Rapportnummer: 2018/091

SAMENVATTING

Verzoeker verkeert in een moeilijke financiële situatie. Er zijn ook problemen met de Belastingdienst. Daarover belde hij met de BelastingTelefoon. De medewerker van de BelastingTelefoon maakte uit zijn uitlatingen op dat hij een einde aan zijn leven wilde maken en heeft dit aan de politie gemeld. Hierna kwam de politie thuis bij hem langs en nam hem mee naar het politiebureau.

Verzoeker klaagde bij de Belastingdienst erover dat er ten onrechte aan de politie was doorgegeven dat hij een einde aan zijn leven wilde maken. Dat was hij helemaal niet van plan geweest en dit had hij dan ook niet gezegd. Bovendien klaagde hij erover dat de Belastingdienst dit soort doormeldingen niet in een incidentenregister vastlegde.

Volgens de Belastingdienst kon niet achterhaald worden of er gemeld was aan de politie, omdat er geen registratie van was. Zo'n registratie was volgens de Belastingdienst ook niet nodig omdat het doormelden van een mogelijke zelfdoding niet in de hoedanigheid van medewerker van Belastingdienst maar als bezorgde burger wordt gedaan.

Verzoeker wendde zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Deze stelde vast dat de Belastingdienst de melding over verzoeker aan de politie heeft gedaan. De Nationale ombudsman overwoog dat niet kan worden vastgesteld wat verzoeker precies gezegd heeft, maar naar zijn oordeel mag aan een instantie als de politie door gemeld worden als de medewerker de overtuiging heeft dat er sprake is van een serieuze dreiging van zelfdoding.

Omdat de melding aan de politie door een medewerker van de Belastingdienst gedaan is en niet door een willekeurige burger in de openbare ruimte, moet de doormelding naar het oordeel van de Nationale ombudsman wel geregistreerd worden. Het ontbreken van die registratie maakt dat de klacht over de doormelding aan de politie gegrond is wegens strijd met het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de klacht over het ontbreken van een apart incidentenregister voor het vastleggen van deze doormeldingen niet onbehoorlijk is. De Belastingdienst moet de doormeldingen registreren. Hoe dat gedaan wordt, staat de Belastingdienst vrij.

De Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst de aanbeveling gedaan om dit soort meldingen te registreren.

WAT IS DE KLACHT ?

Verzoeker, die arbeidsongeschikt is, heeft met een aantal verzekeringsmaatschappijen conflicten over zijn arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en de afdrachten aan de Belastingdienst hierover. Zijn financiële situatie is sterk verslechterd. Ook met de Fiscus zijn er problemen. De Belastingdienst zou volgens verzoeker uitstel hebben verleend voor de opgelegde aanslagen en voorlopig niet tot invordering overgaan. Toen de Belastingdienst toch bankbeslag legde op de bankrekening van zijn vrouw nam verzoeker hierover dan ook telefonisch contact op. Kort na het beëindigen van het laatste telefoongesprek met de BelastingTelefoon, werd verzoeker door de politie gebeld in verband met problemen met de Belastingdienst. Even later kwam de politie bij hem langs en werd hij naar het politiebureau meegenomen.

Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van de Belastingdienst de politie heeft gemeld dat hij mogelijk een einde aan zijn leven wilde maken.

Hij klaagt er ook over dat de Belastingdienst dit soort meldingen niet registreert in een incidentenregister.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

In juni 2017 werd er drie maal een bedrag van € 166,- van de bankrekening van verzoekers vrouw afgeschreven ten behoeve van de Belastingdienst. Omdat verzoeker meende dat hiervoor uitstel van betaling was verleend, belde hij op 27 juni 2017 met de Belastingtelefoon. De medewerker van de BelastingTelefoon zette een terugbelverzoek uit bij de betrokken afdeling van de Belastingdienst. Een medewerker daarvan belde verzoeker de volgende dag terug. Verzoeker raakte in dat gesprek geëmotioneerd, waarop de medewerker opmerkte dat hij in bezwaar kon gaan en het gesprek beëindigde. Verzoeker die over deze opmerking ontdaan was, belde daarop opnieuw naar de BelastingTelefoon. Nadat dit telefoongesprek beëindigd was, stond een half uur later de politie bij hem op de stoep. Hij werd geboeid meegenomen naar het politiebureau en werd pas viereneenhalf uur later 'vrijgelaten' nadat een psychiater met hem had gesproken.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoeker zond op 23 juli 2017 aan de Staatssecretaris van Financiën een klacht over de gang van zaken. De klacht werd ter behandeling overgedragen aan de Belastingdienst. Volgens verzoeker was het bankbeslag in strijd met afspraken die met hem gemaakt waren over zijn belastingaanslagen. De Belastingdienst had zijn vertrouwen geschonden en had er bovendien voor gezorgd dat hij als een misdadiger geboeid werd afgevoerd door de politie.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

De Belastingdienst gaf op 18 september 2017 in reactie op de klacht een overzicht van verzoekers fiscale situatie over de jaren 2013 tot en met 2017 en concludeerde dat het bankbeslag op de rekening van zijn vrouw correct was. Volgens de Belastingdienst zouden er in afwachting van het verloop van een rechtszaak van verzoeker tegen een verzekeringsmaatschappij tot 28 april 2018 geen invorderingsmaatregelen getroffen worden voor aan hem opgelegde belastingaanslagen.

Over het inschakelen van de politie door een medewerker van de Belastingdienst merkte de klachtbehandelaar op dat belastingplichtigen soms dreigen met zelfdoding. Doorgaans wordt dit serieus genomen en al dan niet na bespreking met een leidinggevende soms aan de politie doorgegeven. In het geval van verzoeker kon niet nagegaan worden of dit was gebeurd omdat er geen registratie was van een melding. Registratie van een dergelijke melding was ook niet nodig, omdat het aan de betrokken medewerker zelf wordt overgelaten om te bepalen of de politie geïnformeerd wordt of niet.

Verzoeker vond de reactie niet afdoende, omdat de afspraken over uitstel van betaling/invordering volgens hem ook gemaakt waren voor de aanslagen van zijn vrouw. Door het bankbeslag op haar rekening had de Belastingdienst het gewekte vertrouwen geschonden. Daarnaast beklagde hij zich erover dat de Belastingdienst de melding aan de politie nergens had geregistreerd. Volgens verzoeker diende de Belastingdienst een incidentenregister aan te houden, waarin dit soort meldingen geregistreerd worden. Hij verzocht de Belastingdienst om een formele afhandeling van zijn klachten. Daarop werd de klachtbehandeling hervat door de Belastingdienst.

Nadat verzoeker op 5 oktober 2017 zijn klachten in een hoorgesprek had toegelicht, is de klacht op 28 december 2017 afgehandeld. Over de melding aan de politie en het niet registreren daarvan oordeelde de Belastingdienst dat niet vast was komen te staan dat door een medewerker van de Belastingdienst een melding aan de politie was gedaan. Gelet op verzoekers verhaal was het echter wel aannemelijk en ook begrijpelijk dat er een melding bij de politie was gedaan. Voor de manier waarop verzoeker vervolgens door de politie is behandeld, acht de Belastingdienst zich niet verantwoordelijk.

Volgens de Belastingdienst kan van de BelastingTelefoon niet verwacht worden dat van alle 13 miljoen telefoongesprekken een registratie wordt bijgehouden. Omdat het contact leggen met de politie geen taak is die de Belastingdienst zijn medewerkers oplegt, hoeven meldingen aan de politie niet te worden geregistreerd. Het is aan de medewerker persoonlijk om de afweging te maken of het zijn of haar burgerplicht is om een individueel gevoelde zorg aan de politie te melden.

