



Rapport

Datum: 12 december 2002
Rapportnummer: 2002/380

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat haar aangifte inkomstenbelasting 1999 door de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden nog niet is afgehandeld, alsook dat zij geen antwoord ontvangt op haar brieven van 13 mei 2001, 28 augustus 2001 en 12 november 2001, waarin door haar wordt gevraagd hoe het staat met de behandeling van die aangifte.

Beoordeling

1. Inleiding

Verzoekster diende op 17 augustus 2000 haar aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 in bij de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Leiden (hierna: de Belastingdienst). Bij brief van 28 september 2000 zegde de Belastingdienst verzoekster toe dat na verstrekking van een sofi-nummer een spoedige afhandeling van haar aangiftebiljet zou volgen. Toekenning van het sofi-nummer vond plaats op 9 oktober 2000. Verzoekster informeerde bij brieven van 13 mei 2001, 28 augustus 2001 (aangetekend) en 12 november 2001 naar de stand van zaken van de behandeling van haar aangifte. Aangezien een antwoord op haar brieven en afhandeling van haar aangifte achterwege bleef, wendde verzoekster zich bij brief van 26 november 2001 tot de Nationale ombudsman.

2. Ten aanzien van de afhandeling van de aangifte

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de afhandelingsduur van haar aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999.

2. De Belastingdienst deelde mee dat de aangifte 1999 op 19 september 2001 in het geautomatiseerde systeem was opgenomen en op 21 november 2001 behandelbaar was geworden en ter beoordeling was voorgelegd aan een aanslagregelend ambtenaar.

3. De Belastingdienst liet weten dat de exacte reden van de vertraging niet viel te achterhalen, maar dat deze vermoedelijk sterk samenhangt met het toekennen en verstrekken van een sofi-nummer aan verzoekster. Dit verklaart echter alleen de vertraging tot 9 oktober 2000.

4. Voorts wees de Belastingdienst op het niet terugontvangen van een in januari 1999 aan verzoekster uitgereikt "vestigingsformulier". Het formulier is, aldus de Belastingdienst, van belang voor de beoordeling voor welke tijdvakken de belastingplichtige belastingplichtig is en voor de beoordeling of er inderdaad sprake is van immigratie. De Belastingdienst deelde mee dat zolang de beoordeling van dit formulier niet heeft plaatsgevonden, in het systeem beheer van relaties de code "in onderzoek" blijft vermeld. Na de beoordeling

wordt deze code gewijzigd. Zolang de code "in onderzoek" niet is gewijzigd kan de aanslag niet worden geregeld, aldus de Belastingdienst.

Wat hier ook van zij, vast staat dat het niet terugontvangen van het formulier van januari 1999 pas op 27 juni 2001 heeft geleid tot een hernieuwde uitreiking van het formulier aan verzoekster. Dit ondanks de brief van de Belastingdienst van 28 september 2000, waarin een versnelde afhandeling van de aangifte inkomstenbelasting 1999 werd toegezegd. Bovendien werd de terugzending begin juli 2001 van het op 27 juni 2001 opnieuw uitgereikte vestigingsformulier, pas in november 2001 gevolgd door het in behandeling nemen van de aangifte.

5. Tenslotte wees de Belastingdienst erop dat voorafgaand aan het behandelbaar worden van een aangifte een aantal handelingen dient te worden verricht, zoals het vertoetsen van de inhoud van het aangiftetiljet en het controleren op consistentie van de verstrekte gegevens. De Belastingdienst gaf aan dat een deel van deze handelingen geautomatiseerd in een massaal proces plaatsvindt en dat verwerking afhankelijk is van de capaciteit en beschikbaarheid van het geautomatiseerde systeem, waardoor er enige tijd kan verstrijken voordat een biljet behandelbaar is.

In dit geval is tussen de toekenning van het sofi-nummer en het behandelbaar worden van de aangifte ruim een jaar verstreken. Derhalve kan niet worden gesproken van het verstrijken van enige tijd.

