

Geachte XXX,

U heeft zich tot ons gewend met een klacht over de Belastingdienst. U klaagt over een verandering in de informatieverstrekking.

Wat speelt er?

Een ondernemer ontvangt van de Belastingdienst een gebruikersnaam en wachtwoord om in te loggen in een beveiligde omgeving op de website www.belastingdienst.nl. In het zogenaamde Persoonlijke domein ondernemers staan van de ondernemer de statussen van aangiften en opgaven weergegeven en kan de ondernemer aangifte doen.

Voor de ondernemer bestaat de mogelijkheid om via het Persoonlijk domein per mail serviceberichten van de Belastingdienst te ontvangen met herinneringen tot het doen aan aangifte. Ook worden ontvangstbevestigingen per mail verstuurd van via het Persoonlijk domein ingediende aangiften. De mails worden verzonden naar het door de ondernemer opgegeven mailadres. Voor de ondernemer bestaat de mogelijkheid om zich af te melden voor het ontvangen van de berichten. Op de berichten stond tot medio 2015 het fiscaalnummer van de betreffende ondernemer vermeld.

De staatssecretaris van Financiën heeft besloten om in de bovengenoemde e-mailberichten aan ondernemers geen kenmerken meer te vermelden die kunnen worden herleid tot persoons- dan wel bedrijfsgegevens (dus geen fiscaalnummers). De Belastingdienst heeft hier medio 2015 uitvoering aangegeven.

U bent een fiscaal dienstverlener. U beheert voor een aantal cliënten (ondernemers) het Persoonlijk domein ondernemers. U heeft voor het verzenden van serviceberichten en ontvangstbevestigingen uw mailadres aan de Belastingdienst doorgegeven.

Uw klacht

U bent het er niet mee eens dat de Belastingdienst berichten verstuurt zonder dat is aangegeven voor wie het bericht bestemd is. U liet weten dat het voor u niet

Ons nummer

2015.33457

2

meer duidelijk is voor welke cliënt een e-mailbericht is bedoeld. Verder weet u niet of het bericht ook daadwerkelijk voor één van uw cliënten bestemd is. U geeft als voorbeeld dat u eind 2015 op uw mailadres een aantal identieke mails ontving waarmee u er aan herinnerd werd de aangifte loonheffingen over november 2015 tijdig in te dienen. U ontving deze mails omdat u voor een aantal cliënten de aangiften loonheffingen behandelt. U vindt het ook onbeleefd dat de Belastingdienst geen geadresseerde in de mail vermeldt. U heeft hierover een klacht ingediend bij de Belastingdienst.

Klachtbehandeling door de Belastingdienst

De Belastingdienst heeft u in reactie op uw klacht – kort weergegeven – het volgende laten weten.

Het versturen van de berichten zonder fiscaalnummer is een beslissing van de staatssecretaris van Financiën. Er hebben weloverwogen redenen aan deze beslissing ten grondslag gelegen. De inhoud van de berichten is gewijzigd vanwege privacy redenen van belastingplichtigen.

De mailberichten zijn automatisch gegenereerde berichten die (onder meer) als doel hebben belastingplichtigen er aan te herinneren de aangifte tijdig in te dienen. De mail is een extra service van de Belastingdienst om er voor te zorgen dat belastingplichtigen niet te laat aangifte indienen.

De wijziging is eind juni 2015 bekend gemaakt via www.belastingdienst.nl/zakelijk. Ook is diezelfde datum een servicebericht geplaatst in het Persoonlijk domein ondernemers van iedere ondernemer.

Uw klacht bij de Nationale ombudsman

U liet ons weten het niet eens te zijn met de reactie op de klacht van de Belastingdienst. U berichtte ons dat als een ondernemer bijvoorbeeld vijf besloten vennootschappen heeft, het voor de ondernemer niet duidelijk is over welke vennootschap een mail handelt. U verzocht ons de klacht te onderzoeken.

Informatie van de Belastingdienst

De Belastingdienst liet ons weten dat in een in de periode 28 juni 2015 tot 31 oktober 2015 gepubliceerd servicebericht in het Persoonlijk domein ondernemers het volgende stond vermeld:

Ons nummer
2015.33457

3

"Minder informatie in e-mailnotificaties

In de e-mailnotificaties die wij u sturen, melden wij geen kenmerken meer die te herleiden zijn tot persoonsgegevens. Dit vanwege veiligheid en privacy. Wilt u meer weten over bijvoorbeeld de status van uw aangifte? Op de tabbladen 'Actueel' en 'Overzicht' (in uw Persoonlijk domein ondernemers; N.o.) staat meer informatie over de status van uw aangiften ..."

Informatie van het Ministerie van Financiën

Het Ministerie van Financiën liet ons weten dat naar aanleiding van een klacht de beslissing is genomen om in de e-mailberichten niet meer het fiscaalnummer op te nemen. Hierbij is de afweging gemaakt tussen enerzijds het belang van een goede dienstverlening en anderzijds de risico's bij het verzenden van een bericht met het fiscaalnummer over het open internet, in combinatie met het feit dat e-mailadressen nogal eens wisselen terwijl het niet mogelijk is om de identiteit van degene achter het e-mailadres vast te stellen. Bij die afweging heeft het belang van de privacy de doorslag gegeven.

Het Ministerie van Financiën liet verder weten te begrijpen dat dit voor een fiscaal dienstverlener problemen geeft. Het ministerie wil daarom graag bezien of het mogelijk is om daaraan tegemoet te komen zonder afbreuk te doen aan het belang van bescherming van de privacy.

Het ministerie zegde toe u en ons nader te informeren of zij daarvoor mogelijkheden ziet.

Geen (verder) onderzoek

Op grond van de informatie van het Ministerie van Financiën hebben wij besloten geen (nader) onderzoek te doen. Het ministerie heeft aangegeven begrip te hebben voor uw klacht en zal bestuderen of daaraan tegemoet kan worden gekomen zonder afbreuk te doen aan het belang van de bescherming van de privacy. Wij zien daarom thans voor ons geen rol weggelegd. Wij wachten het resultaat van het onderzoek van het ministerie af.

Wat kunt u nog doen?

Het Ministerie van Financiën zal u en ons van het resultaat van het onderzoek op de hoogte stellen. Indien u zich niet kunt vinden in het resultaat van het onderzoek van het ministerie kunt u zich wederom tot ons wenden. Wij zullen dan beoordelen of en zo ja op welke wijze wij een (nader) onderzoek instellen.

Ons nummer

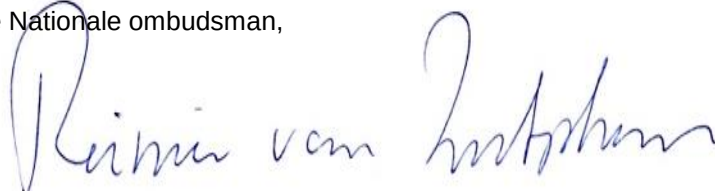
2015.33457

4

Openbaarmaking van deze brief

Wij sturen deze brief ter informatie naar het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst. Verder publiceren wij een geanonimiseerde versie van de brief op onze website: www.nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen