



Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst/Haaglanden te Den Haag.

Datum: 9 juli 2012

Rapportnummer: 2012/0113

Klacht

Verzoeker, die belasting- en automatiseringsadviseur is, klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Haaglanden een klacht, die hij had ingediend, (in tweede instantie) heeft afgehandeld.

Verzoeker had er onder andere over geklaagd dat de Belastingdienst had "gedreigd" het verzoek om ambtshalve vermindering dat hij namens een cliënt had ingediend, af te wijzen, om te voorkomen dat vanwege de lange behandelingsduur een dwangsom moest worden betaald. Verzoeker is het er niet mee eens dat de Belastingdienst uiteindelijk slechts heeft aangegeven dat dat "niet had mogen gebeuren". Volgens verzoeker heeft de Belastingdienst onvoldoende lering getrokken uit de klacht.

Verder vindt hij het niet terecht dat de Belastingdienst heeft aangegeven dat het optreden van de betrokken ambtenaar "niet als onzorgvuldig" gekenmerkt kon worden, hoewel diverse fouten van die ambtenaar werden toegegeven.

Rapport

1. Verzoeker behartigde de belangen van een cliënt die volgens hem in de periode daarvoor het slachtoffer was geworden van ondeskundige belastingadviseurs. Hij diende eind 2009 namens deze cliënt een bezwaarschrift in tegen de aanslag inkomstenbelasting 2004. Een bezwaarschrift moet zijn ingediend binnen zes weken na de dagtekening van de aanslag. Op het moment dat verzoeker bezwaar maakte was die termijn verstreken. In zo'n geval is het beleid van de Belastingdienst het bezwaar formeel gezien af te wijzen vanwege de termijnoverschrijding, maar in beginsel toch inhoudelijk te behandelen als zogeheten verzoek om ambtshalve vermindering.

De ambtshalve vermindering, ook genoemd ambtshalve herziening, is bedoeld om gebleken onjuistheden te herstellen die door de Belastingdienst zijn gemaakt in een besluit, waartegen geen rechtsmiddelen meer openstaan.

Tegen de formele afwijzing vanwege de termijnoverschrijding staat beroep open bij de rechtbank. Tegen de inhoudelijke beslissing inzake de ambtshalve vermindering kan voor het belastingjaar 2004 geen beroep worden aangetekend.

Ingevolge de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht behoren overheidsinstellingen bezwaarschriften af te handelen binnen zes weken. Zij kunnen die termijn met vier weken verlengen, maar moeten de indiener van het bezwaar daar tijdig expliciet van op de hoogte brengen. Daarnaast is het nog mogelijk dat de afhandelingstermijn met instemming van de indiener van het bezwaar wordt verlengd.

2. In een brief van 12 februari 2010 deelde verzoeker de Belastingdienst/Haaglanden mee dat de Belastingdienst het bezwaarschrift, dat hij namens zijn cliënt had ingediend, op 31 december 2009 van hem had ontvangen en dat dat inmiddels afgehandeld had moeten zijn.

Verzoeker stelde de Belastingdienst in gebreke en vroeg de Belastingdienst om het bezwaarschrift alsnog binnen twee weken af te handelen, anders zou de Belastingdienst een dwangsom moeten betalen.

3. In een brief van 16 februari 2010 liet de Belastingdienst weten de term "bezwaarschrift" in dit geval niet terecht te achten. Op 30 december 2009 was de bezwaartermijn voor de desbetreffende aanslag allang verstreken. Volgens de Belastingdienst ging het meer concreet om een verzoek om ambtshalve herziening. De Belastingdienst gaf aan dat het verzoek niet gepaard was gegaan van de benodigde bescheiden om het deugdelijk te kunnen beoordelen. Meer in het bijzonder ontbraken de jaarstukken en de gegevens inzake de betaling van de hypotheek over het desbetreffende belastingjaar, 2004. De Belastingdienst stelde verzoeker voor in te stemmen met opschorting van de beslistermijn inzake het verzoek tot twee weken na de ontvangst van die jaarstukken. De Belastingdienst voegde daar onder meer het volgende aan toe.

"Reden hiervoor is dat wij – indien wij niet in het bezit zijn van de jaarstukken 2004 alsmede de hypotheek- en betalingsgegevens – uw verzoeken alsnog binnen de termijn zullen afwijzen om het moeten betalen van een dwangsom te voorkomen."

4. Verzoeker diende per brief van 22 maart 2010 een klacht in bij de Belastingdienst.

Verzoeker klaagde er onder meer over dat de behandelend ambtenaar gedreigd had het bezwaarschrift/verzoek om ambtshalve vermindering af te wijzen. Hij vond dat des te ongepast, omdat volgens hem de tekortkoming lag bij de Belastingdienst, die te laat was begonnen om de kwestie af te handelen.

Verzoeker was het ook niet ermee eens dat de Belastingdienst wilde afzien van een hoorzitting of bespreking. In dat verband merkte verzoeker op dat er in dit geval, gezien de correspondentie, verschillende communicatieproblemen waren.

Volgens verzoeker had de behandelend ambtenaar aangedragen feiten en bewijzen zonder enig onderzoek en zonder enige motivering genegeerd.

Verzoeker wees erop dat de behandelend ambtenaar van het bezwaarschrift/verzoek om ambtshalve vermindering destijds ook betrokken was geweest bij het opleggen van de desbetreffende aanslag. Verzoeker vroeg zich af of dat de gebruikelijke procedure was bij de Belastingdienst.

5. In een brief van 13 oktober 2010 ging de Belastingdienst in op verzoekers klachten.

De Belastingdienst overwoog dat ontbrekende gegevens eerder bij verzoeker hadden moeten zijn opgevraagd. Volgens de Belastingdienst deed dat niet eraan af dat er geen sprake was van een dreiging, maar van het aangeven van een gevolg van het moeten en willen voldoen aan de gestelde formele eisen.

Volgens de Belastingdienst had de behandelend ambtenaar geen hoorzitting willen houden omdat er op dat moment nog informatie ontbrak. Hij wilde op een eventuele hoorzitting over de informatie praten, en niet kennis ervan nemen. De Belastingdienst vond dat een alleszins redelijke uitgangspositie.

De Belastingdienst wees erop dat de behandelend medewerker de ondernemingsresultaten, die waren gepresenteerd, had beoordeeld, en dat hij daar vragen over had gesteld. De ambtenaar had geen antwoorden gekregen. De ambtenaar vond het niet zijn taak de antwoorden door onderzoek alsnog te verkrijgen. Gezien het feit dat er sprake was van een verzoek om ambtshalve vermindering vond hij een diepgaande beoordeling niet vereist, maar volstond volgens hem een marginale toetsing.

De Belastingdienst gaf toe dat de behandelend ambtenaar formeel gezien bezig was geweest met de administratieve behandeling van de aangifte. Daarbij ging het echter slechts om de loongegevens van verzoekers cliënt. Bij de behandeling van het bezwaarschrift/verzoek om ambtshalve vermindering ging het om elementen van het inkomen die niet in de aangifte waren vermeld. Materieel was er daardoor geen sprake van een heroverweging van een eigen beslissing. En was verzoekers cliënt niet benadeeld. Toch was de gang van zaken volgens de Belastingdienst hoogst uitzonderlijk en de Belastingdienst bood verzoeker en diens cliënt verontschuldiging daarvoor aan.

Door een nadere beoordeling van het verzoek door een andere medewerker, had de Belastingdienst de rechten van verzoekers cliënt uiteindelijk ook formeel juist nageleefd.

6. Verzoeker was het niet eens met de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht had afgehandeld. Daarover vond op 20 oktober 2010 een bespreking plaats op het belastingkantoor. Verzoeker overhandigde de Belastingdienst ook een brief met bezwaren.

Volgens verzoeker had de Belastingdienst nimmer mogen dreigen om het verzoek vanwege de gevraagde dwangsom af te wijzen. De Belastingdienst had zich niet aan de termijn gehouden en na afloop daarvan vroeg verzoeker op de procedureel correcte wijze om een dwangsom. Een fout van de Belastingdienst hoort geen gevolgen te hebben voor de belastingplichtige. Verzoeker had zich aan de procedures gehouden, de Belastingdienst niet. Het onterecht wijzen op gevolgen vatte hij op als dreiging.

Verzoeker vond het afwijzen van het horen omdat feitenmateriaal ontbrak een drogreden, In de memorie van Toelichting op het desbetreffende artikel uit de AWB staat juist dat één van de doelstellingen van de hoorzitting "nadere informatie" is. Verzoeker wees erop dat

de vragen van de behandelend ambtenaar, waarop nog geen antwoord was gegeven, suggestieve vragen waren.

7. In een brief van 6 december 2010 ging de Belastingdienst nader op verzoekers klacht in.

Over de dwangsomprocedure merkte de Belastingdienst het volgende op:

"Naar ik nu vastgesteld heb, voelde de inspecteur zich op 16 februari 2010 onder druk staan om het verzoek snel af te handelen, sneller dan voor hem mogelijk was daar hij nog niet over alle stukken beschikte. Hij heeft die druk naar u vertaald en daarmee een druk op u gelegd. Dit had zeker gegeven de, buiten uw schuld, reeds verstreken tijd niet mogen gebeuren."

Als hij tijdig had gehandeld had de behandelend ambtenaar de beslissing ook nog eenzijdig kunnen verdagen, zodat er geen tijdsdrukprobleem was geweest. De Belastingdienst bood verzoeker en zijn cliënt verontschuldigingen aan voor de ervaren druk en de onjuiste stelling daarover in de brief van 13 oktober 2010.

Ook over het punt van het horen merkte de Belastingdienst op dat de brief van 13 oktober 2010 was heroverwogen en dat bij nader inzien formeel gezien niet juist was gehandeld.

Het bezwaar/verzoek om ambtshalve vermindering was kennelijk niet-ontvankelijk. In zo'n geval kan de Belastingdienst ingevolge de Algemene wet bestuursrecht van het horen afzien. De Belastingdienst wees erop dat ingevolge de regelgeving in zo'n geval horen slechts verplicht is om een mogelijk verschoonbare termijnoverschrijding vast te stellen. Bij een bezwaar dat, zoals in dit geval, was ingediend ruim twee jaar na de dagtekening van de aanslag was van een verschoonbare termijnoverschrijding geen sprake. De medewerker mocht daarom van het horen afzien. De behandelend medewerker had niet-ontvankelijkheid echter niet expliciet als reden voor het niet horen opgegeven. De Belastingdienst bood verzoeker verontschuldigingen aan voor het niet op de juiste gronden afzien van het horen. Overigens merkte de Belastingdienst op dat verzoekers argumenten bij de (tweede) beoordeling van het bezwaar/verzoek toch voor het voetlicht waren gekomen, Het verzoek was daarmee volledig behandeld.

De Belastingdienst sprak tegen dat de vraagstelling van de behandelend medewerker suggestief zou zijn geweest. Volgens de Belastingdienst gaven de vragen de twijfel van de medewerker weer, maar wilde dat niet zeggen dat ze niet zo gesteld mochten worden. De medewerker had de mogelijkheden van beantwoording niet beperkt, de toonzetting was zakelijk en verzoeker had daar aanvankelijk ook niet tegen geprotesteerd.

De Belastingdienst ging verder onder meer in op de conclusies die de behandelend medewerker in eerste instantie had getrokken. Zoals reeds opgemerkt, heeft de Belastingdienst het bezwaar/verzoek om ambtshalve herziening twee maal beoordeeld. In eerste instantie werd het afgewezen. In tweede instantie werd er wel een ambtshalve

vermindering verleend. Daarover merkte de Belastingdienst onder meer het volgende op.

"Met betrekking tot de eerste twee conclusies (in de eerste, afwijzende beslissing van de Belastingdienst op het bezwaar/verzoek om ambtshalve vermindering; N.o.) is bij de tweede beoordeling van het verzoek door de inspecteur, door de heer (...), vastgesteld dat de eerder geconstateerde manco's er niet waren. (...) De op 9 maart meegedeelde eerste twee onvolkomenheden waren een beoordelingsfout van de inspecteur. De inspecteur heeft de zaak dus wel beoordeeld maar hier niet de juiste conclusies aan verbonden. Ik kan dat echter niet als onzorgvuldig kenmerken (...)"