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

Verzoeker zond de Nationale ombudsman op 1 januari 2018 zijn reactie op de klachtafhandelingsbrief van de Belastingdienst. Hij herhaalde dat er ook voor de aan zijn vrouw opgelegde belastingaanslagen met de Belastingdienst afspraken waren gemaakt waarop hij kon en mocht vertrouwen. Volgens hem bevatte de klachtafhandelingsbrief van de Belastingdienst op dit punt feitelijke onjuistheden.

Over de melding aan de politie en het niet registreren daarvan schreef hij dat hij zelf bij de politie navraag had gedaan. Van de politie had hij op 18 december 2017 een e-mailbericht gekregen dat er op 28 juni 2017 van de Belastingdienst een melding was ontvangen dat verzoeker bij de Belastingdienst had aangegeven een einde aan zijn leven te willen maken.

Volgens verzoeker zaaide de Belastingdienst verwarring rond de melding aan de politie. Eerst werd ontkend dat er met de politie was gebeld; later werd het wel aannemelijk geacht, maar niet vastgesteld dat de Belastingdienst de melding had gedaan. Als de Belastingdienst de klacht zorgvuldig onderzocht had en net als verzoeker bij de politie had nagevraagd, had dit ook door de Belastingdienst vastgesteld kunnen worden. Dit was ook mogelijk geweest als de Belastingdienst dit soort meldingen registreert.

Dat medewerkers van de Belastingdienst zelf mogen beslissen of ze hun zorgen over een belastingplichtige bij de politie melden zonder registratie en overleg met een andere medewerker of leidinggevende vindt verzoeker onbegrijpelijk. De melding heeft namelijk een grote impact op hem gehad. Hij werd niet slechts gevraagd om mee te komen naar het politiebureau. Hij werd aangehouden en geboeid meegevoerd en moest zich op het politiebureau ontkleden in aanwezigheid van heren én dames. De politie heeft naar aanleiding van de melding met diverse andere personen gebeld om te melden dat hij suïcidaal was, terwijl hij dit niet gezegd had tegen de Belastingdienstmedewerker en er ook geen sprake van was.

Het kon volgens verzoeker toch niet aan de individuele medewerker worden overgelaten om een beslissing te nemen met zulke vergaande gevolgen voor een burger. Op die manier worden burgers vogelvrij verklaard. Ook is er dan geen leereffect voor medewerkers van de Belastingdienst. Bovendien, als de medewerker de melding alleen op grond van zijn of haar burgerplicht zou doen, is het de vraag of dan niet ten onrechte gebruik wordt gemaakt van het feit dat hij of zij werkzaam is bij de Belastingdienst. Hij had zijn verhaal immers niet aan een willekeurige burger, maar aan de Belastingdienst verteld.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

Verzoeker heeft zijn klacht telefonisch toegelicht en nog een aantal stukken toegestuurd. De Nationale ombudsman heeft besloten alleen de klacht over de melding aan de politie

en het niet registreren daarvan te onderzoeken. Hierover was voldoende informatie beschikbaar om een verslag van bevindingen op te stellen.

Het verslag van bevindingen is met de klacht en bijbehorende bijlagen aan de Belastingdienst toegezonden met het verzoek om een reactie. Ook aan verzoeker is het verslag van bevindingen toegestuurd met de mogelijkheid tot correctie of aanvulling.

HOE REAGEERDE DE BELASTINGDIENST?

De Belastingdienst merkte op dat er op het moment van de politiemelding geen uitstel van betaling liep. Pas drie maanden later bevatte een e-mail van 18 september 2017 aan verzoeker de onjuiste mededeling hierover. In een gesprek op 5 oktober 2017 met verzoeker en zijn vrouw is dit door de Belastingdienst rechtgezet, zodat hoogstens geconcludeerd kan worden dat over de periode van 18 september 2017 tot en met 5 oktober 2017 verzoeker de indruk had kunnen hebben dat er uitstel van betaling voor zijn belastingschulden was verleend. In aanvulling hierop liet de Belastingdienst later nog weten dat in een e-mail van 26 oktober 2017 is bevestigd dat als er al sprake zou zijn van gewekt vertrouwen, dit hooguit voor verzoeker gold en dat dit eventuele gewekte vertrouwen op 5 oktober 2017 voor de toekomst is opgezegd.

