



Geachte XXXXX

Op 5 november 2016 hebt u een brief geschreven aan de Nationale ombudsman met een klacht over de Belastingdienst. Op 27 januari 2017 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar de volgende klacht hebben ingesteld.

Verzoeker klaagt over een onjuistheid in het aangifteprogramma inkomstenbelasting van de Belastingdienst. Voorts klaagt hij over de wijze waarop de Belastingdienst heeft gereageerd op zijn signalen hierover.

Graag geef ik hierna uitleg over het onderzoek, de bevindingen en ons oordeel.

Klacht voorgelegd

Wij hebben uw klacht voorgelegd aan de Belastingdienst. Als reactie daarop heeft de Belastingdienst ons op 27 februari 2017 geschreven. U hebt op 1 en 4 maart 2017 hierop gereageerd. Hierna hebben wij telefonisch contact gehad met de Belastingdienst.

Bevindingen

Het gaat over de onmogelijkheid binnen het aangifteprogramma inkomstenbelasting om bij de opgaaf van buitenlandse bezittingen rekening te houden met de schuldendrempel in box 3. In reactie op ons onderzoek erkent de Belastingdienst dat sprake is van een omissie die sinds 2007 speelt en dat het lang heeft geduurd voordat uw signalen hierover op de juiste plek terecht kwamen. De Belastingdienst spreekt van 'voortschrijdend inzicht', waardoor het kon gebeuren dat uw klacht hierover op 5 juli 2016 nog werd afgewezen en uw bezwaar op 11 augustus 2016 werd gehonoreerd. Over de interne communicatie zegt de Belastingdienst dat deze niet altijd even voortvarend en eenduidig is verlopen. Voor het door u daarbij ervaren ongemak biedt de Belastingdienst zijn excuses aan.

Inmiddels is een structurele oplossing gevonden. De aangifte programmatuur houdt nu ook bij de opgaaf van buitenlandse bezittingen rekening met de

Ons nummer
201633321

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

Ons nummer

201633321

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Onderwerp

einde onderzoek

schuldendrempel. Desgevraagd vertelde de Belastingdienst dat het inzicht binnen de vakkennisgroep is gewijzigd ná de tweede klachtafhandeling. Bij de eerste klachtbehandeling werd uw probleem nog individueel opgepakt. Met de tweede klachtbehandeling werd het proces van structurele actie opgestart. Dit heeft geleid tot een gewijzigd inzicht binnen de kennisgroep, tot het honoreren van uw bezwaar op 11 augustus 2016 en tot het aanpassen van de aangifteprogrammatuur begin maart 2017. Uw tweede schadeclaim werd op 3 november 2016 afgewezen met verwijzing naar de eerdere afwijzing van 5 juli 2016, waar nog is uitgegaan van de 'oude' visie van de kennisgroep.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Uw klacht over het aangifteprogramma is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

In deze kwestie staat niet meer ter discussie dat er sprake was van een ommissie in de aangifteprogrammatuur. De Belastingdienst heeft het bestaan van deze ommissie tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman erkend en heeft het aangifteprogramma inmiddels aangepast. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van dit structurele herstel.

Uw klacht over de reactie van de Belastingdienst op uw signalen is gegrond wegens strijd met het vereiste van transparantie.

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

In uw geval is sprake geweest van een voortschrijdend en gewijzigd inzicht bij de vakkennisgroep. Echter, dit proces was voor u onzichtbaar. Nadat het inzicht bij de Belastingdienst intern wijzigde en de ommissie in de aangifteprogrammatuur werd onderkend, had het voor de hand gelegen om dit bij het volgende contact met u inzichtelijk te maken. Deze kans bestond in elk geval bij de tweede

Ons nummer
201633321

behandeling van uw schadeclaim. Op dat moment had de Belastingdienst blijk moeten geven van het gewijzigde inzicht, van de omissie in de aangifte programmatuur en van de in gang gezette actie voor een structurele oplossing. Voorts had het gepast om u op dat moment te danken voor uw signaal dat waardevol was en heeft bijgedragen aan verbetering van de dienstverlening. Ook had het op dat moment in de rede gelegen om u excuses aan te bieden voor de onduidelijkheid die het, voor u onzichtbare, proces bij u teweeg heeft gebracht.

Het voorgaande hebben wij op 12 september 2017 met de Belastingdienst besproken. Desgevraagd erkent de Belastingdienst de gemiste kans en het leerpunt waar het gaat om de open en duidelijke communicatie met u (ook) over het interne proces.

Uw klacht over de reactie op uw verzoek om financiële compensatie is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede motivering.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

In uw geval heeft de Belastingdienst twee keer afwijzend gereageerd op uw schadevergoedingsverzoek. De eerste keer in lijn met de heersende visie van de vakkennisgroep. De tweede keer niet in lijn met de inmiddels gewijzigde visie van de kennisgroep. Dat is onbegrijpelijk. Ook omdat de Belastingdienst reeds drie maanden eerder conform het nieuwe inzicht uw bezwaar heeft gehonoreerd. De motivering van de tweede afwijzing is daarmee onjuist.

Bij het beeld dat wij zien, met name de gemiste kans in de communicatie met u en de wijze van afhandeling van uw verzoek om schadevergoeding, past naar onze mening een gebaar uit coulance. Daarom geef ik de Belastingdienst in overweging om in uw geval zo een gebaar te maken.

Ons nummer
201633321

Einde onderzoek

Met ons oordeel komt wij tot een afronding van ons onderzoek. Daarbij ga ik ervan uit dat de Belastingdienst een gebaar uit coulance¹ maakt. Wij sluiten het dossier.

Wij hebben een kopie van deze brief aan de Belastingdienst gestuurd en zullen een geanonimiseerde versie op onze website² plaatsen. Die is dan door een ieder te raadplegen.

Hebt u nog vragen?

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op XXXXX. U kunt hem bereiken via telefoonnummer XXXXX

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

¹ Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/schadevergoedingswijzer>.

² Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl>.