De Belastingdienst gaf verder onder meer nog aan dat in de brief van 13 oktober 2010 was gesteld dat de vragen van de behandelend medewerker niet waren beantwoord. Dat was niet juist. De Belastingdienst had moeten aangeven dat de behandelend medewerker zijn vragen onvoldoende beantwoord vond om het saldoverlies uit de onderneming van verzoekers cliënt te accepteren. De Belastingdienst verontschuldigde zich daarvoor.

Tot slot concludeerde de Belastingdienst onder meer het volgende. Wanneer de Belastingdienst meteen een hoorgesprek had gehouden, had dat wellicht meer duidelijkheid opgeleverd. De door de behandelend medewerker te trekken conclusies waren dan volledig onderbouwd geweest. En de kennelijke niet-ontvankelijkheid had voor het voetlicht kunnen komen. De conclusies die de Belastingdienst eerder trok over verzoekers klacht waren niet geheel juist.

8. Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman met de klacht die hierboven onder het kopje KLACHT in het kort is weergegeven.

Over de mededeling van de Belastingdienst inzake het afwijzen van het verzoek vanwege de gevraagde dwangsom merkte verzoeker op dat er sprake was van een ernstige klacht over een gang van zaken die velen als "chantage" zouden betitelen. Verzoeker vond de formulering die de Belastingdienst bij de afhandeling gebruikte (zie het eerste citaat hierboven onder 7) te eufemistisch.

Verzoeker merkt tevens onder meer op dat hij het, gezien de lawine aan verwijtbare fouten die was toegegeven, niet kon volgen dat de Belastingdienst de handelwijze van de betrokken ambtenaar niet als zorgvuldig kenmerkte (zie het tweede citaat onder 7).

9. In een brief van 30 november 2011 liet de Belastingdienst weten dat de klacht van verzoeker destijds zorgvuldig was behandeld. Op het moment dat verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman was hij ook nog met de Belastingdienst in gesprek over de kwestie. De Belastingdienst verwees naar een brief die verzoeker op 8 augustus 2011 werd toegezonden. De Belastingdienst merkt op dat in de afgelopen jaren zes medewerkers betrokken waren geweest bij de casus. Het ging niet alleen om de primaire behandeling, maar ook om klachtbehandeling (klacht op klacht) van verschillende klachten

over dezelfde belastingplichtige en de tweede toetsing van de primaire vraag. De Belastingdienst stelde zich op het standpunt telkens adequaat te zijn omgegaan met de kwesties die verzoeker aan de orde stelde.

10. In een e-mailbericht van 18 januari 2012 ging de Belastingdienst meer specifiek in op de klachtpunten die verzoeker bij de Nationale ombudsman naar voren had gebracht.

De Belastingdienst liet weten dat uit het gesprek van 20 oktober 2010 was gebleken dat verzoeker zich blijkbaar bedreigd had gevoeld inzake de afdoening van het verzoek binnen 2 weken door de ingebrekestelling. Een dergelijke druk is ook nooit de bedoeling geweest van de inspecteur. Het gesprek van 20 oktober 2010 verliep naar de beleving van de inspecteur normaal. Verzoeker had de Belastingdienst bij die gelegenheid uitstel gegeven voor de afdoening van het bezwaar/verzoek om ambtshalve herziening, onder de toezegging de gevraagde nadere informatie te verstrekken. De Belastingdienst gaf aan dat het vervelend was dat er naar het gevoel van verzoeker toch druk was ontstaan en dat daarom ook excuses aan verzoeker waren aangeboden.

De reden voor de invoering van de ingebrekestelling is, volgens de Belastingdienst, het vlottrekken van langlopende zaken. Zaken waarin de overheid en in casu de Belastingdienst niet snel genoeg actie onderneemt. De werkwijze van de Belastingdienst is in zulke gevallen dan ook het behandelen van de onderliggende zaak. De ingebrekestelling is eigenlijk een hefboom om de zaak vlot te trekken.

Doelstelling van de Belastingdienst is om schadevergoedingen (en eigenlijk natuurlijk de ingebrekestelling zelf) te voorkomen. Dat doet de Belastingdienst door de onderliggende zaak af te handelen. De Belastingdienst probeerde ook hier, conform de wens van de indiener, zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. De Belastingdienst had daarvoor wel informatie nodig, onder meer over de aftrek hypotheekrente, en gaf ook aan daarna zo snel mogelijk te zullen beslissen.

Verzoeker was echter alleen ingegaan op één zin in de brief van 16 februari 2010, over het afwijzen van het verzoek. Volgens de Belastingdienst ging die brief juist over het gezamenlijk oplossen van de kwestie: het leveren van de informatie zodat de Belastingdienst kon beslissen. De context van de brief was volgens de Belastingdienst het zoeken van een gezamenlijke oplossing en niet de (be)dreiging.

Over het niet als onzorgvuldig kenschetsen van het handelen van de betrokken medewerker merkte de Belastingdienst het volgende op:

"Het beoordelen van aangiften is mensenwerk. Elke belastingambtenaar brengt zijn eigen expertise daarvoor in. Hij maakt daarbij gebruik van de aanwezige informatie in de systemen naast op andere wijze verkregen gegevens. Als de onderliggende gegevens bovendien niet voor één uitleg vatbaar zijn, is de kans op verschillende eindeconclusies

nog groter.

Natuurlijk probeert de Belastingdienst de toetsing zoveel mogelijk te objectiveren, maar verschillen kunnen er altijd zijn. Het feit dat ambtenaren tot verschillende eindoordelen kunnen komen is dan ook niet te voorkomen. Dat is de reden dat bezwaar- en beroepsprocedures mogelijk zijn.

Naar mijn mening is de conclusie dat de inspecteur onzorgvuldig heeft gehandeld gezien het voorgaande absoluut niet gerechtvaardigd.

Daar bovenop is in de brief van 6 december 2010 nog eens duidelijk aangegeven dat de onderliggende gegevens niet voor één uitleg zijn. Om die reden alleen al kunnen de behandelend ambtenaren tot verschillende conclusies zijn gekomen".

11. Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst merkte verzoeker onder meer het volgende op. De behandelend medewerker handelde onbevoegd, wilde een en ander niet bespreken, ging zo spoedig mogelijk over tot afwijzing van het verzoek, een andere ambtenaar had die fout weer goedge maakt en verzoekers cliënt kreeg vervolgens € 8.000 terug. De Belastingdienst moest daarom komen tot de kern van het probleem en dat was dat er veel verwijtbare fouten zijn gemaakt. Getuige de desbetreffende brief geloofde verzoeker niet dat de behandelend ambtenaar niet wilde dreigen.

Beoordeling

12. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Een van de mogelijkheden bij uitstek voor de burger om zijn stem te laten horen over het optreden van een overheidsinstantie is het indienen van een klacht. De klachtenprocedures van overheidsorganen behoren erop te zijn gericht een adequate reactie op klachten te geven. Dat houdt niet alleen in dat de overheidsinstantie een weloverwogen oordeel geeft over een klacht, maar ook dat de instantie eventueel gemaakte fouten tracht te herstellen en voor de toekomst tracht te voorkomen. Dat laatste betekent dat de overheidsinstelling lerend vermogen moet hebben, dus open moet staan voor verbeteringen die naar aanleiding van de klacht kunnen worden aangebracht.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Dat brengt met zich mee dat beslissingen die overheidsinstanties over klachten van burgers nemen begrijpelijk en sluitend gemotiveerd behoren te zijn.

Verzoeker is van mening dat de klachtbehandeling van de Belastingdienst in dit geval op twee punten tekort is geschoten.

Ten aanzien van het dreigen met afwijzen van het verzoek

13. Inzake de klachtbehandeling over het punt van het dreigen met het afwijzen van het bezwaar/verzoek om ambtshalve vermindering, is het zinvol eerst te kijken naar wat er feitelijk is gebeurd. De Belastingdienst had nog niet op het verzoek beslist en verzoeker vroeg de Belastingdienst om dat op straffe van betaling van een dwangsom binnen twee weken alsnog te doen. Volgens de Belastingdienst had verzoeker op dat moment nog niet alle relevante gegevens verstrekt, zo ontbraken met name gegevens over de hypotheekrente.