De Belastingdienst heeft nooit ontkend dat er met de politie is gebeld. Wat de politie met de melding heeft gedaan, onttrekt zich echter verder aan de waarneming van de melder en deze kan ook niet voor een eventuele escalatie bij de politie verantwoordelijk gehouden kan worden.

Voor het ontbreken van een registratie van dit soort meldingen speelt volgens de Belastingdienst naast de praktische argumenten om dit niet te registreren ook het meer principiële element dat er in Nederland geen centraal register bestaat waar een burger zich kan melden wanneer hij zich zorgen maakt om het welzijn van een andere burger. Elke burger kan ervoor kiezen bij een dreiging met zelfdoding (anoniem) een melding te doen bij de politie. Voor het registreren van dergelijke meldingen van medewerkers van de Belastingdienst bij de politie ziet de Belastingdienst geen aanleiding, omdat het voor een goede uitvoering van de werkzaamheden niet noodzakelijk is een dergelijk systeem bij te houden. Het is van groot belang dat vastgesteld kan worden dat ambtenaren op een zorgvuldige manier gebruikmaken van de hen toebedeelde bevoegdheden. De grens tussen wat een persoon doet in zijn hoedanigheid van ambtenaar en wat hij doet in zijn hoedanigheid van burger kan soms lastig zijn. De zorg die een medewerker over verzoeker heeft geuit tegenover de politie behoort echter niet tot zijn ambtelijk takenpakket waarover hij ter verantwoording kan worden geroepen. De Belastingdienst wil juist duidelijk maken dat een ambtenaar zijn plichten als burger zelfstandig en zonder last of ruggespraak uitvoert. Een vorm van registratie zou hier haaks op staan, omdat dit ertoe zou kunnen leiden dat een medewerker zich niet veilig voelt om een melding te doen.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker liet weten zich met een enkele toevoeging te kunnen vinden in het verslag van bevindingen. Deze aanvulling is aan het verslag toegevoegd.

Verzoeker werd nog in de gelegenheid gesteld om op de opmerkingen van de Belastingdienst te reageren. Hij gaf onder meer aan dat al eerder dan 18 september 2017 afspraken met de Belastingdienst gemaakt waren over het uitstel. De e-mail was een bevestiging van deze eerdere afspraken. Verzoeker betwist ook dat door de Belastingdienst nooit is ontkend dat contact met de Politie is opgenomen. De Belastingdienst zou iedereen die bij zijn dossier betrokken is geweest, gevraagd hebben of er contact met de politie was opgenomen, en al deze bevroegde medewerkers ontkenden de politie te hebben gebeld, zo is verzoeker in het gesprek op 5 oktober 2017 meegedeeld. Het standpunt dat het bellen met de politie door een medewerker van de Belastingdienst niet als ambtenaar, maar als gewone burger is gedaan, deugt volgens hem niet.

NADERE INFORMATIE VAN DE BELASTINGDIENST

Desgevraagd liet de Belastingdienst nog weten dat niet alle contacten tussen een burger en de BelastingTelefoon geregistreerd worden, alleen al omdat burgers (voor algemene vragen) anoniem moeten kunnen bellen. Bij contacten waarvoor een Burgerservice-nummer moet worden geraadpleegd, wordt er wel beknopt geregistreerd. Bij het betreffende BSN is dan te zien wanneer er gebeld is en met welke medewerker iemand sprak. Er worden geen gespreksverslagen genoteerd, maar bepaalde zaken worden wel vastgelegd, bijvoorbeeld als een terugbelverzoek wordt gemaakt.