6. In het meerjarenbedrijfsplan 2000-2004 van de Belastingdienst is bepaald dat aangiften, die niet vóór 1 april zijn ingediend, binnen drie maanden na binnenkomst op basis van de aangiftegegevens tot een voorlopige aanslag leiden en binnen één jaar na binnenkomst tot een definitieve aanslag.

7. Een voorlopige aanslag op basis van de aangiftegegevens 1999 is verzoekster niet opgelegd. De definitieve aanslag heeft een dagtekening van 1 juni 2002. Dit is ruim 21 maanden na de indiening van de aangifte. De jaartermijn is daarmee met ruim 9 maanden overschreden. De door de Belastingdienst aangevoerde redenen voor de in de afhandeling van verzoeksters aangifte ontstane vertraging, kunnen deze overschrijding weliswaar verklaren, maar niet rechtvaardigen. Aangenomen moet worden dat verzoeksters aangifte - na de toekenning en verstrekking van een sofi-nummer op 9 oktober 2000 - binnen de termijn van één jaar afgehandeld had kunnen worden indien de Belastingdienst alerter had gereageerd op het niet terugontvangen van het in januari 1999 uitgereikte vestigingsformulier. Dit had temeer van de Belastingdienst mogen worden verwacht nu in de brief van 28 september 2000 aan verzoekster was toegezegd dat voor een spoedige afhandeling van haar aangifte zou worden zorggedragen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van het beantwoorden van verzoeksters brieven

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op haar brieven van 13 mei 2001, van 28 augustus 2001 (aangetekend) en 12 november 2001. In deze brieven informeerde zij naar de stand van zaken van de behandeling van haar aangifte over 1999.

2. De Belastingdienst liet weten dat verzoeksters brieven zich niet in haar dossier bevonden. Voorts gaf de Belastingdienst aan dat hoewel één van de brieven aangetekend was verzonden, niet meer was te achterhalen waar de brieven uiteindelijk zijn terechtgekomen en waarom daarop niet was gereageerd.

De Belastingdienst achtte de klacht op dit punt gegrond. De Belastingdienst kan in dit standpunt worden gevolgd, waarbij overigens opmerking verdient dat verzoekster haar brief van 12 november 2001 aan de Belastingdienst in Almelo heeft gestuurd. Dit doet echter niet af aan het feit dat de Belastingdienst te Leiden ten onrechte niet op verzoeksters eerdere brieven heeft gereageerd.

De onderzochte gedraging op dit punt is evenmin behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.

Onderzoek

Op 27 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw C. te Leiden (hierna: verzoekster), met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/

Particulieren/Ondernemingen Leiden (hierna: de Belastingdienst).

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 verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de Belastingdienst en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 17 augustus 2000 diende verzoekster haar aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 in bij de Belastingdienst. Het betrof een zogenaamd T-biljet. Omdat verzoekster nog niet in het bezit was van een sofi-nummer diende zij eveneens op 17 augustus 2000 een schriftelijk verzoek in, gedateerd 15 augustus 2000 om toekenning van een sofi-nummer. Zij verzocht in die brief tevens om "bijgaand biljet inkomstenbelasting 1999 in behandeling te nemen".

2. Op 28 september 2000 schreef de Belastingdienst aan verzoekster een brief met de volgende inhoud:

"...In uw brief verzoekt u om een sofi-nummer en het in behandeling nemen van uw aangiftebiljet. Zoals in de brief van mw. X reeds is aangegeven, kan een sofi-nummer alleen worden verstrekt wanneer u zich persoonlijk aan de balie van ons belastingkantoor meldt. Hierbij moet een origineel paspoort worden getoond, waarvan door ons een kopie wordt gemaakt. Pas nadat u op deze manier een sofi-nummer is toegekend kan uw aangifte in behandeling worden genomen. Omdat dit niet duidelijk genoeg in de brief van mevrouw. X is gebleken willen wij graag voor u een spoedprocedure toepassen.

Wanneer u per ommegaande zich met uw paspoort meldt aan onze balie en de baliemedewerk(st)er verzoekt het aan u toegekende sofi-nummer aan ondergetekende door te geven, dan zal ik persoonlijk zorgdragen voor een spoedige afhandeling van uw aangiftebiljet, zodat u een eventuele teruggave snel zult ontvangen..."

Deze brief was ondertekend door mevrouw Y.

3. In de maand oktober 2000 is verzoekster bij de balie van de Belastingdienst geweest en is haar een sofi-nummer toegekend. Bij dit bezoek werd voormelde brief van de Belastingdienst van 28 september 2000 overgelegd met het verzoek mevrouw Y op de hoogte te stellen van de verstrekking van het sofi-nummer.

4. Omdat de Belastingdienst niet meer reageerde na het bezoek in oktober 2000, schreef verzoekster op 13 mei 2001 een brief aan de Belastingdienst ter attentie van mevrouw Y. In deze brief staat het volgende:

“...Graag verneem ik van u of mijn verzoek tot teruggave (aangifte inkomstenbelasting 1999), ingediend bij schrijven van 15 augustus jl. thans in behandeling is.

Bij brief van 28 september jl. heeft u aangegeven de aanvraag niet verder in behandeling te kunnen nemen, tenzij ik de door u beschreven procedure bewandel (...). Hieraan heb ik in de maand oktober 2000 gevolg gegeven. Aangezien het mij niet duidelijk is of u op de hoogte bent van het feit dat er een sofi-nummer is verstrekt, zou ik het op prijs stellen uw reactie hieromtrent te vernemen...”

5. Omdat opnieuw een reactie uitbleef, wendde verzoekster zich per aangetekende brief van 28 augustus 2001 opnieuw tot de Belastingdienst. In die brief verwees zij naar de brief van 13 mei 2001 en naar de brief van 15 augustus 2000, gevoegd bij het aangiftebiljet 1999. Tevens verzocht verzoekster de ontvangst van de aangetekende brief te bevestigen.

6. Op 12 november 2001 wendde verzoekster zich ten derde male schriftelijk tot de Belastingdienst, maar nu tot de Belastingdienst in Almelo. In dat schrijven refereerde verzoekster aan haar brieven van 13 mei en 28 augustus 2001, alsmede aan haar brief bij de aangifte 1999. Ook op deze brief ontving verzoekster geen reactie.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

2. Als achtergrondinformatie over de aangifte 1999 is in het verzoekschrift het volgende aangegeven:

“...Op grond van een rechterlijke uitspraak heeft mijn toenmalige werkgever loon moeten betalen. Doordat mijn aanvraag voor een verblijfsvergunning nog in behandeling was heb ik geen sofi-nummer kunnen krijgen. Hierdoor heeft de werkgever tegen het anoniementarief belasting afgedragen. Intussen beschik ik over zowel een verblijfsvergunning, als ook over een sofi-nummer...”

3. Op 14 december 2001 deelde verzoekster aan de Nationale ombudsman mee dat de Belastingdienst bij brief van 7 december 2001 aan haar had laten weten dat zij, zo bleek uit zijn administratie, over twee sofi-nummers beschikte. Zij was daarbij verzocht zich te voegen aan de balie bij de Belastingdienst. Aan dit verzoek heeft verzoekster, onder protest, zo gaf zij aan, voldaan. Voorts deelde verzoekster mee, dat haar verzoek om teruggave van inkomstenbelasting 2000 was afgehandeld op basis van het bij haar bekende sofi-nummer.

C. Standpunt Belastingdienst/Particulieren/ondernemingen leiden

De Belastingdienst reageerde bij brief van 27 december 2001 als volgt op de klacht:

“...Ten aanzien van het eerste onderdeel van de klacht omtrent de afhandeling van de aangifte 1999, kan ik u het volgende mededelen. (Verzoekster; N.o.) heeft haar aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 ingediend op 17 augustus 2000. De aangifte is eerst op 19 september 2001 in het geautomatiseerde systeem opgenomen. De exacte reden van de vertraging is niet te achterhalen, maar hangt vermoedelijk sterk samen met de problematiek rond het toekennen en verstrekken van een sofi-nummer aan (verzoekster; N.o.). Op 21 november 2001 is de aangifte behandelbaar geworden en ter beoordeling voorgelegd aan een aanslagregelend ambtenaar. Deze ambtenaar (...) is momenteel bezig met het beoordelen van de aangifte van (verzoekster; N.o.) en zal zo spoedig mogelijk de definitieve aanslag inkomstenbelasting/

premie volksverzekeringen 1999 opleggen.