Het ging in dit geval om een verzoek om ambtshalve vermindering, wat wil zeggen: een verzoek om de gebleken onjuistheid te herstellen van een belastingaanslag waartegen geen bezwaar of beroep meer mogelijk was. Gezien de aard van de ambtshalve herziening lag het voor de hand – en mocht de Belastingdienst ervan uitgaan - dat verzoeker alle gegevens zou verstrekken, waaruit de onjuistheid van de aanslag in kwestie naar voren kwam. Zolang de onjuistheid niet was gebleken, zou het niet aan de orde zijn dat de Belastingdienst aan het verzoek zou voldoen.

Zoals de Belastingdienst liet weten, is de ingebrekestelling op straffe van een dwangsom een middel om een beslissing te forceren in langlopende zaken. Had de Belastingdienst op het moment van verzoekers ingebrekestelling onverwijld op het verzoek om ambtshalve vermindering beslist, dan had de Belastingdienst het verzoek aan de hand van de dan beschikbare gegevens moeten afwijzen. De opmerking van de Belastingdienst dat er een afwijzing zou volgen wanneer er binnen de gestelde termijn van 2 weken moest worden beslist, is dan ook feitelijk van aard en op zich niet onjuist of onredelijk.

Toch heeft de Belastingdienst bij de (uiteindelijke) afhandeling van verzoekers klacht spijt betuigd voor de desbetreffende opmerking en verzoeker verontschuldigen aangeboden. De Belastingdienst wees er daarbij op dat het feit dat tijdsdruk was ontstaan niet aan verzoeker, maar aan de Belastingdienst zelf was te wijten. Gezien het bovenstaande was deze reactie adequaat en geeft de Belastingdienst er blijk van over voldoende lerend vermogen te beschikken op dit punt. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Ten aanzien van het niet als onzorgvuldig kenmerken van het optreden van de behandelend ambtenaar

14. Verzoeker vond het niet gepast dat de Belastingdienst bij de afhandeling van de klacht aangaf dat het optreden van de behandelend ambtenaar "niet als onzorgvuldig" was te kenmerken, terwijl de Belastingdienst erkende dat verschillende dingen niet goed waren gegaan. Of, zoals verzoeker het verwoordde, dat er een lawine aan verwijtbare fouten was gemaakt.

Het is uit de context duidelijk dat de opmerking van de Belastingdienst inzake het "niet als onzorgvuldig" kenmerken van het optreden van de behandelend ambtenaar, slaat op de afwijzende beslissing die de ambtenaar had genomen. Dat zijn collega, die het verzoek aan een tweede beoordeling onderwierp, tot een andere conclusie kwam, wil op zich niet zeggen dat de behandelend ambtenaar onzorgvuldig had gehandeld. In dezelfde context merkt de Belastingdienst op dat de behandelend ambtenaar bij het nemen van de afwijzende beslissing een beoordelingsfout had gemaakt. Wanneer de behandelend ambtenaar een beoordelingsfout heeft gemaakt, kan dat inhouden dat er sprake is van onzorgvuldig handelen. Dat geldt zeker ingeval er sprake is van een ernstige beoordelingsfout, maar niet van onzorgvuldig handelen. De Belastingdienst heeft niet uiteen gezet om welke reden er wel sprake is van een beoordelingsfout, maar niet van onzorgvuldig handelen. De Belastingdienst heeft de afwijzing van de klacht op dit punt dan ook onvoldoende gemotiveerd. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden is niet gegrond wat betreft de klachtbehandeling over het dreigen met het afwijzen van het verzoek. Wat betreft de kwalificatie dat het handelen van de betrokken ambtenaar niet als onzorgvuldig kon worden aangemerkt is de klacht gegrond, vanwege strijd met het vereiste van goede motivering.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 6 juli 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer E. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden.

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 Belastingdienst/Haaglanden 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.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

De Belastingdienst/Haaglanden gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

Verzoekschrift met bijlagen, gedateerd 4 juni 2011

Gesprek tussen verzoeker en medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman op 6 oktober 2011

Brief van de Belastingdienst gedateerd 30 november 2011

E-mailbericht van de Belastingdienst van 18 januari 2012

E-mailbericht van verzoeker van 25 januari 2012