



Rapport

Kunnen we de strijdbijl begraven?

Een onderzoek naar de-escalerende klachtbehandeling door de Belastingdienst/Haaglanden

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Belastingdienst/Haaglanden niet gegrond.

Datum: 19 januari 2015

Rapportnummer: 2015/012

SAMENVATTING

De heer E is sinds 2009 tevergeefs bezig om ambtshalve vermindering van belastingaanslagen over 2001 en 2002 voor een cliënt te bewerkstelligen bij de Belastingdienst. Hij heeft daarvoor verschillende procedures doorlopen en ook eerder klachten voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De heer E wil nog steeds ambtshalve vermindering over deze jaren krijgen, ook al is die kwestie voor de Belastingdienst afgedaan.

Begin 2014 klaagt hij opnieuw bij de Belastingdienst. Het antwoord dat hij krijgt van een belastinginspecteur (over wie hij in 2010 ook had geklaagd) is voor hem reden om een klacht over deze inspecteur in te dienen. Hij vindt de brief van de inspecteur dubieus en vindt het ook onprofessioneel dat de inspecteur zijn antwoord in kopie aan zijn cliënt heeft gestuurd. Hij vraagt zich af of er soms sprake is van een "vendetta" van de inspecteur. De Belastingdienst organiseert naar aanleiding van de klacht een bespreking, omdat er volgens de Belastingdienst sprake lijkt te zijn van 'oud zeer'. In die bespreking wil de Belastingdienst graag dat het gaat over 'geluk' (gevoel, beleving, communicatie) en niet over 'gelijk' (klachten, rechterlijke uitspraken). De Belastingdienst maakt duidelijk dat op de jaren 2001 en 2002 niet meer zal worden ingegaan; men hoopt dat de strijdbijl kan worden begraven. Maar dat is iets wat de heer E niet wil: als er geen ambtshalve vermindering over 2001 en 2002 komt, zal hij doorgaan met zijn strijd. De heer E klaagt er na de bespreking over dat de belastingmedewerkers zich niet hebben gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt. Over de manier waarop de Belastingdienst vervolgens zijn klachten afhandelt, is hij ook niet tevreden. Hij vindt dat zijn klachten niet serieus zijn genomen en dat de Belastingdienst niet leert van fouten en klachten.

De Nationale ombudsman heeft getoetst of de Belastingdienst voldoende betrokken en oplossingsgericht heeft gehandeld. Hij oordeelt dat dit het geval is geweest.

In de ogen van de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst voldoende de-escalierend opgetreden. Dat het niet is gelukt de heer E tevreden te stellen, ligt aan het feit dat de heer E meer wilde bereiken. Het verkrijgen van ambtshalve vermindering over de jaren 2001 en 2002 is echter een gepasseerd station. Het indienen van klachten die in de kern erop gericht zijn om die kwestie opnieuw ter discussie te stellen, dient geen redelijk belang.

WAT IS DE KLACHT?

De heer E, een belasting- en automatiseringsadviseur, klaagt erover dat de Belastingdienst/Haaglanden zijn klachten van 7 mei 2014 en 7 juli 2014 niet (volledig) correct heeft afgehandeld.

Eerdere klachten

De heer E diende in 2011 twee klachten in bij de Nationale ombudsman over de Belastingdienst/Haaglanden. Die klachten werden in onderzoek genomen en hebben geleid tot twee rapporten (2012/113 en 2012/150)¹. De klachten werden grotendeels niet gegrond verklaard. De basis van de klachten van de heer E zijn verzoeken om ambtshalve vermindering, die hij in het verleden voor een cliënt bij de Belastingdienst indiende.

Ambtshalve vermindering

De heer E behartigt vanaf 2009 de belangen van een cliënt, die volgens hem het slachtoffer was geworden van eerdere ondeskundige belastingadviseurs. Hij (re)construeerde de administratie van zijn cliënt over de jaren 2001, 2002 en 2004 en vroeg de Belastingdienst om ambtshalve herziening (vermindering) van de aanslagen IB/PVV die over die jaren waren opgelegd. Nadat het verzoek over het jaar 2004 in eerste instantie was afgewezen, verleende de Belastingdienst/Haaglanden na klachten van de heer E en een hernieuwde beoordeling, een ambtshalve vermindering over het jaar 2004. De verzoeken om ambtshalve vermindering over 2001 en 2002 wees de Belastingdienst af. Dit omdat deze waren ingediend na de daarvoor geldende termijn (vijf jaar na het desbetreffende belastingjaar). Het staat blijkens rapport 2012/150 niet ter discussie dat de beslissing op formele gronden juist is.

In 2010 en 2011 kwam de heer E bij de Belastingdienst terug op zijn verzoek om ambtshalve vermindering over 2002. De Belastingdienst besloot op inhoudelijke gronden de eerdere afwijzing niet te herzien. De Nationale ombudsman heeft in rapport 2012/150 geoordeeld dat de Belastingdienst adequaat reageerde op het verzoek van de heer E om belastingjaar 2002 opnieuw inhoudelijk te beoordelen. Volgens de Nationale ombudsman besteedde de Belastingdienst voldoende aandacht aan wat de heer E naar voren bracht in het kader van het inhoudelijke onderzoek en handelde de Belastingdienst correct en zorgvuldig in verband daarmee.

De heer E kon zich niet vinden in de rapporten van de ombudsman en verzocht onder andere deze te herzien. Daar was volgens de Nationale ombudsman geen reden voor. De heer E had geen feiten naar voren gebracht, die ten tijde van de eerdere onderzoeken niet bekend waren en ook niet bekend konden zijn en die tot een ander oordeel over de klachten zouden kunnen leiden. Ook was er volgens de Nationale ombudsman geen sprake van dat de ombudsman feiten verkeerd begrepen had, waardoor een onjuist oordeel over de klachten was gegeven.

De klacht bij de Belastingdienst van 7 mei 2014

De heer E schreef de Belastingdienst in een brief van 7 mei 2014 dat hij erover wilde klagen dat een onbevoegde belastingambtenaar hem op 19 februari 2014 een dubieuze - onnodige en onjuiste - brief had gestuurd en daarvan bovendien een kopie had gestuurd

¹ Te raadplegen op de website www.nationaleombudsman.nl

naar zijn cliënt. De heer E had in 2010 ook al geklaagd over de handelwijze van deze belastinginspecteur met betrekking tot zijn verzoek om ambtshalve vermindering 2004. Volgens de heer E was er voor de tweede keer sprake van onbevoegd en onprofessioneel gedrag van de inspecteur en hij vroeg zich in zijn brief onder andere af of dit een 'vendetta' was van de betreffende ambtenaar. De inspecteur had met het sturen van een kopie van de brief naar zijn cliënt volgens de heer E zout in de wonden gestrooid. Hij verzocht de Belastingdienst om zijn klacht "nu eens serieus af te handelen".

Wat er in de brief van 19 februari 2014 stond

De inspecteur had in zijn brief van 19 februari 2014 in reactie op een klachtbrief van 6 februari 2014 van de heer E onder meer geschreven: "In mijn ogen is hetgeen u in deze alinea's opmerkt in de eerste plaats op een aantal onderdelen feitelijk onjuist én – belangrijker – met het enkele doel door u opgenomen om de naam van ondergetekende te beschadigen. Ik beseft dat ik in mijn hoedanigheid van medewerker bij de Belastingdienst weinig tegen uw acties kan ondernemen. Desalniettemin hecht ik er aan een afschrift van deze brief alsmede uw brieven aan de Belastingdienst Haaglanden (...) aan uw cliënt (...) te zenden."

Klachtbehandeling door de Belastingdienst

Naar aanleiding van de klachtbrief van 7 mei 2014 maakte de klachtbehandelaar van de Belastingdienst, die naar zijn zeggen tot dan toe onbekend was met de heer E, met zijn advieskantoor en met het dossier van zijn cliënt, kennis met de heer E op diens kantoor. De klachtbehandelaar meende 'oud zeer' in de klachtbrief van de heer E te hebben gelezen en de heer E zou dat ook hebben bevestigd tijdens dat kennismakingsbezoek. Na het kennismakingsgesprek volgde een langer telefoongesprek. In aansluiting daarop vond op 19 juni 2014 een gesprek plaats, waarbij aanwezig waren de heer E, de inspecteur, de klachtbehandelaar en nog een derde medewerker van de Belastingdienst, die het verslag van het gesprek maakte.

De bespreking op 19 juni 2014: geluk of gelijk?

Als basis voor het gesprek werd door de klachtbehandelaar meegegeven dat het gelet op de uitvoerige klachthistorie zou gaan over 'geluk' en niet over 'gelijk'. Het 'gelijk' stond naar zijn zeggen voor de inhoud: rapporten van de Nationale ombudsman, klachten, rechters, uitkomsten 2001, 2002 en 2004. 'Geluk' stond voor gevoel, beleving, iets vinden van en communicatie. Aan het begin van het gesprek maakten de medewerkers van de Belastingdienst duidelijk dat niet zou worden ingegaan op de jaren 2001 en 2002. Dat is een gesloten boek. De heer E snapte dat. De heer E liet in het gesprek weten waar voor hem ergernissen waren ontstaan in het verleden. Ook wees hij erop dat hij echt niet altijd moeilijk doet, namelijk wanneer de Belastingdienst goed bezig (redelijk) is geweest. De heer E zei in het gesprek dat hij bleef staan achter het gevoel van een 'vendetta'. Blijkens het gespreksverslag heeft de inspecteur in de loop van het gesprek tegen de heer E gezegd dat hij wenste en hoopte dat de strijdbijl begraven is of tijdens het gesprek begraven wordt. De heer E vond dat geen optie. Het verslag vermeldt hierover: "Nu er geen ruimte is voor vermindering 2001 en 2002 blijft hij met klachten komen. Voor E betekent dit dat zijn strijd doorgaat. (...) Het is een soort genoegdoening. Doordat er

geen vermindering is gekomen, moet ik dat doen". Op de vraag van de klachtbehandelaar wat het de heer E opleverde, antwoordde de heer E dat klachten goed afgedaan moeten worden en dat de Belastingdienst van klachten moet leren. De klachtbehandelaar vroeg zich af of 'goed afgehandeld' betekende dat dit pas aan de orde was als de heer E zijn zin kreeg. Hij stelde vast dat het spijtig is dat de strijdbijl op tafel blijft liggen. Aan het einde van het gesprek vroegen de inspecteur en de klachtbehandelaar aan de heer E wat hem nog dwars zat, zodat het afgerond kon worden. Toen de heer E zei dat afronden niet zijn bedoeling was en dat hij altijd nog wel iets kon bedenken, vroeg men hem wat hem drijft, of er uit te komen was en of er op de relatie nog iets te doen was. De inspecteur en de klachtbehandelaar zeiden graag een uitweg te willen vinden. De heer E zei daar over na te denken en het positief te vinden dat een aantal zaken was uitgesproken. Het gesprek met de inspecteur had hij gewaardeerd.

Nog meer pijnpunten

De dag na het gesprek schreef de heer E een brief aan de klachtbehandelaar ter aanvulling op zijn klacht. Hij schreef dat hij de bespreking op prijs had gesteld en veel had geleerd. Helaas had hij moeten constateren dat in het verleden belastingambtenaren veel beter met zijn klachten waren omgegaan. Verder wilde hij zijn klacht over de inspecteur met twee punten aanvullen. Hij vond het een onjuist verwijt van de inspecteur dat hij zijn naam zou hebben willen beschadigen met zijn brief van 6 februari 2014. Bovendien wees hij erop dat de inspecteur briefpapier van de Belastingdienst had gebruikt, terwijl hij uitsluitend zijn privébelangen behartigde met zijn brief van 19 februari 2014.

In een volgende brief reageerde de heer E nog verder op de bespreking op 19 juni 2014. Hij wees erop dat hij klachten in de eerste plaats had ingediend omdat de Belastingdienst fouten heeft gemaakt. In de tweede plaats had hij klachten ingediend omdat hij hoopte dat de Belastingdienst iets zou leren van deze fouten en deze niet meer zou herhalen, ook niet bij anderen. Hij had meer dan duidelijk de indruk gekregen dat dit aspect en heel veel andere zaken niet begrepen waren.

De heer E vond dat de Belastingdienst tijdens de bespreking niet één fout had toegegeven. Voor hem was duidelijk dat de Belastingdienst weinig had geleerd van de gemaakte fouten. Hij had niet de indruk gekregen dat het de bedoeling was geweest van de Belastingdienst om problemen op een correcte manier op te lossen. Voor hem was duidelijk dat de belastingambtenaren vooringenomen waren. Volgens hem begreep men niet waarom klachten door hem worden ingediend, werden er feiten genegeerd en ontbrak het aan dossierkennis. Bovendien werd er niet geluisterd naar zijn argumentatie en werden er onnodige en suggestieve vragen gesteld. Door een in zijn ogen gebrekkige leiding van de bespreking kwamen de kernproblemen, waaronder de verre van optimale communicatie van de Belastingdienst, naar zijn zeggen niet of nauwelijks uit de verf.

Opnieuw een klacht: brief van 7 juli 2014

De bespreking op 19 juni 2014 bracht de heer E ook tot het indienen van een nieuwe klacht, gericht tegen de drie medewerkers van de Belastingdienst die bij dat gesprek

aanwezig waren geweest. Zij hadden zich volgens hem op meerdere punten niet gedragen "zoals een goed ambtenaar betaamt". Volgens hem vertoonde de inspecteur herhaalde malen ongewenst gedrag, niet passend bij de integriteit van de Belastingdienst. De behandeling van eerdere en nog lopende klachten over de inspecteur verliep in zijn ogen niet vlekkeloos. Ook het gedrag van de klachtbehandelaar en de andere medewerker van de Belastingdienst tijdens het gesprek op 19 juni 2014 liet volgens de heer E te wensen over en paste volgens hem niet bij de integriteit van de Belastingdienst.

Hij verwachtte dat passende maatregelen genomen zouden worden. Hij schreef dat hij gelukkig de ervaring had dat de Belastingdienst frequent op een correcte manier met fouten omgaat, maar dat in deze zaak veel was misgegaan en nog steeds mis gaat. Hij had niet de indruk dat de Belastingdienst iets geleerd had. Hij sprak de hoop uit dat de Belastingdienst de hele zaak correct en professioneel zou oplossen om een verdere escalatie te voorkomen. "Een herhaling van de bespreking de dato 19 juni 2014 of klachten niet goed afhandelen, zal mogelijk nog meer procedures (met externe partijen) initiëren", zo besloot hij zijn brief.

De Belastingdienst handelt beide klachten af

Met een brief van 16 juli 2014 reageerde de Belastingdienst op beide klachten van de heer E. Als bijlagen bij de brief waren een klachthistorie en het gespreksverslag van het gesprek op 19 juni 2014 gevoegd. De brief werd opgesteld en ondertekend door de klachtbehandelaar. In een inleidende passage ging hij in op de context van het dossier, waarvan beide klachten uit mei en juli 2014 deel uitmaken. In de afsluiting van deze passage stelde hij vast dat de recente contacten met de heer E over 'oud zeer' er in elk geval toe hebben geleid dat intenties, drijfveren en beleving van de heer E en de Belastingdienst duidelijk(er) in beeld zijn gekomen. Hij schreef verder dat dit contact meer is dan het was en dat hij dat als vooruitgang beschouwde. Hij sprak de hoop uit dat er nog meer (verbetering) mogelijk is.

De klacht van de heer E in zijn brief van 7 mei 2014 dat de inspecteur een kopie van zijn brief aan hem ook aan zijn cliënt had gestuurd, werd gegrond verklaard. Voor de manier waarop de brief van de inspecteur bij de heer E was overgekomen, werden excuses aangeboden aan zowel de heer E als aan zijn cliënt. De klachtbehandelaar schreef: "de vorm en inhoud van de brief zijn in retrospectief impulsief geweest en stonden onder invloed van emotie enerzijds en bezorgdheid anderzijds voor het fiscale proces". Het was beter geweest, zo schreef de klachtbehandelaar verder, als de inspecteur eerst even had gebeld met de heer E in plaats van direct zijn brief te schrijven. De klachtbehandelaar schreef verder dat hij de heer E gelooft toen deze in de aanvulling op zijn klacht had laten weten dat hij niet erop uit was geweest om de naam van de inspecteur te (willen) beschadigen. Hij hecht ook waarde aan deze verklaring van de heer E.

De klacht van de heer E dat de inspecteur geen briefpapier van de Belastingdienst had mogen gebruiken, wordt in de klachtafhandelingsbrief ongegrond verklaard. De keuze voor briefpapier van de Belastingdienst wordt beschouwd als logisch. "Ik zou het zorgelijker hebben gevonden als (de inspecteur; N.o.) in dit geval voor privé post(papier)

zou hebben gekozen. De relatie Belastingdienst – inspecteur – fiscaal dossier is in deze kwestie zonder meer aanwezig", zo schreef de klachtbehandelaar.

Verder werd nog ingegaan op de nadere aandachtspunten die de heer E in zijn vervolgbrief op de klacht had aangedragen. De Belastingdienst vindt het spijtig om te horen dat de heer E heeft gesproken over vooringenomenheid. "Wij hebben gemeend u voor een open gesprek uit te nodigen, dat niet over het 'gelijk' (verleden en fiscale inhoud) maar vooral over het 'geluk' (toekomst en relatie) zou gaan." Er was ook ruimte geboden om over de belevingen te spreken in het beladen geraakte ambtshalve verminderingstraject.

De Belastingdienst vindt het bovendien spijtig dat de heer E onvrede blijft houden, ondanks de uitdrukkelijk geboden uitnodiging om "de strijdbijl te begraven". De Belastingdienst is naar zeggen van de klachtbehandelaar volledig open en transparant geweest bij het gesprek en heeft de heer E met respect voor de verschillen in opvatting behandeld. De opvattingen van de heer E over het gesprek en zijn herhalende opvattingen over de interne kwaliteit van de Belastingdienst, worden verder voor kennisgeving aangenomen. "Ik heb niet de overtuiging dat ik aan uw (herhalende) oordelen iets kan veranderen, anders dan u alsnog 'gelijk' te geven voor 2001 en 2002 en dat is, zoals uit de context blijkt, niet aan de orde", zo staat te lezen.

Wat betreft de klacht van 7 juli 2014 van de heer E dat de aanwezigen bij het gesprek op 19 juni 2014 zich niet als een goed ambtenaar hebben gedragen, wordt opgemerkt dat deze klacht past in de in de klachtafhandelingsbrief beschreven context. "U uit zich weer in negatieve zin over en herhaalt vele feitelijke aangelegenheden rond (de inspecteur; N.o.) die al behandeld zijn in het klachtentraject dat heeft geleid tot de rapporten van de Nationale ombudsman in dit dossier."

De Belastingdienst concludeert dat de klacht over het niet betamelijk of niet integer handelen tijdens het gesprek van 19 juni 2014, niet gegrond is.

De klacht bij de Nationale ombudsman

De heer E is niet tevreden over de afhandeling van zijn klachten door de Belastingdienst. Wat betreft de afhandeling van zijn klacht van 7 mei 2014 schreef hij dat de Belastingdienst ten onrechte niet is ingegaan op de verwijtbare onjuistheden die de inspecteur volgens hem had opgeschreven in de brief van 19 februari 2014 aan hem en zijn cliënt. De heer E vindt dat niet respectvol. Het komt in zijn ogen de geloofwaardigheid, verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid van de Belastingdienst niet ten goede als een belastingambtenaar onjuiste beschuldigingen uit. De integriteit van de Belastingdienst is volgens hem in geding. Dat de Belastingdienst het steeds heeft over 'oud zeer' vindt hij begrijpelijk, onder meer omdat volgens hem eenzelfde soort klacht in het verleden niet tot behoorlijk onderzoek heeft geleid.

Met betrekking tot zijn klacht van 7 juli 2014 signaleerde de heer E dat er sprake was van procedurele gebreken bij de klachtbehandeling. Zo merkt hij op dat hem geen hoorzitting is aangeboden en maakt hij er bezwaar tegen dat de klacht is afgehandeld door degene over wie hij ook klaagde, "onder vermelding dat een ander de klacht had beoordeeld." Hij

wijst er verder op dat de Belastingdienst er ten onrechte van uit gaat dat hij (vrijwel) uitsluitend bezig is met het verleden. Wel acht hij het verleden van belang, omdat de Belastingdienst kennelijk niet geleerd heeft van de eerder gemaakte fouten. De heer E vindt dat sprake is van het herhaaldelijk onwaarheden op papier zetten en uitspreken door de Belastingdienst en hij vindt dat verwerpelijk. Hij meent dat de Belastingdienst klachten over dit verwerpelijke gedrag niet serieus neemt. Ook schrijft hij dat hem geen excuses zijn aangeboden voor door hem gemelde fouten.

Wat betreft de bespreking op 19 juni 2014 merkte de heer E op dat er tijdens die bespreking onwaarheden werden verteld door de klachtbehandelaar en dat alle drie de aanwezigen hadden geprobeerd te bewerkstelligen dat hij zijn klacht introk.

Daarom wil hij dat de Nationale ombudsman beide klachten integraal beoordeelt, ook op andere dan de door hem genoemde aspecten.

Reactie op het feitenoverzicht van de Nationale ombudsman

Met de ontvangst van de klachtbrief van de heer E en de stukken die hij daarbij meestuurde, beschikte de ombudsman over voldoende gegevens om te kunnen oordelen over de klacht. De beschikbare informatie werd verwerkt in een verslag van bevindingen, dat voor eventueel commentaar werd toegezonden aan de heer E en aan de Belastingdienst. De heer E liet in zijn reactie weten dat hij een aantal in zijn ogen belangrijke feiten miste en die graag alsnog vermeld zag. De reactie van de heer E was voor de ombudsman aanleiding om het verslag van bevindingen op een enkel punt aan te vullen.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Behoorlijk overheidsoptreden: het kader

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. De overheid moet oog hebben voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. De overheid voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.²

Betrokken en oplossingsgericht

De Nationale ombudsman toetst de klacht van de heer E. aan het behoorlijkheidsvereiste van de-escalatie. Dit vereiste is in zijn ogen het meest nadrukkelijk aan de orde in deze

² Zie de Behoorlijkheidswijzer, zoals die is opgesteld door de Nationale ombudsman (te vinden op www.nationaleombudsman.nl)

zaak. De overheid moet in haar contacten met de burger escalatie proberen te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Toegespitst op de klachten van de heer E impliceert dit dat de Belastingdienst zijn klachten professioneel benadert, alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot escalatie komt zodat voorkomen wordt dat ergernissen uit kunnen groeien tot een regelrechte strijd.

Beoordeling

De Nationale ombudsman ziet in dit dossier dat ergernissen van de heer E in de loop der jaren bij hem zijn uitgegroeid tot een strijd, gericht op het verkrijgen van gelijk. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst op een goede, constructieve manier heeft geprobeerd het tij te keren. De houding van de Belastingdienst tijdens de behandeling van de klachten van de heer E is oplossingsgericht geweest. Waar dit aan de orde was, zijn fouten erkend en zijn verontschuldigungen aangeboden. De Belastingdienst heeft geprobeerd het (wederzijdse) vertrouwen te herstellen door een inhoudsvolle relatie aan te gaan met de heer E. In de ogen van de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst de heer E respectvol behandeld en goed oog gehad voor de omgang met hem. De Belastingdienst heeft zich betrokken getoond, heeft duidelijk en goed gecommuniceerd en er is niet gebleken dat de Belastingdienst niet oprecht heeft gehandeld tijdens de klachtbehandeling

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst voldoende de-escalierend opgetreden. Het is echter niet gelukt de heer E tevreden te stellen. Maar dat ligt aan de omstandigheid dat de heer E heeft aangegeven dat zolang de Belastingdienst niet tegemoet komt aan zijn wens om ambtshalve vermindering van de aanslagen 2001 en 2002 te verlenen voor zijn cliënt, zijn strijd doorgaat en hij klachten zal blijven indienen. De Nationale ombudsman stelt vast dat het verkrijgen van ambtshalve vermindering over de jaren 2001 en 2002 een gepasseerd station is. Dat brengt met zich mee dat het indienen van klachten die in de kern erop zijn gericht om die kwestie opnieuw ter discussie te stellen, geen redelijk belang dient.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

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