De meest waarschijnlijke reden waarom het gesprek met de medewerker die mogelijk de politie heeft gebeld niet is geregistreerd, lijkt dat er geen noodzaak was om in dat gesprek het BSN van verzoeker te gebruiken.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Ten aanzien van de klacht dat de Belastingdienst de politie heeft gebeld omdat verzoeker mogelijk een einde aan zijn leven wilde maken.

De Nationale ombudsman toetst dit klachtonderdeel aan het vereiste van professionaliteit. Dit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Nu het dossier van verzoeker een e-mail bevat van de politie met de bevestiging van een melding door de Belastingdienst op 28 juni 2017 dat verzoeker een einde aan zijn leven

wilde maken, staat voor de Nationale ombudsman vast dat de melding aan de politie door (een medewerker van) de Belastingdienst gedaan is.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat een medewerker die de politie informeert dat een burger mogelijk een einde aan zijn leven wil maken dit doet in zijn hoedanigheid van medewerker van de Belastingdienst. Die burger heeft zijn verhaal aan een medewerker in de uitoefening van diens functie verteld en niet aan een willekeurige persoon (burger) in de openbare ruimte. Dat een doormelding bij de politie gedaan wordt als de medewerker van de Belastingdienst daartoe aanleiding ziet, is volgens de Nationale ombudsman een juiste handelwijze. De Nationale ombudsman concludeert dan ook dat (een medewerker van) de Belastingdienst de via de BelastingTelefoon verkregen informatie van een mogelijke suïcide aan de politie mag melden. Gelet op de impact die het informeren van de politie op de betrokkene kan hebben, dient de medewerker zich wel van de ernst van de situatie te vergewissen voordat hij of zij de politie informeert. Gaat de medewerker over tot een melding bij de politie, indien mogelijk na overleg met een collega of meerdere, dan dient dit doormelden naar het oordeel van de Nationale Ombudsman in een contactregistratie vastgelegd te worden. Nu dit laatste niet is gebeurd, is de gedraging in zoverre niet behoorlijk. De Nationale ombudsman ziet aanleiding om aan het rapport op dit punt een aanbeveling te verbinden.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel dat de Belastingdienst dit soort meldingen niet registreert in een incidentenregister

Dit klachtonderdeel toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen.

Hierboven heeft de Nationale ombudsman geoordeeld dat van de Belastingdienst uit het oogpunt van professionaliteit verwacht mag worden dat een doormelding aan de politie van een mogelijke zelfdoding op enigerlei wijze terug te vinden moet zijn in de contactregistratie van het telefoongesprek. Of de Belastingdienst daarnaast een apart register van dit soort incidenten zou moeten bijhouden, behoort tot de beleidsvrijheid van de Belastingdienst waar de Nationale ombudsman zich niet over uitspreekt. Op zichzelf levert het niet hanteren van een dergelijk apart incidentenregister geen gebrek in de organisatie op waardoor de dienstverlening aan de burger in het gedrang kan komen. De gedraging is dan ook op dit punt niet onbehoorlijk

Nu niet vast is komen te staan wat verzoeker precies in het telefoongesprek heeft gezegd en door hem betwist wordt dat hij heeft gezegd een einde aan zijn leven te willen maken, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel over de inhoud van dat gesprek met de medewerker van de Belastingdienst.

CONCLUSIE

De klacht over de vraag of de Belastingdienst aan de politie mag doormelden dat een burger mogelijk een einde aan zijn leven wil maken is ongegrond. Het niet op enigerlei wijze registreren van die doormelding is in strijd op met het vereiste van professionaliteit. Op dat punt is de klacht gegrond.

De klacht over het niet registreren van de meldingen in een apart incidentenregister is niet gegrond.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman doet de Belastingdienst de aanbeveling om een doormelding aan een andere instantie van een mogelijke zelfdoding, altijd in de contactregistratie op te nemen.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen