



# Rapport

**Datum: 13 augustus 2001**  
**Rapportnummer: 2001/244**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond en de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid zijn klacht niet juist hebben afgehandeld.

De klacht betrof de volgende punten:

- 1) het opsteken van de middelvinger door een ambtenaar van de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond in de richting van verzoeker;
- 2) het feit dat de desbetreffende ambtenaar niet zijn excuses heeft aangeboden aan de echtgenote van verzoeker voor het feit dat hij in een gesprek met haar met zijn vinger naar zijn voorhoofd heeft gewezen;
- 3) het niet in de gelegenheid stellen van verzoeker en bekenden van verzoeker om hun lezing van het voorval naar voren te brengen tijdens de klachtbehandeling door de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond;
- 4) het standpunt van de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid dat deze voor de onder 3) genoemde handelwijze begrip kon opbrengen;
- 5) het feit dat de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid niet als vaststaand aanneemt dat verzoekers echtgenote en een kennis getuige zijn geweest van het onder 1) genoemde voorval.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Op 17 juni 1999 vond een ontmoeting plaats tussen verzoeker en twee ambtenaren van de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond (hierna: de Belastingdienst Roermond), de heren S. en B., ter hoogte van het terras van de horecagelegenheid Na. gelegen aan de N.straat te Roermond. Over hetgeen zich tijdens die ontmoeting afspeelde en over het feit dat S. tijdens een gesprek met zijn echtgenote bij een eerdere gelegenheid naar zijn voorhoofd had gewezen in reactie op uitlatingen van de echtgenote van verzoeker, diende verzoekers gemachtigde in eerste instantie een klacht in bij de Belastingdienst Roermond. In tweede instantie legde verzoekers gemachtigde de hiervoor genoemde klacht voor aan de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid te Breda (hierna: de Belastingdienst Breda). Daarbij beklaagde zij zich tevens over de wijze waarop de Belastingdienst Roermond de klacht had behandeld.

### II. Ten aanzien van het opsteken van de middelvinger

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst Roermond en de Belastingdienst Breda zijn klacht over de hiervoor genoemde ambtenaar van de Belastingdienst Roermond, de heer S., die zijn middelvinger in zijn richting zou hebben opgestoken, niet juist hebben afgehandeld.

2. Vaststaat dat ambtenaar S. van de Belastingdienst Roermond en zijn collega B. op 17 juni 1999 tijdens hun lunchpauze door de N.straat in Roermond liepen vanuit de richting van de V.markt en dat zij, terwijl zij in gesprek waren, het terras van de horecagelegenheid Na. passeerden. Dat terras was links van hen gelegen. Op dat terras zat verzoeker met zijn vriend N. Terwijl S. en B. langs het terras liepen, zou S., volgens verzoeker en twee getuigen, te weten zijn echtgenote en de heer A., zijn middelvinger naar verzoeker hebben opgeheven. S. ontkent ten stelligste dat hij dat gebaar heeft gemaakt en B. verklaart dat hij dat S. niet heeft zien doen. Verzoeker is vervolgens naar S. toegelopen en heeft hem beetgepakt of mogelijk geslagen. Tevens heeft hij in eerste instantie S., en later ook B., woedend toegesproken. Verzoekers echtgenote heeft verklaard dat zij snel naar haar man is toegelopen toen hij S. woedend aansprak en dat zij hem daarna tot bedaren heeft gebracht. Verzoekers echtgenote en de heer A. kwamen vanuit de richting van een telefooncel iets verderop in de N.straat. S. en B. stellen beiden dat zij verzoekers echtgenote niet hebben gezien tijdens of na het voorval. Beide partijen zijn daarna naar het politiebureau gegaan om aangifte te doen. Van het voorval is een mutatie opgemaakt.

Voorts staat vast dat verzoeker en S. elkaar vier à vijf maanden eerder voor het laatst getroffen hadden en dat verzoeker sedertdien een baard had laten staan.

Van belang is verder dat, blijkens foto's met nummers 77 en 78 (zie Achtergrond onder 3) komende vanuit de wandelrichting van S. en B. het terras tot op een paar meter van tevoren aan het gezicht onttrokken wordt door een beeld. Komend vanuit de richting van de telefooncel was het terras op dat moment onttrokken aan het gezichtsveld door de afrastering van een bouwterrein (zie foto's met nummers 70, 71, 72 en 73, onder Achtergrond onder 3).

3. Zoals hiervoor aangegeven ontkent S. dat hij zijn middelvinger naar verzoeker heeft opgeheven. Hij stelt zelfs dat hij verzoeker niet eerder had herkend dan nadat deze op hem was toegekomen. B. heeft verklaard dat, volgens zijn waarneming, S. het gebaar niet heeft gemaakt. Daar staat tegenover dat verzoeker, zijn echtgenote en een kennis van hen, de heer A., hebben verklaard dat volgens hun waarneming verzoeker zijn middelvinger naar verzoeker heeft opgeheven. De vraag dient te worden beantwoord of er aanleiding is om aan de lezingen van ambtenaar S. en B. meer waarde te hechten dan aan de lezingen van verzoeker, zijn echtgenote en A.

4. S. stelt dat hij verzoeker voordat de ontmoeting plaatsvond al vier of vijf maanden niet meer had gezien en dat verzoeker inmiddels een baard had laten staan, waardoor hij, als hij al naar het terras had gekeken, betwijfelde of hij verzoeker wel zou hebben herkend

terwijl hij langs het terras liep. De gemachtigde van verzoeker weerspreekt niet dat verzoekers uiterlijk zodanig is gewijzigd dat hij moeilijk herkenbaar zou kunnen zijn. De Nationale ombudsman gaat er om die reden dan ook van uit dat verzoekers uiterlijk door zijn baard behoorlijk is gewijzigd. Het wordt dan ook niet onaannemelijk geacht dat S. verzoeker niet heeft herkend toen hij, al pratend met zijn collega B., langs het terras wandelde.

Voorts mag het algemeen bekend worden verondersteld dat mensen die met elkaar in gesprek zijn zich minder op hun omgeving concentreren.

Daarnaast heeft verzoeker tegenover de politie te Roermond verklaard dat S. het gebaar heeft gemaakt terwijl hij zijn arm gestrekt langs zijn lichaam hield. Dit gegeven wordt niet ontkend door de gemachtigde van verzoeker. Zij stelt dat het de linkerarm zou betreffen. Het is fysiek niet wel doenlijk om met de linkerarm gestrekt langs het lichaam de opgestoken middelvinger van de linkerhand naar buiten te draaien in de richting van iemand die zich links bevindt van degene die het gebaar maakt.

Verder stelt de Nationale ombudsman vast dat de echtgenote van verzoeker en de heer A. niet in de directe omgeving van het terras gelopen kunnen hebben toen S. voor het terras liep en het gebaar zou hebben gemaakt. Immers, verzoeker is eerst van zijn stoel op de achterste rij van het terras opgestaan, is vervolgens naar S. gelopen en heeft hem woedend toegesproken en mogelijk geslagen. Pas op het moment dat verzoeker S. bereikte en tegen hem uitviel, is verzoekers echtgenote, naar haar zeggen, hard naar haar man toegelopen. De ambtenaren S. en B. verklaren dat zij haar niet hebben gezien tijdens de ontmoeting. Nu niet aannemelijk is dat verzoekers echtgenote en A. in de directe omgeving waren tijdens het voorval heeft de Nationale ombudsman er ernstige twijfels over of zij het gebaar, zo dat al is gemaakt, hebben kunnen waarnemen, nu dit heel onopvallend, met de linkerarm gestrekt langs het lichaam, zou zijn gemaakt.

Nu de echtgenote van verzoeker en de heer A. niet in de directe omgeving kunnen hebben gelopen toen de ontmoeting plaatsvond, kunnen zij ook niet hebben waargenomen dat S. verzoeker ontdekte, dan wel naar hem keek, toen hij langs het terras liep, zoals zij in hun verklaringen aangeven. Als men iemand tegemoet loopt die opzij kijkt dan kan men niet met zekerheid vaststellen waar deze persoon naar kijkt. In dit geval kon hooguit worden waargenomen dat S. opzij keek. Niet kon worden waargenomen wie S. dan precies aankeek, zeker niet nu het terras op dat moment vol zat met mensen.

Ten aanzien van de verklaringen van verzoeker, zijn echtgenote en de heer A. merkt de Nationale ombudsman voorts op dat niet aannemelijk is dat deze onafhankelijk van elkaar zijn afgelegd. De woordkeus van de drie verklaringen is nagenoeg hetzelfde en alledrie verklaren zij dat zij de hun bekende heer S. van de Belastingdienst zagen wandelen, terwijl het volstrekt onduidelijk is hoe de heer A. ambtenaar S. kent.

Complicerende factor om tot een duidelijk beeld te komen van wat door wie en vanaf welke plaats kon worden waargenomen op het terras is dat het terras van beide zijden aan het oog werd onttrokken door respectievelijk een standbeeld aan de kant van welke S. en B. kwamen aanlopen en aan de andere kant door een destijds aanwezige afrastering van een bouwterrein.

Op grond van de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden wordt aan de verklaringen van ambtenaren S. en B. meer waarde toegekend dan aan de verklaringen van verzoeker, zijn echtgenote en getuige A. en acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat S. het bewuste gebaar niet heeft gemaakt.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

III. Ten aanzien van het feit dat S. geen excuses heeft aangeboden

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de Belastingdienst Roermond en de Belastingdienst Breda zijn klacht over het feit dat ambtenaar S. niet zijn excuses heeft aangeboden aan de echtgenote van verzoeker voor het feit dat hij in een gesprek met haar met zijn vinger naar zijn voorhoofd heeft gewezen, niet juist hebben afgehandeld.

2. De vraag of er door S. al dan niet verontschuldigen zijn aangeboden aan de echtgenote van verzoeker voor het wijzen naar zijn voorhoofd naar aanleiding van een mededeling van haar, is eerst als zodanig aan de orde gekomen bij de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman.

3. Verzoeker klaagde er bij de Belastingdienst Roermond over dat S. het desbetreffende gebaar tegenover hem en zijn echtgenote had gemaakt. De Belastingdienst Roermond is in zijn reactie hierop, blijkens de overgelegde stukken, uitsluitend afgegaan op de verklaring van S. dat hij zich voor zijn handeling verontschuldigd heeft en dat hij uitleg heeft gegeven over hoe dit bedoeld was (zie **A. FEITEN**, onder 5). Enkel op grond van de verklaring van S. komt de Belastingdienst tot de conclusie dat, nu S. de bedoeling van het gebaar had uitgelegd, er geen aanleiding meer was om op het incident in te gaan. Daarmee heeft de Belastingdienst Roermond verzoekers klacht te lichtvaardig afgedaan. Dit is niet juist.

De onderzochte gedraging van de Belastingdienst Roermond is in zoverre niet behoorlijk.

