



Rapport

Datum: 18 mei 2001

Rapportnummer: 2001/145

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2 heeft gereageerd op zijn klachten van 5 en 15 september 2000.

Meer in het bijzonder klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst:

1. geen antwoord heeft gegeven op de vragen die hij stelde in de brief van 5 september 2000;
2. niet is ingegaan op de essentie van zijn klachtbrief van 15 september 2000, namelijk dat de vragen die hij had gesteld in zijn brief van 31 augustus 2000 niet waren beantwoord;
3. niet heeft voldaan aan zijn verzoek alsnog antwoord te geven op die vragen;
4. zijn klachten niet heeft afgehandeld binnen de aangegeven streeftermijn van vier weken;
5. niet heeft aangegeven waarom de klachten niet werden afgehandeld door de teamleider.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker diende in september 2000 twee klachten in bij de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2 (verder: de Belastingdienst). Verzoeker heeft op een aantal punten bezwaar tegen de wijze waarop de Belastingdienst zijn klachten heeft afgehandeld.

II. Ten aanzien van het beantwoorden van verzoekers vragen

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de Belastingdienst heeft gereageerd op hetgeen hij in zijn (klacht)brieven heeft gevraagd en naar voren heeft gebracht. Meer in het bijzonder is verzoeker het niet ermee eens dat de Belastingdienst:

- de vragen niet heeft beantwoord die hij had gesteld in zijn klachtbrief van 5 september; - niet is ingegaan op de essentie van zijn klachtbrief, gedateerd 15 september 2000, namelijk dat de vragen (over schade/onkostenvergoeding) die hij had gesteld in zijn brief van 31 augustus niet waren beantwoord;
- niet heeft voldaan aan zijn verzoek alsnog een antwoord te geven op die vragen over schade/onkostenvergoeding.

2.1. In de klachtbrief van 5 september 2000 gaf verzoeker aan dat de Belastingdienst een wijziging van zijn bankrekeningnummer, die hij in mei had doorgegeven, nog niet had doorgevoerd. Verzoeker vroeg de Belastingdienst wat er aan de hand was.

Tevens vroeg verzoeker de Belastingdienst of een ambtenaar van de Belastingdienst het recht had om te weigeren vragen te beantwoorden ingeval het sofinummer niet voorhanden was.

2.2. In de brief van 24 oktober 2000, waarmee de Belastingdienst verzoekers klacht van 5 september 2000 afhandelde, liet de Belastingdienst weten dat een medewerkster van de dienst verzoeker terecht om diens sofinummer had gevraagd. Daarmee is echter niet een direct antwoord gegeven op de vraag of meer in het algemeen kon worden geweigerd om verzoekers vragen zonder diens sofinummer te beantwoorden. Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

Tevens werd in de brief van 24 oktober 2000 aangegeven dat excuses van de Belastingdienst op zijn plaats waren voor het niet tijdig verwerken van de wijziging van verzoekers rekeningnummer. Daarbij werd aangetekend dat de fout niet was gemaakt door de medewerkers van de eenheid waar de klacht was ingediend, maar door de centrale administratie. Verzoeker had van de Belastingdienst mogen verwachten dat daarbij méér informatie over de oorzaak van de gemaakte fout was gegeven.

Dat dit niet is gebeurd is evenmin juist.

3.1. In een brief van 31 augustus 2000 vroeg verzoeker de Belastingdienst onder meer hoe hij de kosten vergoed kon krijgen waarmee hij te maken kreeg door een fout van de Belastingdienst. In het antwoord van 20 september 2000 ging de Belastingdienst niet in op de desbetreffende vragen.

In de klachtbrief, die (kennelijk onjuist) was gedateerd 15 september 2000, klaagde verzoeker er over dat zijn vragen in het geheel niet waren beantwoord. Verzoeker gaf daarbij uitdrukkelijk aan alsnog een schriftelijk antwoord te verwachten. Ook vroeg verzoeker om een onkostenvergoeding van f 10.

3.2. In de hierboven reeds aangehaalde brief van 24 oktober 2000, waarmee de Belastingdienst behalve de klacht van 5 september 2000 ook de klacht afhandelde die 15 september 2000 was gedateerd, wordt in het geheel niet ingegaan op verzoekers verzoek om vergoeding van de kosten die hij had gemaakt, noch op de vragen die hij ter zake had gesteld.

De Belastingdienst gaf aan dat de vragen die verzoeker in zijn brief van 31 augustus 2000 had gesteld aan de orde waren gekomen in een telefoongesprek dat de teamleider van team 6 op 1 november 2000 met hem had gevoerd. Dit neemt niet weg dat de vragen over het onderwerp schadevergoeding/onkostenvergoeding ook aan de orde hadden moeten

komen in de brief waarmee verzoekers klacht werd afgehandeld, te weten de brief van 24 oktober 2000.

4. Gezien het bovenstaande heeft de Belastingdienst niet adequaat gereageerd op hetgeen verzoeker in zijn klachtbrieven naar voren bracht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Wat betreft de termijn van afhandeling van de klachten

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de Belastingdienst zijn (kennelijk onjuist gedateerde) klachtbrief van 15 september 2000 niet binnen de aangegeven streeftermijn van vier weken heeft afgehandeld.

2. De Belastingdienst heeft verzoeker een ontvangstbevestiging toegezonden met betrekking tot zijn klachtbrief. Daarin is aangegeven dat de brief op 25 september 2000 was ontvangen. In de ontvangstbevestiging deelde de Belastingdienst verder mee dat ernaar zou worden gestreefd de klacht binnen vier weken af te handelen, alsmede dat verzoeker door de teamleider onder opgaaf van redenen schriftelijk op de hoogte zou worden gebracht wanneer afhandeling binnen die termijn niet mogelijk was.

3. Vier weken na 25 september 2000 was 23 oktober 2000. Op laatstgenoemde datum was verzoekers klacht nog niet afgehandeld. Dit gebeurde een dag later, te weten bij brief van 24 oktober 2000, echter alsnog. Uit het vorenstaande volgt dat de Belastingdienst verzoekers klacht net niet binnen de streeftermijn van vier weken heeft afgehandeld. De termijnoverschrijding is echter dermate gering (1 dag) dat niet kan worden gesteld dat de Belastingdienst niet behoorlijk heeft gehandeld, te meer daar de klacht wel binnen de wettelijke termijn van zes weken na de datum van ontvangst (zie Achtergrond) is afgehandeld. In zoverre is de klacht op dit punt niet gegrond.

4. De Belastingdienst gaf aan dat verzoekers klachtbrief van 5 september 2000 was ontvangen op 8 september 2000. De Belastingdienst heeft verzoeker niet een ontvangstbevestiging toegezonden met betrekking tot deze klachtbrief. Deze brief werd - tezamen met de andere klachtbrief - afgehandeld op 24 oktober 2000. Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht behoren klachten - behoudens bijzondere omstandigheden die zich hier niet voordeden - te worden afgehandeld binnen zes weken na de datum van ontvangst (zie Achtergrond). Deze termijn is met enige dagen overschreden. Niettemin betekent dit dat de klachtbrief van 5 september 2000 niet binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn is afgehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

IV. Wat betreft het niet aangeven van de reden waarom de teamleider de klacht niet heeft afgehandeld

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de Belastingdienst in de brief van 24 oktober 2000, waarmee onder meer de klachtbrief gedateerd 15 september 2000 werd afgehandeld, niet heeft aangegeven waarom de teamleider van team 7 de klacht niet heeft behandeld.

2. In de ontvangstbevestiging van 25 september 2000 liet de Belastingdienst weten dat verzoeker van de teamleider van team 7 bericht zou krijgen ingeval de klacht niet binnen de streeftermijn zou worden afgehandeld, alsmede dat die teamleider contact met hem zou opnemen over de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten. Gezien de mededelingen die in de ontvangstbevestiging zijn gedaan was het te verwachten dat de teamleider van team 7 verzoekers klacht zou behandelen. Dit is echter niet gebeurd. De afrondende brief van 24 oktober 2000 is afkomstig van de teamleider van team 6.

3. De Belastingdienst deelde mee dat verzoeker valt onder team 7, maar dat de ambtenaren waarover hij klaagde vallen onder team 6. In onderling overleg was daarom besloten dat de teamleider van team 6 de klacht zou behandelen; dit was met verzoeker besproken in een telefoongesprek van 1 november 2000. Op 1 november 2000 had verzoeker de beslissing op zijn klacht echter al ontvangen. De Belastingdienst had in de brief van 24 oktober 2000 moeten uitleggen waarom de teamleider van team 7 de klacht niet heeft afgehandeld. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist.

Op dit punt is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond, behoudens ten aanzien van de termijn waarbinnen de klacht gedateerd 15 september 2000 is afgedaan; op dit punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 6 en 7 december 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2.

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/Ondernemingen Rotterdam 2 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.

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2 gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In een brief van 17 mei 2000 vroegen verzoeker en zijn echtgenote de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2 (verder: de Belastingdienst) om het ten aanzien van hun te gebruiken bankrekeningnummer te wijzigen.

2. In een brief van 31 augustus 2000 schreef verzoeker de Belastingdienst het volgende:

"...U stuurt voor het 2e kwartaal een betaalverzuim. De aangifte die ik u op 10 juli stuurde bedroeg nul. Graag verneem ik in het licht van de nulaangifte, uw toelichting op het betaalverzuim?"

Tevens brengt uw betaalverzuim mij tot de volgende 2 vragen:

1) Als het betaalverzuim op een fout berust, verzoek ik u mij aan te geven hoe ik de kosten die ik hierdoor moet maken, vergoed kan krijgen.

2) Ik constateer dat uw betaalverzuim nogal schermt met boeten. In dat licht lijkt het mij redelijk dat ingeval u fouten maakt, u ook vergoedingen toekent.

Graag zie ik het antwoord op deze 2 vragen tegemoet..."

3. In een klachtbrief van 5 september 2000 liet verzoeker de Belastingdienst het volgende weten:

"...Op 17 mei stuur ik u bijgaand verzoek. Inmiddels blijkt de verandering nog steeds niet te zijn doorgevoerd. Bij telefonische navraag komt uw Mw X van de Afd. Invordering niet tot een oplossing. Op 15 Aug wordt nog steeds het oude bankrekeningnummer gebruikt. Graag wil ik weten wat er aan de hand is.

Het gesprek met Mw X verliep overigens nogal klant-onvriendelijk. In het bijzonder wil ik van u weten of Mw X het recht heeft om zonder beschikbaarheid van sofinummer beantwoording van vragen te weigeren. Naar mijn ervaring kan op basis van postcode /huisnummer het sofinummer gemakkelijk worden achterhaald. Indachtig uw slogan 'goedkoper kunnen we het niet maken maar wel gemakkelijker' verwacht ik van haar wel dat kleine beetje extra moeite.

Vanzelfsprekend verwacht ik dat u er alsnog voor zorgt dat de gevraagde verandering wordt doorgevoerd..."

4. Bij brief van 20 september 2000 deelde de Belastingdienst verzoeker het volgende mee:

"...In antwoord op uw brief van 31 augustus 2000 deel ik u mede dat het belopen verzuim over het eerste kwartaal 2000 verwijderd is..."

5. Verzoeker diende hierop een klacht in bij de Belastingdienst. Als datum was op de klachtbrief aanvankelijk vermeld 31 augustus 2000. Verzoeker wijzigde deze datum met de hand in 15 september. Ook deze datum is echter kennelijk onjuist, omdat verzoeker met zijn klacht reageerde op de brief van 20 september 2000.

In de klachtbrief schreef verzoeker de Belastingdienst het volgende:

"...Op 31 aug stuur ik een brief over Betaalverzuim (...). Hierop komt antwoord via mw/dhr Y.

Ik constateer dat mijn vragen geheel niet zijn beantwoord. Dit is onbehoorlijk. Graag verneem ik uw reactie op het onbehoorlijke en onvoldoende antwoord van Y.

Nog steeds verwacht ik - schriftelijk - antwoord op mijn vragen.

Tevens verzoek ik u, om mijn kosten, administratie en portiekosten van fl 10,- te vergoeden..."

6. In een brief van 25 september 2000 liet de Belastingdienst verzoeker het volgende weten:

"...Op 25 september 2000 heb ik uw brief ontvangen waarin u een klacht indient over de handelwijze van de heer Y.

De Belastingdienst streeft er naar om uw klacht binnen vier weken af te handelen. De behandeling vindt plaats in team 7, waarvan de heer (...) teamleider is. Wanneer afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, zal de teamleider u hiervan, onder opgaaf van redenen, schriftelijk op de hoogte stellen.

U heeft de mogelijkheid om uw klacht mondeling toe te lichten. De (teamleider van team 7; N.o.) zal hierover nog met u contact opnemen..."

7. Bij brief van 24 oktober 2000 deelde (een andere ambtenaar dan de in de ontvangstbevestiging genoemde teamleider van) de Belastingdienst verzoeker onder meer het volgende mee:

"...Naar aanleiding van uw beide klachten die ik in september ontving over de handelwijze van de heer Y en mevrouw X heeft (de teamleider van team 6, waarvan mevrouw X en de heer Y deel uitmaken; N.o.) met beide medewerkers gesproken en onderzoek gedaan naar de gang van zaken.

Uw brief gedateerd 31 augustus met de melding van de fout, is door de heer Y meteen in behandeling genomen. Hij heeft geconstateerd dat uw aangifte door een van de medewerkers verkeerd was ingetoetst. Hij heeft de fout hersteld en getracht u hierover telefonisch in te lichten. Hem werd gevraagd om op 13 september terug te bellen, maar hij heeft u op die datum niet bereikt. Op 19 september heeft de heer Y opnieuw gebeld en heeft hij u via de voicemail verzocht om met hem contact op te nemen. Ook dat contact is niet tot stand gekomen. Middels een brief d.d. 20 september heeft de heer Y u gemeld dat de fout was hersteld.

Voor de gemaakte intoetsfout bied ik u mijn excuses aan. Van onbehoorlijk gedrag van de heer Y is mijns inziens geen sprake.

In uw brief van 5 september klaagt u over het feit dat uw nieuwe bankrekeningnummer nog niet in onze systemen was verwerkt. Ook hier past een excuus namens de belastingdienst. De verantwoordelijkheid voor deze fout ligt echter niet bij de medewerkers van mijn eenheid. Het nieuwe nummer werd door ons op tijd doorgegeven maar door de centrale administratie niet tijdig verwerkt.

U klaagt in dezelfde brief ook over het gedrag van mevrouw X. Net als al onze medewerkers wordt mevrouw X geacht efficiënt en effectief met tijd en met verwerkingssystemen om te gaan. Zoals een verzekeraar voor zijn klant een vast klantnummer of polisnummer gebruikt, gebruikt de belastingdienst het unieke sofinummer als identificatie van de belastingplichtige. Voor een snelle en accurate behandeling vraagt de belastingdienst van u dat nummer gereed te houden en het te vermelden bij vragen of verzoeken. De belastingdienst gebruikt veel verschillende soorten systemen naast elkaar waardoor het in een aantal gevallen voor onze medewerkers (en dus ook voor u) tijdrovend en omslachtig is om via adres en postcode een fiscaal nummer op te zoeken. Mijns inziens heeft mevrouw X u terecht gevraagd uw fiscaal nummer aan haar te verstrekken en ik hoop dat u het in voorkomende gevallen in de toekomst bij de hand hebt zodat u snel en correct geholpen kunt worden.

Ik hoop deze klacht hiermee afdoende te hebben afgewikkeld."

B. Standpunt verzoeker

1. De klacht van verzoeker is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder Klacht.

2. In zijn verzoekschrift, gedateerd 1 december 2000, gaf verzoeker onder meer het volgende te kennen:

"Mijn klachten zijn:

1. Dhr Y beantwoord in zijn brief van 20 sept. mijn vragen niet. Dit is onbehoorlijk.
2. De klacht had uiterlijk 23 oktober behoren te zijn afgehandeld. De klacht is dus te laat afgehandeld. Ik heb sterke vermoedens dat de brief (...) is geantidateerd. Dit is bedrieglijk.
3. De klacht is behandeld door (de teamleider van team 6; N.o.) zonder enige toelichting wie dat is of waarom (de in de ontvangstbevestiging genoemde; N.o.) Teamleider dit niet deed. Dit is onzorgvuldig.
4. De klachtenbehandeling (...) gaat geheel voorbij aan de essentie van de klacht zijnde "waarom krijg ik geen antwoord op mijn 2 vragen."
5. Ondanks mijn herhaalde verzoek zijn mijn 2 oorspronkelijke vragen (...) nog steeds niet beantwoord. Onzorgvuldig.
6. Mijn vraag naar kostenvergoeding is (...) niet beantwoord. Onzorgvuldig.
7. Het vragen van 4 weken voor een dergelijk irrelevant antwoord (...) is onzinnig."

3. In zijn verzoekschrift, gedateerd 3 december 2000, voegde verzoeker daar onder meer het volgende aan toe:

"Op 5 sept. (...) doe ik mijn beklag over de klantvriendelijke behandeling van Mw X. Bovendien vraag ik nogmaals om uitleg waarom de gevraagde wijziging na 3 maanden nog niet is doorgevoerd. Op 31 oktober (...) ontvang ik (per brief gedateerd 24 oktober) antwoord. Reden voor de late invoering zou zijn: de niet tijdige verwerking door de centrale administratie. Wat of wie de centrale administratie is, wordt niet vermeld. Verder is het voor mij niet erg relevant of het de afdeling van (de teamleider van team 6; N.o.) en/of de Centrale Afdeling is, die niet tijdig verwerkt. Wel is het relevant te weten, of de wijziging überhaupt wel in behandeling is genomen en correct is verwerkt en vervolgens, waarom de ene (of beide) afdelingen zo laks werken. (De teamleider van team 6; N.o.) is zo druk anderen de schuld te geven dat hij 'vergeet' mijn vraag te beantwoorden.

Op mijn klacht over de klantvriendelijke behandeling van Mw. X krijg ik een verhaal over efficiëntie en effectiviteit. Jammer dat (de teamleider van team 6; N.o.) deze criteria niet aanlegt bij de verwerking van mijn wijzigingsverzoek van bankrekening. Deze verwerking blijkt immers weinig efficiënt en effectief. Jammer dat (de teamleider van team 6; N.o.) deze criteria niet aanlegt bij zijn eigen klachtenbehandeling. Ook deze is weinig efficiënt en effectief, want alweer 'vergeet' (de teamleider van team 6; N.o.) mijn vraag te beantwoorden. Die vraag was: mag Mw X behandeling weigeren als ik het fiscaal nummer niet bij de hand heb."

C. Standpunt Belastingdienst

In reactie op de klacht van verzoeker liet de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 2 bij brief van 21 december 2001 onder meer het volgende weten:

"Ad 1, 2 en 3. De brief van 5 september 2000 is uitgebreid aan de orde geweest in (de brief van 24 oktober 2000; N.o.). Ook de pogingen om in september telefonisch met klager in contact te komen zijn daarin beschreven. Ik vul hier nog bij aan dat mw. X op 15 augustus 2000 ook om een andere reden, nl privacy-bescherming, terecht geen genoegen heeft genomen met alleen een naamsvermelding.

M.b.t. de verzuimregistratie en het herstel daarvan zijn door (verzoeker; N.o.) niet zodanige kosten gemaakt dat de belastingdienst tot vergoeding daarvan zou moeten overgaan. Overigens zijn de aan mijn medewerker de heer Y gestelde vragen door diens teamleider (de teamleider van team 6; N.o.) ook in een op 1 november 2000 met (verzoeker; N.o.) gevoerd telefoongesprek aan de orde gesteld.

Ad 4. De klachtbrief met als datum 31 augustus 2000 (in (de stukken die de Belastingdienst van de Nationale ombudsman ontving; N.o.) is deze datum met de pen aangepast naar 15 september 2000) is op mijn secretariaat binnengekomen op 25 september 2000. De brief m.b.t. mev. X is op mijn secretariaat binnengekomen op 26 september 2000 (ontvangstbevestiging met dezelfde datum), maar heeft een door de facilitaire dienst aangebracht poststempel van 8 september 2000. Het is mij niet bekend waar binnen het belastinggebouw deze brief in de tussenliggende periode is geweest. Beide brieven zijn verder gelijktijdig behandeld en afgedaan bij brief van 24 oktober 2000, en dat is vrijwel op de genoemde streefdatum zoals genoemd in de ontvangstbevestiging van 25 september 2000, resp. die van 26 september 2000.

Ad 5. De entiteit van (verzoeker; N.o.) valt onder team 7 (teamleider de heer (...)), terwijl de betrokken medewerkers hiërarchisch vallen onder team 6 (teamleider de heer (...)). In onderling overleg tussen de genoemden is besloten dat de (teamleider van team 6; N.o.) de afwikkeling verder voor zijn rekening zou nemen. Ook dit onderwerp is in het telefoongesprek van 1 november 2000 besproken."

D. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van de Belastingdienst liet verzoeker bij brief van 23 januari 2001 onder meer het volgende weten:

"Betreffende de punten 1 t/m 3 is het antwoord (...) onvoldoende. (De behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) stelt dat mijn brief van 5 sept uitgebreid aan de orde is geweest. Dit is als antwoord weinig relevant aangezien mijn klacht het onbeantwoord blijven van mijn vragen betreft. Ik constateer dat mijn brief ja (uitvoerig?) aan de orde is geweest maar dat tevens helaas mijn vragen niet zijn beantwoord. Ik vraag u ombudsman simpelweg te constateren dat mijn diverse vragen -herhaaldelijk- geen beantwoording hebben gekregen.

Ik constateer dat (de behandelend medewerker van de Belastingdienst; N.o.) niet ingaat op het feit dat vragen ten eerste en zelfs ten tweede male niet beantwoord worden.

Betreffende punt 4 geeft (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) weer een versluisend antwoord. Het is niet relevant om te constateren dat (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) niet weet "waar binnen het belastinggebouw deze brief in tussenliggende periode is geweest". Dat moet (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) nu juist achterhalen. Verder is het ook niet relevant om te constateren dat de beantwoording "vrijwel" op tijd was. In mijn dossier zitten stukken van de belastingdienst waarbij de belastingdienst zelf UITERST kleinzielig omgaat met een zgn fatale datum. Een belastingdienst die zelf zo inflexibel reageert, zet daarmee de toon en wordt vervolgens door mij met een gelijke aanpak geconfronteerd.

Overigens constateer ik geen enkele reactie op het "bedrieglijk antidateren". Ik vrees voor een verdere normvervaging bij de belastingdienst in Rotterdam.

Betreffende punt 5 geeft (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) uitleg wat er aan de hand was. Welnu deze uitleg had ik ook moeten hebben. En wel direct in de betreffende brief (...). Ik constateer dat (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) niet aangeeft of dit hiaat in de brief van (24 oktober 2000; N.o.) ja of nee onbehoorlijk is.

Conclusie: op geen van de 5 punten geeft (de behandelend ambtenaar van de Belastingdienst; N.o.) een bevredigend antwoord."

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315. Hoofdstuk 9 is ingevoegd bij wet van 12 mei 1999, Stb. 214, inwerkingtreding 1 juli 1999.)

Artikel 9:11:

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.3 van toepassing is (dat wil zeggen: wanneer een adviescommissie wordt geraadpleegd; N.o.) binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."