4. Verzoeker klaagde er vervolgens tegenover de Belastingdienst Breda over dat de Belastingdienst Roermond het maken van het gebaar van het wijzen op het voorhoofd blijkbaar wel erkende, maar dat deze het rechtvaardigde en vergoelijkte. Verzoeker en zijn echtgenote hebben naar aanleiding van dit voorval geen nadere verklaring afgelegd in de klachtprocedure bij de Belastingdienst Breda, hoewel zij daartoe wel in de gelegenheid waren gesteld. De Belastingdienst Breda heeft de verklaring van S. met betrekking tot dit voorval overgelegd aan verzoekers gemachtigde. Daarin verklaart S. dat hij zich voor deze

handeling had verontschuldigd en dat hij uitleg had gegeven over hoe het gebaar bedoeld was. Verzoeker en zijn echtgenote hebben niet gereageerd op de verklaring van S. Nu zij de mededeling van S. dat hij zijn verontschuldigungen aan verzoeksters echtgenote had aangeboden in het kader van de klachtprocedure bij de Belastingdienst Breda niet hebben weersproken, kon de Belastingdienst Breda er redelijkerwijs van uitgaan dat S. zijn verontschuldigungen had aangeboden. De conclusie die de Belastingdienst Breda trekt op grond van de hem beschikbare gegevens is dan ook niet onjuist. S. had het gebaar niet moeten maken, maar heeft vervolgens op een professionele wijze zijn eerdere gedraging rechtgezet door uitleg te geven en verontschuldigungen aan te bieden.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

5. Met betrekking tot de klacht van verzoeker dat S. geen verontschuldigungen had aangeboden tegenover zijn echtgenote, die, zoals gezegd, eerst bij de klachtprocedure van de Nationale ombudsman aan de orde is gekomen, zijn de volgende feiten van belang. In de eerste plaats heeft verzoeker in het kader van de klachtprocedure bij de Belastingdienst Breda niet ontkend dat S. zijn verontschuldigungen heeft aangeboden jegens zijn echtgenote, terwijl hij hiertoe wel in de gelegenheid is geweest. Daarnaast is tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman naar voren gekomen dat ambtenaar H. bij het gesprek aanwezig is geweest waarin door S. verontschuldigungen aan de echtgenote van verzoeker zijn aangeboden. Ambtenaar H. heeft de lezing van S. bevestigd dat deze aan de echtgenote van verzoeker verontschuldigungen heeft aangeboden voor het naar zijn voorhoofd wijzen met zijn vinger (zie **D. VERKLARINGEN MEDEWERKERS BELASTINGDIENST**, onder 1). Om de hiervoor genoemde redenen acht de Nationale ombudsman aannemelijk dat dit is gebeurd. Deze verontschuldigungen waren overigens volkomen op hun plaats.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

3. Ten aanzien van het niet in de gelegenheid stellen van (bekenden van) verzoeker om hun lezing naar voren te brengen

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Belastingdienst Roermond verzoeker en bekenden van verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld om hun lezing van het voorval naar voren te brengen tijdens de klachtbehandeling door die Belastingdienst.

2. In artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1) is bepaald dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie Achtergrond, onder 2) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen

om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten te ordenen. Daarom biedt het horen de klager de gelegenheid om zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren te brengen. Daarnaast wordt erop gewezen dat het horen er onder andere toe kan dienen om nadere informatie te krijgen en dat door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen het vertrouwen van de klager in het bestuur kan worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Verder wordt in de Memorie van Toelichting nog benadrukt dat, gelet op het belang van horen, slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kan worden afgezien. Zoals hiervoor is aangegeven, kan van het horen worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord en indien sprake is van een kennelijk ongegronde klacht. In het laatste geval zal volgens de Memorie van Toelichting het horen veelal weinig meer kunnen toevoegen en veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

3. De Belastingdienst Roermond heeft naar aanleiding van verzoekers klacht de betrokken medewerkers van de Belastingdienst Roermond in de gelegenheid gesteld om hun versie op hetgeen is voorgevallen naar voren te brengen. Zonder verzoeker, dan wel zijn gemachtigde, van de verklaringen van de medewerkers van de Belastingdienst in kennis te stellen, heeft de Belastingdienst Roermond de klacht afgehandeld.

Verzoeker heeft niet afgezien van de mogelijkheid om te worden gehoord.

4. Nu verzoeker niet heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om te worden gehoord, dient de vraag te worden beantwoord of er sprake is van een kennelijk ongegronde klacht. De Belastingdienst Roermond heeft naar aanleiding van verzoekers klacht onderzoek verricht. Daarmee is de klacht van verzoeker al niet aan te merken als "kennelijk" ongegrond. Dat betekent dat de Belastingdienst, in strijd met het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht, er van heeft afgezien om verzoeker in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

5. De Belastingdienst Roermond heeft er tevens van afgezien om de door verzoeker genoemde getuigen te horen. De verklaringen van de betrokken ambtenaren van de Belastingdienst Roermond, S. en B. kwamen niet overeen met hetgeen verzoekers gemachtigde in de klachtbrief van 7 juli 1999 had aangegeven. Vanuit een oogpunt van zorgvuldigheid had het op de weg van de Belastingdienst Roermond gelegen om te trachten de waarheid over hetgeen was voorgevallen zoveel mogelijk boven tafel te krijgen. Om die reden had de Belastingdienst Roermond dan ook dienen te informeren bij de gemachtigde van verzoeker wie de door haar genoemde getuigen waren en vervolgens hadden deze in de gelegenheid moeten worden gesteld om hun verklaringen, schriftelijk dan wel mondeling, af of over te leggen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

6. Op dit punt wordt nog het volgende opgemerkt. In gevallen waarin ervan wordt afgezien een betrokkene in het kader van de klachtbehandeling te horen, verdient het aanbeveling om dit bij de beslissing op de klacht aan te geven onder vermelding van de reden van het niet horen. Dit vormt aanleiding voor een aanbeveling in dit rapport.

V. Ten aanzien van het feit dat de Belastingdienst Breda begrip kon opbrengen voor de handelwijze van de Belastingdienst Roermond

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Belastingdienst Breda begrip kon opbrengen voor de handelwijze van de Belastingdienst Roermond, als hiervoor onder IV genoemd.

2. Gezien het hiervoor onder IV overwogene is het niet juist dat de Belastingdienst Breda tegenover de gemachtigde van verzoeker heeft verklaard dat hij begrip kon opbrengen voor de handelwijze van de Belastingdienst Roermond.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Op dit punt wordt het volgende opgemerkt. De reden die de Belastingdienst Breda aanvoert voor het niet horen, namelijk het feit dat verzoeker tijdelijk in detentie heeft gezeten in de periode van de afhandeling van de klacht wegens bedreiging van belastingambtenaren, ontslaat de Belastingdienst Roermond niet van de verplichting om te trachten uitvoering te geven aan zijn hoorplicht. In overleg met de gemachtigde van verzoeker had de Belastingdienst in ieder geval dienen te zoeken naar een geschikte oplossing.

VI. Ten aanzien van het niet als vaststaand aannemen dat verzoekers echtgenote en een kennis getuige zijn geweest van het voorval

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de Belastingdienst Breda niet als vaststaand heeft aangenomen dat verzoekers echtgenote en een kennis getuige zijn geweest van het voorval betreffende het heffen van de middelvinger door S.

2. Verzoeker, zijn echtgenote en een kennis van hen stellen zich op het standpunt dat verzoekers echtgenote en de genoemde kennis getuige zijn geweest van het voorval. De ambtenaren S. en B. verklaren beiden dat zij verzoekers echtgenote en de getuige, de heer A., niet hebben gezien tijdens of na het voorval. Nu de verklaringen van beide partijen op dit punt uiteenlopen en er onduidelijkheid is blijven bestaan over de vraag waar verzoekers echtgenote en de heer A. zich bevonden tijdens het incident, is het niet onjuist dat de Belastingdienst Breda het feit dat verzoekers echtgenote en de heer A. getuige zijn geweest van het incident niet als vaststaand heeft aangenomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.



## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond en de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond, behalve met betrekking tot de conclusie van de Belastingdienst Roermond dat deze, op grond van enkel de verklaring van S., niet meer hoefde in te gaan op het incident van het wijzen op het voorhoofd, alsmede het feit dat de Belastingdienst Roermond verzoeker en verzoekers getuigen niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord en het standpunt van de Belastingdienst Breda dat deze daar begrip voor had. Op deze punten is de klacht gegrond.

## AANBEVELING

De Minister van Financiën wordt in overweging gegeven om te bevorderen dat de Belastingdienst in gevallen waarin ervan wordt afgezien de klager in het kader van de klachtbehandeling te horen, dit aan te geven in de beslissing onder vermelding van de reden van het niet horen.

## Onderzoek

Op 2 maart 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Sk. te Maastricht, ingediend door mevrouw mr. M.E.Th. Hogervorst, advocaat te Maastricht, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond en een gedraging van de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid Breda.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond en de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid Breda verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Ondernemingen Roermond deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid Breda berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 17 juni 1999 vond er een ontmoeting plaats tussen verzoeker en twee ambtenaren van de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond (hierna: Belastingdienst Roermond), de heren S. en B., ter hoogte van het terras van de horecagelegenheid Na. gelegen aan de N.straat te Roermond. Over wat er precies is voorgevallen lopen de lezingen van verzoeker, verzoekers echtgenote en een kennis van hen, de heer A., en de lezingen van de desbetreffende belastingambtenaren uiteen.

2. Naar aanleiding van het voorval vervoegden zowel verzoeker en zijn echtgenote als de desbetreffende ambtenaren en hun teamchef zich bij het politiebureau te Roermond. Van deze bezoeken is op 17 juni 1999 een mutatie opgemaakt. In deze mutatie wordt verzoeker aangemerkt als melder, de heer N. als getuige en de belastingambtenaren S. en B. als betrokkenen. In de mutatie staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"Op (17 juni 1999; N.o.) kwam (verzoeker; N.o.) met zijn vrouw en kind aan het bureau. (Verzoeker; N.o.) deelde mee dat hij bij Na. op het terras zat. Dit terras ligt op de N.straat alwaar de vroegere zaak van (verzoeker; N.o.) ook ligt. (Verzoeker; N.o.) was daar omdat hij zijn kind van school moest halen.

(Verzoeker; N.o.) zag be. S. en B. aan komen lopen. Volgens (verzoeker; N.o.) stak S. de middelvinger naar hem op. (Verzoeker; N.o.) vertelde dat zijn vriend N. en zijn vrouw hiervan getuigen waren geweest. Met (verzoeker; N.o.) afgesproken dat hij de zaak met zijn advocaat bespreekt en indien hij aangifte wil doen hij contact met mij opneemt.

Verder tegen (verzoeker; N.o.) gezegd de mensen van de belastingdienst te negeren. (Verzoeker; N.o.) zegde dit toe.

Ongeveer 10 minuten na (verzoeker; N.o.) kwamen betrokken S. en getuige B. aan het bureau. Zij waren in gezelschap van de teamchef Sc.

S. vertelde dat hij en B. over de N.straat liepen en dat ze toen ze ter hoogte van het terras van "Na." kwamen, (verzoeker; N.o.) zonder enige reden S. vastpakte en een klap tegen de arm gaf. (Verzoeker; N.o.) zei tegen S. dat die geluk had dat zijn kind erbij was. Verder vertelde (verzoeker; N.o.) tegen S. dat S. en H. maar uit moesten kijken.  
(ONVOLDOENDE VOOR MISHANDELING EN BEDREIGING)

Gesprek met S. gehad en hem onze mogelijkheden medegedeeld. Tevens medegedeeld wat (verzoeker; N.o.) aan het bureau had gezegd.

S. medegedeeld (verzoeker; N.o.) te ontlopen. S. zegde dit toe. Verder verteld dat S. ten allen tijde een beroep op ons kon doen en dat ik dit voorval vast zou leggen bij mutatie en

bij briefing bespreekbaar zou maken.

Bleek dat bij de CID ook al informatie had ontvangen dat (verzoeker; N.o.) wraakgevoelens koesterde tegen de belastingambtenaren S. en H.

Bleek verder dat (verzoeker; N.o.) bij het RIAGG te MAASTRICHT onder behandeling stond. (Verzoeker; N.o.) maakte op mij een enigszins gespannen indruk."

3. Bij brief van 7 juli 1999 diende verzoekers gemachtigde een klacht in over de heren S. en H. bij de Belastingdienst Roermond. Zij bracht daarin het volgende naar voren:

"Namens cliënten (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.), die mij in deze bepaaldelijk hebben gemachtigd, dien ik hierbij een klacht in over de wijze waarop cliënten zijn bejegend door een of meer van uw ambtenaren, met verzoek een diepgaand onderzoek in te stellen naar de behandeling die cliënten stellen te hebben gehad c.q. het optreden van ambtenaren.

Bij diverse gelegenheden is door de heren H. en S. op een wijze opgetreden die niet anders dan als 'volledig buiten de perken', 'een ambtenaar in functie onwaardig' en zelfs 'racistisch' kan worden omschreven indien de verhalen van cliënten juist zijn, waar ik gezien de stelligheid en gedetailleerdheid van hun onafhankelijk van elkaar afgelegde verklaringen voorshands van uit moet gaan.

Cliënten zijn onder andere geconfronteerd met de volgende uitspraken van H.:

- "Ik zorg er wel voor dat jij terug moet naar waar je vandaan komt";

- "In jouw huis zal nog maar één stoel staan, die macht heb ik".

Cliënten werden tevens met het bekende gebaar van op het voorhoofd wijzen geconfronteerd toen zij op vragen een bepaald antwoord gaven.

En, last but not least, de heer S. bestond het op de openbare weg publiekelijk cliënt, (verzoeker; N.o.), te confronteren met het bekende wereldwijd maar voor één uitleg vatbare heffen van die speciale vinger.

Van dat laatste zijn in ieder geval meerdere personen getuige geweest.

Beleefde verzoek de klacht in behandeling te nemen en een diepgaand onderzoek in te stellen."

4. Op 9 juli 1999 zond de Belastingdienst Roermond verzoekers gemachtigde een ontvangstbevestiging en deelde haar mee dat de klacht in behandeling was genomen.

5. In het kader van deze behandeling legden ambtenaren S. en B. de navolgende schriftelijke verklaringen, beide gedateerd 13 juli 1999, over aan de ambtenaar van de

Belastingdienst Roermond die was belast met de behandeling van de klacht.

De verklaring van S. luidt als volgt:

"Bij deze zal ik kond doen (...) van het door jou gevraagde inzake het wel of niet zijn voorgevallen handelingen en uitlatingen ten aanzien van (verzoekers familie; N.o.).

Het "vinger" incident.

Wij, B. en ik, liepen in onze middagpauze een rondje door de stad. Komende vanaf de V.markt richting de N.straat werd ik nadat we nagenoeg het terras van croissanterie Na. voorbij waren vastgepakt door (verzoeker; N.o.). Ik heb (verzoeker; N.o.) niet opgemerkt of gezien voordat hij mij vast pakte. Al zou mijn blik op het terras gericht zijn geweest betwijfel ik of ik (verzoeker; N.o.) vanwege zijn baardgroei in combinatie met mijn gezichtsvermogen wel zou hebben herkend. De laatste keer dat ik (verzoeker; N.o.) gezien heb had hij namelijk geen baard.

Het terras zat nagenoeg vol en er liepen ook nog mensen over straat, dus potentiële getuigen genoeg. Waar hierop wordt geduid is naar mijn mening slechts een persoon die in het gezelschap verkeerde van (verzoeker; N.o.). Deze persoon stond namelijk direct na het voorval naast hem.

Het welbekende opheffen van die speciale vinger.

Hierover kan ik kort zijn. Ik heb dit niet gedaan.

Bij het afleggen op het politiebureau van een verklaring omtrent de gang van zaken over de bewuste dag is mij door de rechercheur voorgedaan hoe ik dit zou hebben gedaan. Namelijk met de rechterarm gestrekt naast het lichaam. Het was eigenlijk niet te zien. Vanaf het terras zou het zeker niet te zien zijn geweest.

De opgesomde uitspraken.

Ik zou het liefst hier maar een opmerking over willen maken en wel dat als ik zo zou hebben gewerkt als gesuggereerd ik al lang de dienst zou hebben verlaten en wel vrijwillig. Alleen al omdat de handelingen/uitspraken 'volledig buiten de perken', 'een ambtenaar in functie onwaardig' en 'racistisch' niet mijn manier van werken zijn en naar mijn mening zelfs niet bij mij passen. De stelligheid van deze eigen kennis durf ik met een gerust hart te geven. De gehanteerde bewoordingen zijn zeer zwaarwegend en geven naar mijn mening aan dat er door ons een soort dictatoriaal regime wordt gevoerd.

Dat er in een gesprek waarbij het om de waarheidsvinding gaat, waar dan reeds sprake is van een zeer sterk vermoeden, soms een druk wordt opgevoerd moge duidelijk zijn. Ik spreek hier dan ook over het benadrukken van woorden of zinnen en niet van

ongebruikelijke c.q. onoirbare taal.

Dat H. dergelijke uitspraken zou doen geloof ik niet. Overigens zijn de gewraakte uitspraken door H. in mijn bijzijn niet gedaan.

Het gebaar van het wijzen op het voorhoofd is door mij gedaan. Dit vond plaats in een gesprek op kantoor. Het gebaar is gemaakt naar aanleiding van het volgende. (Verzoekers echtgenote; N.o.) kwam in het gesprek op het bezorgen en afleveren van etenswaren op de militaire basis te Elmpt in Duitsland. (Verzoekers echtgenote; N.o.) gaf aan deze bezorgingen meestal zelf te verrichten en wel in een tijd van 10 minuten. Te weten van deur tot deur. De woonhuizen zijn gelegen op de basis. Er zijn om toegang te krijgen tot de basis bepaalde veiligheidsmaatregelen getroffen. Een van deze maatregels is dat elke bezoeker wordt gecontroleerd. Ik heb toen aangegeven met de vingerwijzing naar het voorhoofd dat ze de benodigde tijd voor deze bezorging toch zelf niet geloofde. Het gebaar werd dus enkel gemaakt om de onmogelijkheid te accentueren. Naar mijn mening een normaal gangbare uiting en zeker niet met de bedoeling kwetsend te zijn. Door H. ben ik na het gesprek hierop aangesproken en wel dat dit misschien in hun levenswijze verkeerd zou kunnen worden opgevat. Diezelfde middag bij een gesprek met (verzoekers echtgenote; N.o.) heb ik mij daarom voor deze handeling verontschuldigd en heb ik uitleg gegeven hoe dit bedoeld was."

De verklaring van B. luidt als volgt:

"Korte beschrijving:

Tijdens de middagpauze zijn S. en ik ons gewone dagelijkse rondje door de binnenstad gaan wandelen. Nadat wij langs het terras van ijssalon Na. waren, hoorde ik enig gerucht achter ons, maar niet beseffend dat dit aan ons adres gericht was, zijn wij gewoon doorgewandeld. Jammer maar helaas, werd S. van achteren vastgepakt en tegengehouden door een man die een kind in zijn arm had.

Deze man begon tegen S. te zeggen dat hij geluk had dat hij het kind op zijn arm had en dat hij S. en H. nog wel zou krijgen. S. draaide zich, zonder commentaar te geven om en kreeg toen nog een stomp na.

Mijn poging om de betreffende persoon te kalmeren werd afgedaan met een kreet zoals: bemoei je met je eigen zaken klootzak. Ook hier is niet op gereageerd en S. en ik zijn doorgelopen richting van kantoor.

Pas hierna hoorde ik van S. dat de man die hem had vastgepakt en gestompt (verzoeker; N.o.) was. Uit de reactie van S. maakte ik op dat hij (verzoeker; N.o.) zelfs niet had herkend tot het moment dat hij door hem werd vastgegrepen, waarschijnlijk zoals S. dit vertelde omdat hij nu een baard droeg en S. hem steeds alleen zonder baard had gezien.

Ik heb, hoewel ik naast S. liep en met hem in gesprek was, niet gezien dat hij op welke wijze dan ook een vinger heeft opgestoken.

Gezien voor contact:

Ik heb (verzoeker; N.o.) die bewuste dag niet eerder gezien, voordat hij op zijn eigen manier contact zocht met S.

Getuigen:

Er waren op het terras diverse personen aanwezig. Onder andere stond een mannelijk persoon van zijn stoel op om in de buurt van ons viertal (incl. kind) te komen staan. Deze persoon stond naar mijn mening op van dezelfde tafel als waar ik in het voorbijlopen van het terras een man met een kind op zijn arm zag zitten (niet wetend dat dit (verzoeker; N.o.) was).

Ik neem aan dat deze persoon dezelfde is als waarover de politieagent die ons na het incident te woord stond het heeft gehad. Dit was een vriend van (verzoeker; N.o.) aldus deze agent, waar hij (verzoeker; N.o.) alleen de voornaam van kende en niet het adres.

Het kan in ieder geval niet de echtgenote van (verzoeker; N.o.) zijn geweest. Deze heb ik namelijk gezien op het moment dat S. en ik met Sc. bij het politiebureau aankwamen. Volgens mijn waarnemingen had ik deze vrouw die samen met (verzoeker; N.o.), terwijl zij het kind op de arm had dat tijdens onze eerdere ontmoeting door (verzoeker; N.o.) werd gedragen, uit het politiebureau kwam niet op het terras gezien. Volgens S. was dit (verzoekers echtgenote; N.o.)."

6. De Belastingdienst Roermond liet de gemachtigde van verzoeker de uitkomst van de klachtbehandeling weten bij brief van 21 juli 1999. In deze brief is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

"In uw brief van 7 juli 1999 klaagt u over de wijze van optreden van de heren H. en S. Aangezien er reeds meerdere malen onder andere door het hoofd van de eenheid (...) contact geweest is tussen uw cliënten en de eenheid onder andere over het optreden van beide heren heeft het hoofd van de eenheid mij gevraagd uw klacht te onderzoeken en af te handelen. Dit vooral om de objectiviteit te bevorderen.

Naar aanleiding van uw klacht heb ik dossieronderzoek gedaan en de door u genoemde heren gehoord dan wel schriftelijk laten reageren op uw brief en op een aantal door mij gestelde vragen. Daarnaast heb ik nog een tweetal andere medewerkers van het team dat competent is voor de branche waarin (verzoeker; N.o.) werkzaam is geweest, schriftelijk laten reageren.

Mijn bevindingen zijn de volgende:

1. Zonder nadere getuigenverklaringen uwerzijds zie ik geen aanleiding te twijfelen aan de lezing van het gebeurde door de medewerkers die betrokken zijn geweest bij het incident in de binnenstad van Roermond. Hierbij zou door de heer S. een onoirbaar gebaar zijn gemaakt richting (verzoeker; N.o.). Sterker nog, beide bij het incident betrokken heren verklaren dat zij in eerste instantie (verzoeker; N.o.) niet herkend hadden. Dit in verband met het feit dat zij zich hem alleen herinneren zonder baard.

2. Volgens de verklaring van de heer S. heeft hij het gebaar naar het voorhoofd gemaakt in samenhang met het uitspreken van ernstige twijfel omtrent de juistheid van een mededeling van (verzoekers echtgenote; N.o.). Een dag later is hij hierop nog teruggekomen in een gesprek met (verzoekers echtgenote; N.o.) en heeft hij het maken van dit gebaar uitgelegd. Naar mijn mening is er dan ook mijnerzijds geen aanleiding meer om hier op dit incident in te gaan.

3. Voor wat betreft de door u geciteerde uitspraken kan ik niet anders dan tot de conclusie komen dat zonder nader bewijs er voor mij geen aanleiding bestaat uw conclusie te delen.

Beide heren ontkennen stellig deze uitspraken gedaan te hebben. Wel benadrukken zij dat in het proces van zoeken naar de waarheid er regelmatig de nadruk gelegd is op wettelijke verplichtingen.

Dat deze als minder prettig ervaren kunnen worden lijkt mij begrijpelijk.

Op grond van het bovengenoemde acht ik de klacht ongegrond."

7. Bij brief van 4 oktober 1999 benaderde de gemachtigde van verzoeker de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid Breda (hierna: Belastingdienst Breda) omdat zij niet tevreden was met de afhandeling van de klacht door de Belastingdienst Roermond. Zij formuleerde dat als volgt:

"Mijns inziens is deze klacht door de Belastingdienst in Roermond niet correct afgewikkeld.

Niet alleen gaat men in het geheel niet in op het gegeven dat er getuigen zijn van een bepaald voorval, maar kennelijk probeert men ook nog het 'wijzen op het voorhoofd' naar cliënten - dat kennelijk wel wordt erkend - te rechtvaardigen en te vergoelijken.

Bovendien blijkt dat er derden zijn geraadpleegd. Wie deze derden zijn en wat zij te melden hadden wordt niet vermeld.

De inhoud van de brief van de Belastingdienst van 21 juli 1999 waarin notabene over 'objectiviteit' wordt gesproken wekt allesbehalve de indruk objectief te zijn.

Bijgaand de namen van de getuigen die de heer S. het 'bekende gebaar' naar (verzoeker; N.o.) hebben zien maken.

- (verzoekers echtgenote; N.o.), M.weg (..) Maastricht;

- de heer N., P.straat (...) Echt;

- A., p/a M.weg (...) Maastricht.

Bovengenoemde drie getuigen en uiteraard (verzoeker; N.o.) zelf - dat zijn vier personen - hebben een en ander gezien en zijn bereid hierover een verklaring af te leggen danwel een verklaring terzake te ondertekenen."

8. Op 5 oktober 1999 stuurde de Belastingdienst Breda de gemachtigde van verzoeker een ontvangstbevestiging. Tevens gaf de Belastingdienst verzoekers gemachtigde hierin de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Zij werd verzocht om binnen veertien dagen mee te delen of zij van deze mogelijkheid gebruik wenste te maken.

9. Op 26 oktober 1999 nam een medewerker van de Belastingdienst Breda telefonisch contact op met verzoekers gemachtigde, omdat deze niet had gereageerd op de brief van 5 oktober 1999. In dat telefoongesprek gaf de gemachtigde van verzoeker aan dat zij vooralsnog afzag van een mondelinge toelichting op de klacht, maar dat zij wel in de gelegenheid wilde worden gesteld om te reageren op de verklaringen van de medewerkers van de Belastingdienst Roermond. Afsproken werd dat zij daartoe in de gelegenheid zou worden gesteld. De medewerker van de Belastingdienst Breda verzocht op zijn beurt de gemachtigde van verzoeker om verklaringen van haar getuigen aan hem toe te zenden.

De Belastingdienst Breda bevestigde de inhoud van dit telefoongesprek bij brief van 28 oktober 1999.

10. Op 22 november 1999 stuurde de gemachtigde van verzoeker de Belastingdienst de verklaringen toe van drie getuigen met de mededeling dat een verklaring van de vierde getuige nog zou volgen. De drie getuigen waren: verzoeker, zijn echtgenote en de heer A.

De verklaring van verzoeker luidt als volgt:

"In juni van dit jaar (1999), zat ik samen met mijn echtgenote en een vriend N., op het terras van café 'Na.' in de N.straat in Roermond.

Ik wachtte daar tot mijn zoontje uit school zou komen want die zat nog in Roermond op school tot het einde van het lopende schooljaar.

Ik was met mijn familie al naar Maastricht verhuisd.

Toen wij daar zaten kwam de heer A. naar ons toe en vroeg mijn echtgenote even met hem naar de telefooncel te lopen een dertig meter verderop om hem te helpen met een telefoontje omdat hij geen Nederlands spreekt.



Mijn dochtertje zat bij mij op schoot, toen ik de mij bekende S. van de Belastingdienst in Roermond aan zag komen lopen.

Hij kwam al pratend langs met een mij onbekende man.

Ongeveer midden voor het terras was S. toen hij mij zag en zag dat ik naar hem keek.

Op dat moment lachte hij spottend naar mij en stak hij zijn middelvinger naar mij uit waarop ik in woede ben uitgebarsten, op hem ben toegelopen en heb hem bij zijn arm gepakt.

We hebben toen een woordenwisseling gehad tot mijn vrouw terugkwam van de telefooncel en mij tot bedaren bracht.

We zijn daarna direct naar het politiebureau gegaan omdat wij dachten dat wij van deze openbare belediging aangifte konden doen, maar de politieagent die ons te woord stond heeft het voorval alleen maar genoteerd en ik heb er ook niets meer van gehoord.

Hetgeen ik hiervoor heb verklaard is de volledige waarheid en ik ben bereid deze verklaring ook onder ede af te leggen."

De verklaring van de echtgenote van verzoeker luidt als volgt:

"In juni van dit jaar (1999) zat ik samen met mijn echtgenoot en een kennis N., op het terras van café 'Na.' in de N.straat in Roermond.

Toen wij daar zaten kwam de heer A. naar ons toe en hij vroeg mij even met hem mee te lopen naar de telefooncel een dertig meter verderop om hem te helpen met een telefoontje. De heer A. spreekt geen Nederlands.

Nadat wij hadden gebeld liepen wij terug naar het terras en toen zag ik de mij bekende heer S. van de Belastingdienst die mij tegemoet kwam lopen.

Hij was in gesprek met een mij onbekende man.

Toen S. ongeveer midden voor het terras langsliep zag ik dat hij mijn man ontdekte en ik schrok vreselijk toen ik zag dat hij zijn middelvinger naar mijn man uitstak.

Mijn man was namelijk totaal overspannen en in behandeling bij het RIAGG en daarom reageerde hij anders dan normaal.

Normaal is mijn man namelijk heel rustig.

Ik ben daarom harder gaan lopen en heb mijn man, die opgesprongen was en naar S. was toegelopen na het gebaar, tot bedaren gebracht.

De bazin van het café die mijn man goed kent informeerde wat er was gebeurd. Zij kent mijn man al lang en begreep niets van zijn woedeuitbarsting, want zo kent zij hem helemaal niet.

Direct daarna zijn we naar de politie gegaan omdat wij dachten dat wij van deze openbare belediging aangifte konden doen, maar de politieagent die ons te woord stond heeft het voorval alleen maar genoteerd en ik heb er ook niets meer van gehoord.

Hetgeen ik hiervoor heb verklaard is de volledige waarheid en ik ben bereid deze verklaring ook onder ede af te leggen."

De verklaring van de heer A. luidt als volgt:

"In juni van dit jaar (1999), liep ik naar café 'Na.' in Roermond.

Ik wist dat (verzoeker; N.o.) en zijn echtgenote daar meestal zaten rond deze tijd om hun zoontje van school te halen.

Ik moest bellen naar een school in verband met Nederlandse les en omdat ik geen Nederlands spreek vroeg ik (verzoekers echtgenote; N.o.) om met mij mee te gaan naar de telefooncel iets verderop om voor mij te bellen.

(Verzoeker; N.o.) en zijn dochtertje J. en een kennis van hem de heer N. bleven op het terras zitten.

Na het telefoontje liepen we terug naar het terras toen ik zag dat de mij bekende heer S. van de Belastingdienst en een mij onbekende man ons tegemoet liepen.

Toen zij ongeveer midden voor het terras van café 'Na.' langs liepen zag ik dat S. (verzoeker; N.o.) zag en zijn middelvinger naar hem uitstak.

(Verzoeker; N.o.) vloog daarop woedend overeind en liep naar S. toe.

Er ontstond een woordenwisseling. (Verzoekers echtgenote; N.o.) liep hard naar hen toe om haar man tot bedaren te brengen.

Zij zijn daarna nog naar het politiebureau gegaan.

Hetgeen ik hiervoor heb verklaard is de volledige waarheid en ik ben bereid deze verklaring ook onder ede af te leggen."

11. De Belastingdienst Breda zond op 13 december 1999 aan de gemachtigde van verzoeker afschriften toe van de verklaringen van S. en B. die waren opgesteld op 13 juli 1999 en hiervoor zijn weergegeven onder punt 5. De gemachtigde werd tevens in de gelegenheid gesteld om op de desbetreffende verklaringen te reageren.

12. Op 24 januari 2000 deelde de Belastingdienst Breda de gemachtigde van verzoeker de uitkomst van de klachtbehandeling mee. De inhoud van de desbetreffende brief luidt als volgt:

"Met uw brief van 4 oktober 1999 heeft u namens (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) een klacht ingediend tegen de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond. Op 5 oktober 1999 is de ontvangst van uw brief bevestigd en bent u in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. Omdat op deze brief geen reactie werd ontvangen, heeft de heer He. van mijn directie op 26 oktober jl. telefonisch contact met u opgenomen. Hij heeft u gevraagd of u afzag van de mogelijkheid om de klacht mondeling toe te lichten. U gaf aan dat u vooralsnog geen aanleiding zag voor een dergelijk gesprek, maar dat u wel in de gelegenheid gesteld wilde worden om te reageren op de verklaringen van de medewerkers van de Belastingdienst.

Met zijn brief van 28 oktober 1999 vroeg de heer He. u om de verklaringen van uw getuigen aan de directie te zenden. Met uw brief van 22 november 1999 stuurde u de verklaringen van drie van de vier getuigen en gaf u aan dat de vierde verklaring zo spoedig mogelijk nagestuurd zou worden. Deze laatste verklaring heb ik overigens niet mogen ontvangen. Op 13 december 1999 zijn de verklaringen van de medewerkers van de Belastingdienst aan u toegezonden, waarbij u in de gelegenheid bent gesteld om op die verklaringen te reageren.

In het kader van de behandeling van de klacht is om een reactie gevraagd van het hoofd van de genoemde eenheid.

Omdat ik geen reactie meer van u heb mogen ontvangen, heb ik mij op grond van de aanwezige gegevens een oordeel gevormd.

Omdat u van oordeel bent dat de klacht door de Belastingdienst/Ondernemingen Roermond niet juist is afgewikkeld, heeft u de klacht van uw cliënten aan mij voorgelegd. U bent van oordeel dat:

1. de brief van het hoofd van de eenheid de indruk wekt niet objectief te zijn;
2. er wordt getracht "het wijzen naar het voorhoofd" naar cliënten te rechtvaardigen en te vergoelijken;
3. het hoofd van de eenheid niet ingaat op het gegeven dat er getuigen zijn van een bepaald voorval; deze getuigen zijn bereid alsnog een verklaring over dit feit af te leggen.

Allereerst zal ik ingaan op uw opmerking dat "de inhoud van de brief (...) allesbehalve de indruk (wekt) objectief te zijn". Ik heb mij daarom een beeld gevormd van de klachtbehandeling.

Het hoofd van een eenheid is verantwoordelijk voor de afdoening van de klachten die betrekking hebben op gedragingen van zijn medewerkers. Met betrekking tot deze specifieke klachten heeft hij er voor gekozen om M., teamleider van een niet bij uw cliënten betrokken team, het onderzoek naar de klacht te laten verrichten. Het hoofd van de eenheid heeft hiervoor gekozen, omdat er al meerdere keren contact was geweest tussen hem en uw cliënten.

In het kader van het onderzoek naar de klacht heeft de heer M. - zoals ook in de brief van 21 juli 1999 is vermeld - de medewerkers gehoord en hebben zij een schriftelijke verklaring overgelegd. Daarnaast heeft hij gesproken met twee medewerkers van het team dat competent is voor de behandeling van uw cliënten.

U c.q. uw cliënten zijn niet uitgenodigd om naar aanleiding van de klacht te worden gehoord. Reden hiervoor was het feit dat onmiddellijk voorafgaand aan de klacht door (verzoeker; N.o.) bedreigingen zijn geuit en het feit dat - als gevolg van deze bedreigingen - (verzoeker; N.o.) tijdens de behandeling van de klacht in voorlopige hechtenis zat. Ik heb begrip voor het feit dat uw cliënten op dat moment niet zijn uitgenodigd voor een gesprek.

Op grond van het voorgaande ben ik van mening dat het hoofd van de eenheid er zorg voor heeft gedragen, dat de klacht zo objectief mogelijk is behandeld.

U bent van oordeel dat geprobeerd is "het wijzen naar het voorhoofd" richting uw cliënte te rechtvaardigen en te vergoelijken. Zowel de betreffende medewerker als het hoofd van de eenheid erkennen - zoals u terecht opmerkt - dat het gebaar is gemaakt. Het gebaar werd gemaakt om aan te geven dat de verklaring die (verzoekers echtgenote; N.o.) gaf, onwaarschijnlijk was. Toen de heer S. er door een collega op aan werd gesproken dat het gebaar verkeerd zou kunnen worden opgevat, heeft hij diezelfde middag contact opgenomen met (verzoekers echtgenote; N.o.). Hij heeft uitgelegd wat hij bedoeld heeft en hij heeft zijn verontschuldigungen aangeboden.

De heer S. had het gebaar niet moeten maken. Toen hem dat op aangeven van een collega duidelijk werd, heeft hij op eigen initiatief uitleg gegeven en zijn verontschuldigungen aangeboden. Daarmee heeft hij op professionele wijze zijn eerdere gedraging rechtgezet. Dit houdt niet in dat het wijzen naar het voorhoofd wordt vergoelikt, maar wel dat de heer S. op correcte wijze zijn excuses heeft aangeboden.

U klaagt er voorts over dat het hoofd van de eenheid niet ingaat op het gegeven dat er getuigen zijn van het feit dat de heer S. zich onheus zou hebben opgesteld tegenover uw cliënt. Zoals ik hiervoor al aangaf, heb ik begrip voor het feit dat - onder de genoemde omstandigheden - uw cliënten niet zijn gehoord, noch gevraagd is naar getuigenverklaringen. Omdat het gebeuren inmiddels weer enige tijd achter ons ligt, heb ik besloten om in het kader van deze klacht alsnog de aangeboden verklaringen op te vragen en u in de gelegenheid te stellen om te reageren op de verklaringen van de zijde van de

Belastingdienst. Van deze laatste mogelijkheid heeft u echter geen gebruik gemaakt.

Over wat er gebeurd is voor het terras van croissanterie-ijssalon Na., lopen de verklaringen uiteen. In alle verklaringen komt tot uitdrukking dat uw cliënt kwaad naar de medewerkers van de Belastingdienst is gelopen. Over de aanleiding daarvan lopen de verklaringen uiteen. Uw cliënt, zijn echtgenote en diens kennis, de heer A., verklaren dat de heer S., toen hij halverwege het terras was, (verzoeker; N.o.) zag en daarop zijn middelvinger opstak. De heer S. en zijn collega, de heer B., verklaren dat zij (verzoeker; N.o.) pas zagen op het moment dat deze de heer S. beetpakte. Zij ontkennen dat de heer S. het gewraakte gebaar zou hebben gemaakt.

In het kader van de behandeling van deze klacht dien ik te beoordelen of het hoofd van de eenheid in redelijkheid tot zijn conclusie (geen twijfel aan de lezing van het gebeurde door de medewerkers die betrokken zijn geweest bij het incident) kon komen. Hierbij dien ik te bezien of er feiten of omstandigheden zijn op grond waarvan aan de lezing van de een meer betekenis moet worden toegekend dan aan de lezing van de ander. Uit de verklaringen maak ik op dat uw cliënt sinds het laatste contact dat de heer S. met uw cliënt had gehad (zo'n vier á vijf maanden voordien) een baard had laten groeien. Mede daardoor was hij moeilijk te herkennen tussen de andere terrasbezoekers, zeker door iemand die loopt te praten met zijn collega. Uit de verklaringen van de beide medewerkers van de Belastingdienst blijkt niet dat (verzoekers echtgenote; N.o.) direct betrokken was bij het incident. Wel was er sprake van een andere persoon, maar of dat de heer A. was, dan wel de heer N., die u ook aanvoert als getuige, is niet duidelijk. Uw cliënt heeft met betrekking tot het voorval aangifte gedaan bij de politie. Hoewel mij niet bekend is hoe de verklaring van uw cliënt luidt, zou - aldus de verklaring van de heer S. - door een politieambtenaar zijn verteld dat de vinger zou zijn uitgestoken met de rechterarm gestrekt langs het lichaam. Op een vraag van de directie hoe de heer S. langs het terras liep, antwoordde hij dat het terras aan zijn linkerhand lag en dat zijn collega rechts naast hem liep.

Gelet op het voorgaande en gelet op de wijze waarop (verzoeker; N.o.) naderhand medewerkers van de Belastingdienst bejegende, ben ik van oordeel dat het hoofd van de eenheid in redelijkheid kon komen tot zijn conclusie dat hij niet twijfelt aan de lezing van zijn medewerkers."

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat verwoord in de klachtsamenvatting onder Klacht.

Ter toelichting schreef de gemachtigde van verzoeker het volgende:

"In beide instanties is de klacht van de hand gewezen met een beroep op de verklaringen van de medewerker(s) van de Belastingdienst zelf.

Notabene staan er vier verklaringen, waarvan drie op schrift, van de kant van cliënt tegenover.

Tegenover in wezen **één** verklaring van degene tegen wie de klacht is gericht staan minimaal **drie** andersluidende verklaringen, van de vierde getuige is helaas momenteel het adres niet bekend.

Aan de verklaring van de heer B. kan geen overwegende betekenis gehecht worden daar deze immers niets heeft gezien.

Je kunt toch onmogelijk concluderen dat iets niet is voorgevallen omdat een derde, ook al was die persoon in de buurt, niets heeft gezien.

Bepalend is wat wél is gezien.

Anders dan S. suggereert is niet door cliënt bij de politie verklaard dat S. de middelvinger van de rechterarm naar hem heeft uitgestrekt.

Hij strekte naar zeggen van cliënt namelijk de linkermiddelvinger.

B. liep rechts van S. en deze liep aan de kant van het terras.

B. kan het bewuste gebaar dan ook niet gezien hebben.

Blijkens de mutatie die door de politie van het voorval is opgemaakt en die (verzoeker; N.o.) onlangs eerst toevallig onder ogen kreeg naar aanleiding van een andere zaak, is bij de politie niets specifiek gezegd over de arm die gebruikt zou zijn.

(...)

Mogelijk heeft S. bij de politie gevraagd wat hij volgens (verzoeker; N.o.) gedaan zou hebben en mogelijk heeft de betreffende politieambtenaar (de man was rechts) toen de middelvinger van zijn rechterarm uitgestoken, maar daaruit kan en mag S. dan niet concluderen dat de ambtenaar en/of (verzoeker; N.o.) zouden hebben **verklaard** dat hij de middelvinger van de **rechterarm** zou hebben geheven.

Dit is manipulatie van de feiten.

Ten stelligste ontkent (verzoekers echtgenote; N.o.) dat ooit excuses zijn aangeboden voor het wijzen op het voorhoofd.

Ook hierin wordt **zonder meer** achter het gestelde door de belastingambtenaar aangelopen.

Cliënt en zijn echtgenote zijn door de hele gang van zaken alleen maar meer verbolgen geraakt. In hun beleving worden zij door de Belastingdienst zonder meer als leugenaar neergezet. Impliciet wordt in de laatste brief van 24 januari 2000 in feite ook gezegd dat omdat uit de verklaring van de medewerkers van de belastingdienst niet blijkt dat getuige van (verzoekers echtgenote; N.o.) en getuige A. bij het incident betrokken waren, zij er dus helemaal niet waren!

Dat (verzoeker; N.o.) enige weken in voorlopige hechtenis heeft gezeten op verdenking van bedreiging, was geen excuus om cliënt en zijn echtgenote en derden/getuige in eerste aanleg niet te horen.

In het schrijven aan ondergetekende d.d. 9 juli 1999 wordt de ontvangst van de klacht door de belastingdienst Roermond bevestigd en wordt gesteld "De verwachte afhandelingstermijn eindigt op 5 augustus 1999, tenzij met u een andere termijn wordt afgesproken".

(Verzoeker; N.o.) is niet alleen al in juli 1999 weer in vrijheid gesteld zodat horen zeker nog had gekund, maar er is zelfs geen enkele aanzet geweest van de kant van de belastingdienst om te horen en/of een nadere termijn af te spreken."

C. Standpunt Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid en  
Belastingdienst/Ondernemingen Roermond

Naar aanleiding van het verzoekschrift deelde de Belastingdienst/Directie Ondernemingen Zuid het volgende mee:

"Mede namens het hoofd van Belastingdienst/Ondernemingen Roermond wil ik graag reageren op de klacht die geuit is door mw. Hogervorst namens haar cliënt (...).

Mijn reactie volgt de nummering van de in uw brief genoemde klachten.

(Verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) exploiteerden tot begin 1999 een shoarmazaak in het centrum van Roermond. Gezien het feit dat het shoarma-gebeuren al jarenlang de aandacht heeft van het horeca-team is ook deze ondernemer regelmatig bezocht voor WTP(waarneming ter plaatse; N.o.)-onderzoeken. Deze onderzoeken gaven aanleiding een diepgaande controle in te stellen. Een gedeelte van de naar aanleiding van de controle opgelegde naheffingsaanslagen loonheffing en omzetbelasting is inmiddels geïnd.

(Verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) zijn in het voorjaar van 1999, ruim voor de "ontmoeting" nabij het terras, op de eenheid geweest voor een onderhoud met het hoofd van de eenheid, omdat zij zeer ontstemd waren over een invorderingsactie waarbij een bedrag aan geld in beslag is genomen.

Tegen de aanslagen is bezwaar ingediend. De bezwaarschriften zijn nog steeds niet gemotiveerd door de nieuwe gemachtigde mr. Hogervorst. Wel zijn de u bekende klachten

ingediend.

De klachten zijn gericht tegen een tweetal gedragingen van de heer S. en de wijze waarop de Belastingdienst de klachten daarover heeft behandeld.

Gedraging 1. Het wijzen met de vinger naar het voorhoofd.

Het incident vond plaats op 4 december 1998. Begin 1999 zijn (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) voor een onderhoud bij het hoofd van de eenheid geweest. Tijdens dit onderhoud is dit incident niet aangekaart. Naar aanleiding van de bij u ingediende klacht zijn de betreffende medewerkers, de heren S. en H., nogmaals bevestigd.

De verklaringen van de heren S. en H. geven aan dat er, in het bijzijn van elkaar, excuses zijn aangeboden. Wat er besproken is tijdens dat onderhoud staat in hun nadere verklaringen (...).

Mw. Hogervorst voert thans aan dat (verzoekers echtgenote; N.o.) ten stelligste ontkent dat excuses zijn aangeboden. Zoals gezegd is dit onderwerp niet aan de orde gesteld in een gesprek begin 1999 bij het hoofd van de eenheid. Tijdens de klachtbehandeling is een ontkenning nimmer aan de orde geweest, noch bij de eenheid, noch bij mij. Tegenover deze ontkenning kan ik slechts de consistente verklaringen van de betreffende medewerkers stellen. Gelet op het voorgaande blijf ik bij mijn opvatting, zoals verwoord in mijn brief van 24 januari 2000.

Gedraging 2. Het wijzen met de middelvinger.

De heren S. en B. geven een andere lezing van het gebeurde voor het terras van de ijssalon, dan wat verwoord wordt door mr. Hogervorst.

De verklaringen van de heren S. en B. zijn op verzoek van het hoofd van de eenheid verder uitgediept. Ook zijn er foto's gemaakt van de omgeving van het terras.

Noch het hoofd van de eenheid, noch ik hebben twijfel aan de juistheid van de verklaring van beide medewerkers. Uit de foto's blijkt dat de verklaringen van (verzoekers echtgenote; N.o.) en de heer A. elementen bevatten die niet juist kunnen zijn. Vanuit de telefooncel of komend uit de richting van de telefooncel was niet te zien wat er in de nabijheid van het terras gebeurde. Dit zou alleen kunnen als zij al bijna bij het terras waren. De foto's met nummers 70 tot en met 74 spreken voor zich. De heer B. verklaart dat hij in de richting van de telefooncel niemand heeft gezien die leek op de twee genoemde getuigen.

Daarnaast bevatten de verklaringen een andere weergave van wie op het terras bij (verzoeker; N.o.) zou hebben gezeten. De heer B. heeft gezien dat degene die op het terras zat direct opgestaan is en achter (verzoeker; N.o.) is aangelopen. De



getuigenverklaringen, die door mr. Hogervorst worden overgelegd, geven aan dat de heer A. samen met (verzoekers echtgenote; N.o.) van de telefooncel is komen lopen en suggereren dat de genoemde getuige N. bij (verzoeker; N.o.) op het terras zou hebben gezeten.

Voor hetgeen de heer S. gezien heeft, verwijs ik naar diens verklaring. Lopend naar het terras, heeft hij door de hinder van een beeld (foto's met de nummers 77 en 78) en door zijn bijziendheid, volgens zijn verklaring alleen de mensen vooraan op het terras gezien.

Mw. Hogervorst stelt dat de verklaring van de heer B. terzijde moet worden geschoven omdat hij niets gezien zou hebben. De heer B. heeft inderdaad niets gezien voor wat betreft het maken van een gebaar met de middelvinger, omdat er geen gebaar gemaakt is. De heer B. stelt dat, mocht de heer S. dit gebaar wel gemaakt zou hebben, hem dit had moeten opvallen.

Daarnaast start mevrouw Hogervorst nu de discussie over welke vinger er in het spel zou zijn. Volgens de heren S. en B. is het gewraakte gebaar niet gemaakt. Pas op het politiebureau werd beide heren en de teamleider duidelijk waarom (verzoeker; N.o.) zo boos was geworden. Over welke vinger er gebruikt zou zijn en de manier waarop is de heren meegedeeld door de dienstdoende agent en een rechercheur. Ook hiervoor verwijs ik naar de verklaringen van de heren B., S. en Sc. Daarnaast heeft het hoofd van de eenheid in een later telefonisch overleg met de officier van justitie, naar aanleiding van de ernstige bedreigingen van (verzoeker; N.o.) aan het adres van de medewerkers van de Belastingdienst, van haar nogmaals vernomen wat (verzoeker; N.o.) verklaard zou hebben omtrent de wijze van het vingergebruik. Dit was met de rechterhand met gestrekte arm naar beneden gericht.

Het niet horen door het hoofd van de eenheid en mijn begrip daarvoor

Het hoofd van de eenheid benadrukt dat het niet horen is ingegeven door het feit dat hij geen escalatie wilde. Het hoofd van de eenheid deelde mij mede dat op het moment van de afhandeling van de klacht iedereen op de eenheid erg alert was. Er werd goed opgelet of (verzoeker; N.o.) weer in vrijheid zou worden gesteld. Er waren behoorlijk wat bijzondere voorzieningen getroffen voor wat betreft de veiligheid van de betrokken medewerkers. Ik wijs u erop dat in het door verzoekster (bedoeld wordt verzoekers gemachtigde; N.o.) toegestuurde mutatieformulier blijkt, dat de CID informatie had ontvangen dat (verzoeker; N.o.) wraakgevoelens koesterde tegen de belastingambtenaren S. en H.

Zoals ik in mijn brief van 24 januari 2000 al heb aangegeven, heb ik voor het standpunt van het hoofd van de eenheid om op dat moment niet te horen, begrip.

Overigens heb ik klager wel in de gelegenheid gesteld om de klacht nader toe te lichten. Mw. Hogervorst heeft telefonisch jegens mijn medewerker, de heer He., gezegd dat zij

vooral nog geen behoefte had om de klacht mondeling toe te lichten, maar dat zij wel wenste te reageren op de verklaringen van de medewerkers van de Belastingdienst. Hoewel daartoe uitgenodigd - ik verwijs naar onze brief van 13 december 1999 - heeft mw. Hogervorst hierop niet gereageerd. Eerst thans, in haar brief aan u, reageert zij op deze verklaringen.

Het feit dat ik niet als vaststaand aanneem dat verzoekers echtgenote en een kennis getuige zijn geweest van het onder 1) genoemde voorval

Zoals ik in mijn brief aan mw. Hogervorst al schreef, dien ik te bezien of er feiten of omstandigheden zijn op grond waarvan aan de lezing van de één meer betekenis moet worden toegekend dan aan de lezing van de ander.

Als bijlage voeg ik bij de schriftelijke reacties van de heren B., S. en H, medewerkers van het horecateam en de heer Sc. de teamleider/coach van het horecateam. Daarnaast voeg ik een set foto's bij van de plek des "onheils", alsmede een situatieschets. Dit alles, samen met de argumenten die mw. Hogervorst in de aan u gerichte brief noemt, in ogenschouw nemend, geeft mij geen enkele aanleiding om aan de lezing van de betreffende medewerkers te twijfelen."

#### D. Verklaringen medewerkers Belastingdienst

1. Ambtenaar H. legde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman de navolgende schriftelijke verklaring af:

##### **"Incident voorhoofd**

Om de sfeer van het gesprek aan te geven kan ik mij nog het volgende herinneren: (Verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) hadden zich verzocht voor een spoedgesprek op kantoor. Aanleiding was een door S. en ik, bij de onderneming van (verzoeker; N.o.) ingestelde middag WTP. Hierbij hadden wij wederom illegaal personeel aangetroffen. (Verzoeker; N.o.) is ondernemer. (Verzoekers echtgenote; N.o.) voerde echter grotendeels het woord. Wij vroegen (verzoekers echtgenote; N.o.) o.a. naar de dagelijkse personele bezetting en de identiteit van de (illegale) werknemers. Hierbij werd, althans dat was mijn indruk, door haar dermate grove onzin verkocht, dat op gegeven moment het zakelijke gesprek meer ging lijken op een low-budget soapserie. Mijn indruk was dat (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) maar een doel voor ogen had(den), en dat was de Belastingdienst naar hun hand zetten en/of met een kluitje in het riet te sturen. Dit lukte hun echter niet, zodat hun houding agressiever werd. Dit kwam het gesprek niet ten goede.

Op een gegeven moment beweerde (verzoekers echtgenote; N.o.) dat zij nagenoeg alle bezorgingen naar het Engels militaire vliegveld te Elmpt (Duitsland) voor haar rekening nam en niet een werknemer. S. vroeg haar naar de duur van de heenreis, (inclusief bezorging en afrekenen).

Deze duurt volgens ons inclusief de controle bij de zwaar bewaakte ingang minstens 20-25 minuten.

Volgens (verzoekers echtgenote; N.o.) wist zij voor nagenoeg 100% zeker dat de rit vanaf de zaak tot bij de (Engelse) besteller 7 minuten zou duren.

Hierbij maakte S. met zijn vinger een gebaar naar het voorhoofd, met de opmerking "dat gelooft u toch zelf niet".

(Verzoekers echtgenote; N.o.) reageerde toen niet op het gebaar en de opmerking.

Hierop werd het gesprek even gestaakt en verliet S. de kamer om naar ik meen koffie te halen.

(Verzoekers echtgenote; N.o.) sprak mij toen aan over het gebaar van S. Ik vertelde haar dat hij met het gebaar wilde aangeven dat de door haar genoemde tijd onmogelijk was en niet om aan te geven dat zij "niet goed bij haar hoofd zou zijn". Zij reageerde hier m.i. verder niet meer op.

Toen S. terug was vertelde zij ons in geuren en kleuren hoe accuraat ze het kasboek bijhield. Het zou zijn bijgewerkt tot en met "gisteren" Ik vroeg haar waar het kasboek was. Zij vertelde mij dat het bij haar thuis in Herten lag. Ik vroeg haar toen om het kasboek te gaan halen. Dit is met de auto heen en terug ongeveer een kwartier rijden.

Er werden nog wat uitvluchten gezocht die ik mij niet meer kan herinneren. Ik bleef bij mijn standpunt en vond dat ze het kasboek moest gaan halen. Toen ik aanbood om samen met mijn auto te rijden keek (verzoekers echtgenote; N.o.) hulpeloos (verzoeker; N.o.) aan en zei iets in het Arabisch tegen hem. (Verzoekers echtgenote; N.o.) werd daarna heel kwaad en verliet met haar man al tierend het gebouw.

Toen zij weg waren heb ik S. geadviseerd zich bij (verzoekers echtgenote; N.o.) te verontschuldigen voor zijn ongelukkig en wellicht ongepast gebaar.

Ongeveer ½ uur later kwam (verzoekers echtgenote; N.o.) terug en wilde ons de sleutels van de zaak overhandigen omdat ze geen zin meer had de zaak voort te zetten. Wij hebben haar toen meegenomen naar de spreekkamer. Ik heb gezien en gehoord dat S. zich mondeling correct heeft verontschuldigd. Ook meen ik mij te herinneren dat ik of S. zelfs de toedracht van het gebaar aan haar hebben uitgelegd. Ik weet niet meer hoe (verzoekers echtgenote; N.o.) hier op reageerde, doch zodanig dat ik er van uitging dat de verontschuldiging van S. door haar werd geaccepteerd. Ik had hier anders zeer zeker een aantekening van gemaakt.

Van het gesprek zijn m.i. geen aantekeningen gemaakt omdat het voor ons geen geloofwaardige c.q. bruikbare fiscale informatie heeft opgeleverd."

2. Ambtenaar S. legde de navolgende schriftelijke verklaring af. Daarin zijn de vragen en opmerkingen van de teamleider, van een ander team van de Belastingdienst Roermond dan dat van de betrokken medewerkers, opgenomen die was belast met de behandeling van de klacht van verzoeker. De bijdrage van S. is cursief en vet weergegeven.

"S.,

(Verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) zijn niet tevreden over de wijze waarop de vorige twee klachten zijn afgehandeld. Aangezien de Ombudsman nu voor de taak staat om te oordelen over de wijze van handelen van jou in het bijzonder en mij en de heer directeur voor wat betreft de afwikkeling van de klacht zal een nadere verzameling van feiten dienen plaats te vinden. Ik vraag je daarom om in ieder geval de volgende vragen te beantwoorden. Ook een aantal andere medewerkers zal ik vragen een aantal specifieke vragen te beantwoorden. (...) Houd bij de beantwoording rekening met het feit dat deze antwoorden geen privacy-gevoelige en strategische informatie mogen bevatten. Jouw antwoorden zend ik door naar de Ombudsman en worden ook ter beschikking gesteld van de klant.

Incident nabij het terras.

Wanneer werd je duidelijk dat het rumoer ontstaan zou zijn door het gewraakte gebaar? **Op het politiebureau is ons verteld geworden wat ik zou hebben gedaan, dus het gewraakte gebaar. Wat ik overigens nog steeds met klem ontken gedaan te hebben.**

Direct nadat je de klappen/stomp gekregen hebt of was dit op een later tijdstip? **Op een later tijdstip dus zoals uit het vorenstaande moge blijken.**

Heeft naar jullie mening de agent die met jullie, B, Sc. en jij, gesproken heeft iets verteld over wat daarvoor door (verzoeker; N.o.) is verklaard? Zo ja, wat heeft hij gezegd? Heeft hij concreet iets gezegd over wat jij en B. gedaan zouden hebben? Hebben jullie hiernaar gevraagd? Zo ja, wie en wat was het antwoord? Hebben jullie gezamenlijk met de agent(en) gesproken of ieder apart? **De agent heeft ons verteld. Wij hebben de agent hier niet zelf om gevraagd, de uitleg is spontaan vanuit hem zelf gekomen. Wij hebben gezamenlijk met de agent gesproken en niet apart.**

Had de agent die met jullie gesproken heeft ook met (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) gesproken? Weet je de naam of namen van de agent of agenten? **De bewuste agent is de heer C.**

Zo er toen niet gesproken is over wat (verzoeker; N.o.) gezien zou hebben, wanneer is er dan wel over gesproken? Door wie en met wie en wat is er toen verteld? Wie waren er bij? Is hier iets van vastgelegd? **In een later stadium toen er sprake was van een aanklacht wegens bedreiging, het betreft de telefonische bedreiging door (verzoeker; N.o.) aan het adres van H., ben ik uitgenodigd om op het politiebureau een verklaring af te**

leggen over o.a. het terras voorval. Deze agent heeft mij in woord en gebaar voorgedaan wat ik gedaan zou hebben volgens (verzoeker; N.o.). Hij heeft gezegd dat ik met mijn rechterarm gestrekt naast het lichaam het bewuste gebaar zou hebben gemaakt, hij heeft dit ook voorgedaan. Dit onder de woorden hoe (verzoeker; N.o.) hem dit voor heeft gedaan omdat hij hem daar ook om had gevraagd. Ik meen dat ik toen alleen op het bureau ben geweest. Door mij is hier niets van vastgelegd. Maar ik ga er toch wel vanuit dat de rechercheur die het onderzoek van de bedreiging heeft gedaan en onderzocht dit wel heeft vastgelegd. De rechercheur is de heer K. De heer K. heeft het gebaar ook in woord en gebaar voorgedaan aan H.

Hebben jullie aantekeningen gemaakt van de gebeurtenissen en de gesprekken met de politie. **Wij hebben geen aantekeningen of andere vastleggingen van het voorval gemaakt. De noodzaak was namelijk niet aanwezig, omdat waar niets is gebeurd de reden ontbreekt van het aantekenen.** Zo ja, geef mij die dan ter inzage. Mochten er opmerkingen in staan die de controle-aanpak betreffen geef mij dat dan aan. Een kopie zonder privacy- en strategie-gevoelige aantekeningen stel ik dan ter beschikking van de Ombudsman. Zijn er soms aantekeningen in het elektronisch dossier hieromtrent gemaakt? **In het elektronische dossier zijn geen aantekeningen of vastleggingen gemaakt wat ook maar betrekking zou kunnen hebben op dergelijke voorvallen omdat dit niet gebruikelijk is. Achteraf gezien was dit misschien wel beter geweest. Maar gelukkig komt zo iets niet al te vaak voor.** Zo ja geeft mij dat dan aan. Ik kom dan op het scherm mee lezen. Heb je nog met anderen in het team of op de eenheid gesproken gedurende die dagen over wat er plaatsgevonden heeft? Zo ja wie zijn dit? **Uiteraard zijn een aantal teamleden van het voorval op de hoogte gebracht tenslotte was dit een emotioneel en op de persoon voorval wat je toch kwijt moet. Ik ben ook door diverse personen van de eenheid benaderd met de vraag wat er gebeurd was. Wie allemaal hiervan op de hoogte zijn is mij niet bekend.**

Geef een situatieschets van ligging terras, ligging telefooncel, hoe jullie liepen links/rechts, afstanden, hoeveel mensen kunnen er op het terras gezeten hebben, waar op het terras zat (verzoeker; N.o.)?

Vanuit onze looprichting ligt het terras aan de linkerkant van de weg. Wij liepen ook links van de straat. Ik liep aan de zijde van het terras en B. liep rechts van mij. De telefooncel is ongeveer 100 meter links schuin naar voren gelegen en niet zichtbaar vanaf het terras. Het terras is niet zichtbaar omdat sedert januari 1999 het zicht geheel ontnomen is door de afzetting van een bouwplaats op 40 meter van het terras en 60 meter van de telefoonpaal. Het terras zat zover ik me kan herinneren nagenoeg vol. Alle tafels waren bezet. (Verzoeker; N.o.) moet aan een van de twee tafels aan de gevel hebben gezeten omdat die tafel niet bezet was op het moment van het voorval.

Wat is normaal gesproken je sterke kant links of rechts. **Ik ben puur rechtshandig.**

Weet je nog waarover jullie aan het praten waren? **Wij waren over koetjes en kalfjes aan het praten.**

Beweeg jij normaal veel als je aan het praten bent? /Zou jij met je armen gezwaaid kunnen hebben? Heeft B. eventueel met zijn armen gezwaaid/ **Nee, ik beweeg niet veel onder het praten behoudens met mijn lippen en heel soms om iets te benadrukken met mijn handen of gezichtsexpressie. Ik en ook B. hebben naar ik meen niet gezwaaid met de armen.**

Waarom spreek jij in jouw verklaring van 13 juli 1999 van "in combinatie met mijn gezichtsvermogen"? (vraag ombudsman!). **Aangezien ik brildragend ben, verziend, er een standbeeld het zicht op het terras ontnemt en ik door mensen, aan een tafel voor de tafel waaraan (verzoeker; N.o.) zou moeten hebben gezeten, moet hebben gekeken. Het is zo dat ik mensen op afstand hierdoor zeer moeilijk herken.**

Ik voeg de verklaringen bij van (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) en nog een getuige. Zijn deze naar jouw mening consistent? Staan er feiten in die volgens jou toelichting behoeven? **De afgelegde verklaringen van A. en (verzoekers echtgenote; N.o.) verwijst ik naar het land der fabelen omdat ik beiden niet gezien heb. Ze waren in geen velden of wegen te bekennen. (Verzoekers echtgenote; N.o.) zegt in haar verklaring naar haar man toe te zijn gelopen en hem tot bedaren te hebben gebracht. Dit kan dus niet dan had ik haar toch moeten zien. Ik ben weliswaar bijziend maar niet blind. Ze moet namelijk op dat moment nagenoeg voor mijn neus hebben gestaan. Ook de heer A. heb ik niet gezien. Er is overigens geen woordenwisseling geweest, dit was enkel eenzijdig en wel door (verzoeker; N.o.). Het enige wat ik op dat moment heb gezegd is dat B. met mij moest doorlopen. Wel had (verzoeker; N.o.) nog wat onnette woorden voor B.**

Incident voorhoofd.

Kun jij nog nagaan op welke dag dit incident heeft plaatsgevonden? **Het voorhoofd incident heeft plaatsgevonden op 4 december 1998 in de loop van de morgen. Bij het bezoek dezelfde dag 's middags heb ik mijn verontschuldiging aangeboden en uitleg gegeven van het waarom.**

Was dit nadat (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) zijn ontvangen door (het hoofd van de eenheid; N.o.)? **Het gesprek met (het hoofd van de eenheid; N.o.) heeft eerst in 1999 plaatsgevonden.**

Geef aan wanneer je weer contact hebt opgenomen met (verzoekers echtgenote; N.o.), nadat H. je erop gewezen had dat het wijzen naar het voorhoofd misschien verkeerd zou kunnen zijn opgevat? **Zie hiervoor, dezelfde dag.**

Hoe heb je contact opgenomen? **Zie hiervoor, ze is uit zichzelf naar kantoor gekomen om de sleutel van het bedrijf te komen afgeven.**

**Wie was erbij? Wat heb je gezegd?** (specifieke vragen Ombudsman) **Het gesprek waarbij haar eerst de afgifte van de sleutel uit het hoofd is gepraat en zij gekalmeerd was heb ik volledig uitleg gegeven dat dit bij ongeloof een bij ons normale handelwijze is zonder bij of andere bedoelingen. De juiste woorden weet ik op dit moment niet meer. Bij dit gesprek was H. aanwezig.**

Hoe heb jij geprobeerd uit te leggen dat dit gebaar door jou niet kwetsend bedoeld was? **Door te zeggen dat het niet de bedoeling was kwetsend te willen zijn.**

Heb jij excuses aangeboden middels gebruikmaking van het woord "excuses"? **Ik ben begonnen met "Ik wil me verontschuldigen voor"**

Had jij wel de bedoeling, zo je het woord niet zelf gebruikt hebt, hetzelfde te zeggen? **Naar mijn mening houdt het woord hetzelfde in.**

Zou jij nu alsnog, eventueel voor de tweede keer, je excuses willen aanbieden maar dan middels een zodanige formulering, dat die niet voor andere interpretatie vatbaar is dan het oprecht maken van excuses? **Nee, gewoon omdat ik overduidelijk heb gemaakt mij te excuseren. Ik heb er verder geen behoefte aan deze mensen onder ogen te komen, omdat ik niet weet hoe hun reactie zal zijn.**

Hoe heeft (verzoekers echtgenote; N.o.) gereageerd op je uitleg? **Naar mijn mening, maar dat weet ik niet zeker, normaal.**

Kun je dit omschrijven? **Zie hiervoor.**

Heb jij of hebben jullie tijdens dat onderhoud over nog meer zaken gesproken, ik bedoel over iets anders dan het wijzen met je vinger naar het voorhoofd? **Ja, zie hiervoor vermeld. Ze was op het moment van mijn verontschuldiging in ieder geval bedaard en aanspreekbaar.**

Hebben jullie aantekeningen gemaakt van het gesprek waarin jij je vinger naar je voorhoofd gebracht hebt. Zo ja, geef mij die dan ter inzage. Mochten er opmerkingen instaan die de controle-aanpak betreffen geef mij dat dan aan. Een kopie zonder privacy- en strategie gevoelige aantekeningen wil ik dan ter beschikking stellen van de Ombudsman. Zijn er soms aantekeningen in het elektronisch dossier hieromtrent gemaakt? Zo ja geef mij dat dan aan. Ik kom dan op het scherm mee te lezen. Heb je nog met anderen in het team of op de eenheid gesproken over wat er plaatsgevonden heeft gedurende die dagen? Zo ja wie zijn dit? **Nee, er is niets vastgelegd. Er is ook verder met niemand over het verwijzen naar het voorhoofd gesproken.**

(...) Heb je nog meer te melden, doe dit dan!

(...)

**Het is triest dat dit een zo'n langdurige kwestie aan het worden is en dat men er vrijelijk op los mag beweren wat men wil. Eigenlijk worden wij op deze manier gedwongen een logboek te moeten voeren van minuut tot minuut bij elke klantbehandeling om ons eventueel in een later stadium toch maar te kunnen verweren."**

3. Ambtenaar B. legde de navolgende schriftelijke verklaring af:

"Hierbij mijn reactie.

In hevige geëmotioneerdheid zou ik zeggen dat (verzoekers echtgenote; N.o.) en dhr. A. leugenaars zijn, maar dit past natuurlijk niet. Wel kan ik in alle eerlijkheid zeggen dat zij de waarheid niet (juist) weergeven.

Hieronder nogmaals hetgeen volgens mijn herinneringsvermogen en mijn eerdere verklaring is gebeurd.

Terwijl ik naast S. liep en met hem in gesprek was, heb ik niet bemerkt dat S. met zijn hand (welke hand dan ook) een niet gangbare beweging zou hebben gemaakt. Daarmee zeg ik niet dat ik niets gezien heb, maar geef ik aan dat hetgeen volgens (verzoeker; N.o.) en de door hem aangedragen getuigen zou zijn gebeurd niet heb zien gebeuren.

Het feit dat andere mensen verklaren dat zij iets hebben zien gebeuren doet niet af aan mijn waarneming dat niets in de aard van de betreffende handeling gebeurd is.

Verder is de door (verzoekers echtgenote; N.o.) en de getuige A. weergegeven versie niet juist, althans deze kan niet juist zijn.

In mijn verklaring is sprake van een mijnheer die is opgestaan van het terras en in de nabijheid van (verzoeker; N.o.) is gaan staan.

Duidelijk heb ik verklaard dat deze mijnheer van het terras is opgestaan.

(Verzoekers echtgenote; N.o.) en dus ook de aangehaalde getuige A. heb ik niet gezien (hiermee bedoel ik dat zij niet in de buurt zijn geweest van (verzoeker; N.o.) tijdens zijn tirade tegen S. en mij). Zie ook de laatste alinea van mijn bericht van 13 juli 1999.

In mijn eerdere verklaring heb ik ook aangegeven dat ik (verzoekers echtgenote; N.o.) pas heb gezien toen Sc., S. en ik naar het politiebureau zijn gegaan en dat S. toen tegen Sc. en mij zei dat de personen die op dat moment uit het politiebureau kwamen (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) waren.



(Verzoekers echtgenote; N.o.) is dus tijdens het incident van de vinger en hetgeen direct daarop volgde te weten de door (verzoeker; N.o.) geuite bedreiging aan het adres van S. en H. alsmede zijn gebruik van ook niet bepaald alleedaagse taal tegenover mij niet aanwezig geweest.

Haar hele verklaring is voor mij dus rechtuitgezegd "Lulkoek". Een andere categorie kan ik hier helaas niet voor bedenken.

Ik kan mij ook nog herinneren dat aan de voor mij rechter zijde van de straat nadat S. en ik wegliepen van de scène een niet onaardige dame (niet zijnde (verzoekers echtgenote; N.o.) zoals ik uit latere observatie bij het politiebureau kon opmaken) glimlachend in onze richting liep (hiermee bedoel ik dus niet: "op ons toe" maar richting van de volgende zijweg). Iemand anders heb ik niet uit de richting van de telefooncel zien aankomen en S. en ik zijn langs de aan de voor ons aan de linker zijde gelegen telefooncel in de betreffende straat gekomen.

S. heeft mij ook toen niet geattendeerd op (verzoekers echtgenote; N.o.) en verder heeft ook niemand S. of mij aangesproken, dus ik ga er van uit dat (verzoekers echtgenote; N.o.) op dat moment ook niet in of bij de telefooncel heeft gestaan.

Mocht dit wel zo zijn is zij in ieder geval niet door S. opgemerkt, althans hij heeft dit niet aan mij kenbaar gemaakt."

4. Ambtenaar Sc. legde de navolgende schriftelijke verklaring af. Daarin zijn de vragen en opmerkingen van de teamleider, van een ander team van de Belastingdienst Roermond dan dat van de betrokken medewerkers, opgenomen die was belast met de behandeling van de klacht van verzoeker. De bijdrage van Sc. is cursief weergegeven.

"Sc.,

(Verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) zijn niet tevreden over de wijze waarop de vorige twee klachten zijn afgehandeld. Aangezien de Ombudsman nu voor de taak staat om te oordelen over de wijze van handelen van S. in het bijzonder en mij en de heer directeur voor wat betreft de afwikkeling van de klacht zal een nadere verzameling van feiten dienen plaats te vinden. Ik vraag je daarom om in ieder geval de volgende vragen te beantwoorden. Ook een aantal andere medewerkers zal ik vragen een aantal specifieke vragen te beantwoorden. (...) Houd bij de beantwoording rekening met het feit dat deze antwoorden geen privacy-gevoelige en strategische informatie mogen bevatten. Jouw antwoorden zend ik door naar de Ombudsman en worden ook ter beschikking gesteld van de klant.

Incident nabij het terras.

Heeft naar jouw mening de agent die met jullie, B., S. en jij, gesproken heeft iets verteld over wat daarvoor door (verzoeker; N.o.) is verklaard? Zo ja, wat heeft hij gezegd? Heeft hij concreet iets gezegd over wat S. en B. gedaan zouden hebben? Hebben jullie hiernaar gevraagd? Zo ja, wie en wat was het antwoord? Hebben jullie gezamenlijk met de agent(en) gesproken of ieder apart? *Ik kan me dat allemaal niet meer zo exact herinneren. Essentieel was voor mij op dat moment dat er weer problemen waren met (verzoeker; N.o.) en weer in bedreigende zin naar de medewerkers toe zodat ik wilde weten of aangifte op dat moment zin had. Wat ik me in grote lijnen kan herinneren is dat toen wij arriveerden bij het politiegebouw een man met vrouw en kind het politiegebouw verlieten. Volgens de medewerker S. was dit (verzoeker; N.o.) met echtgenote en kind. In het politiegebouw werden we gezamenlijk ontvangen en te woord gestaan door Brigadier C. (...). In grote lijnen kwam het er op neer dat een aangifte op dit moment weinig zin had omdat zijn woord tegenover het onze zou staan. Er waren op dat moment geen getuigenverklaringen (want de mogelijke getuigen van (verzoeker; N.o.) waren niet bekend bij de juiste naam en/of adres). Brigadier C. heeft wel aantekeningen gemaakt van het gesprek met de mogelijkheid eventueel naderhand alsnog aangifte te doen.*

Had de agent die met jullie gesproken heeft ook met (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) gesproken? Weet je de naam of de namen van de agent of agenten? *Brigadier C. heeft aangegeven ook met (verzoeker; N.o.) gesproken te hebben.*

Zo er toen niet gesproken is over wat (verzoeker; N.o.) gezien zou hebben, wanneer is er dan wel over gesproken? Door wie en met wie en wat is er toen verteld? Wie waren er bij? Is hier iets van vastgelegd? *Ik weet nog dat brigadier C. iets heeft verteld over de aanleiding en de beschuldiging aan het adres van de medewerker(s) van de Belastingdienst, maar in welke bewoordingen en al dan niet met gebaren kan ik mij niet herinneren. Van het gesprek zijn geen aantekeningen gemaakt. Wel is de naam en het telefoonnummer genoteerd van de betreffende brigadier.*

Hebben jullie aantekeningen gemaakt van de gebeurtenissen en de gesprekken met de politie. Zo ja, geef mij die dan ter inzage. *Zoals eerder vermeld zijn er geen aantekeningen gemaakt van het gesprek met de politievertegenwoordiger. Wel is het interne formulier "Melding en registratieformulier (verbaal) geweld" opgemaakt door beide medewerkers (...). Mochten er opmerkingen in staan die de controle-aanpak betreffen geef mij dat dan aan. Een kopie zonder privacy- en strategie-gevoelige aantekeningen stel ik dan ter beschikking van de Ombudsman. Zijn er soms aantekeningen in het elektronisch dossier hieromtrent gemaakt? Niet dat ik weet. Zo ja geef mij dat dan aan. Ik kom dan op het scherm meelesen. Heb je nog met anderen in het team of op de eenheid gesproken gedurende die dagen over wat er plaatsgevonden heeft? Zo ja, wie zijn dit? Dit zijn natuurlijk de heer Ha. (hoofd van de Eenheid) en de heer St. (contactpersoon justitie) geweest. Zij waren reeds op de hoogte van de eerdere problemen en hebben na deze melding de behandeling van de zaak overgenomen. Binnen het team heb ik wel nog gesproken met de heren Cu. en Z. i.v.m. de overname van de fiscale behandeling door*

*een van hen, i.v.m. de veiligheid van de heren H. en S. en om onnodige escalatie te voorkomen. De heer Cu. heeft toen vooralsnog de fiscale behandeling overgenomen. Met de heren H., S. en B. is afgesproken tot nader order zich niet in het centrum van Roermond (met name de N.straat) te begeven."*

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht** (Wet van 4 juli 1992, Stb. 315)

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

**2. Algemene wet bestuursrecht**, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, Memorie van Toelichting, p. 19-21:

*"Artikel 9:10*

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (...).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

(...)

Gelet op het belang van horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. (...)

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."

3. Foto's van de omgeving van het terras van de horecagelegenheid Na. te Roermond overgelegd door de Belastingdienst.

4. Situatieschets gemaakt door de Belastingdienst