Hoewel er een aanzienlijke periode is verstreken tussen het moment dat verzoekster haar aangifte heeft ingediend en het moment dat deze in behandeling is genomen, is er mijns inziens geen sprake van een onredelijk lange behandeltermijn. De Belastingdienst streeft er weliswaar naar om binnen een jaar na het indienen van de aangifte een definitieve aanslag op te leggen, maar gezien de massaliteit van de processen is dit niet in alle gevallen mogelijk. Gezien de wettelijke termijn van drie jaar voor het opleggen van een definitieve aanslag acht ik een termijn van anderhalf jaar niet buitensporig lang. Op dit punt acht ik de klacht van (verzoekster; N.o.) dan ook ongegrond.

Ten aanzien van de klacht gericht tegen het feit dat (verzoekster; N.o.) geen reactie heeft ontvangen op haar brieven, kan ik u mededelen dat deze zich niet in mijn dossier bevinden. Hoewel één van de brieven zelfs aangetekend is verzonden, is het voor mij niet te achterhalen waar de brieven uiteindelijk zijn terechtgekomen en waarom hier geen reactie op is gegeven. Ik betreur dit ten zeerste en acht de klacht van (verzoekster; N.o.) op dit punt dan ook gegrond...”

D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster deelde bij brief van 11 februari 2002 mee dat er nog geen signalen waren die duiden op de afhandeling van de aangifte 1999. Verder sprak zij in haar reactie haar verbazing erover uit dat de aangifte pas op 21 november 2001 behandelbaar was geworden. Volgens verzoekster was de aangifte behandelbaar geworden korte tijd na de verstrekking van het sofi-nummer in oktober 2000. Tevens gaf verzoekster aan het aannemelijk te achten dat de aangetekende brief van 28 augustus 2001 ertoe heeft geleid dat de aangifte inkomstenbelasting 1999 op 19 september 2001 in de geautomatiseerde systemen van de Belastingdienst was opgenomen.

Verder is verzoekster van mening dat er in haar geval wel sprake is van een onredelijk lange behandeltermijn gezien de belofte in de brief van 28 september 2000 van een spoedige afhandeling. Het beroep van de Belastingdienst op de massaliteit van de processen kan volgens verzoekster niet slagen. Ook de verwijzing naar de problemen rond de toekenning van het sofi-nummer acht verzoekster onjuist, aangezien het sofi-nummer in oktober 2000 is toegekend.

Ten slotte sprak verzoekster er haar verbazing over uit dat haar brieven van 13 mei, 28 augustus en 12 november 2001 niet in haar dossier zijn terechtgekomen terwijl op iedere brief het sofi-nummer was vermeld.

E. Reactie Belastingdienst

1. De Belastingdienst werd een reactie gevraagd op de brief van verzoekster van 14 december 2001, waarin zij mededeling deed over het verzoek van de Belastingdienst aan de balie te komen omdat er sprake zou zijn van twee sofi-nummers (zie hiervoor onder **B.3**). Tevens werd nog een drietal nadere vragen gesteld over de verstreken periode tussen de verstrekking van het sofi-nummer en het behandelbaar worden van de aangifte, over de brief van de Belastingdienst van 7 december 2001 over het tweede toegekende sofi-nummer en over de stand van zaken rond de afwerking van de aangifte inkomstenbelasting 1999.

2. In zijn reactie van 21 februari 2002 reageerde de Belastingdienst op de gestelde vragen in hoofdlijnen als volgt:

- de exacte reden van de vertraging van de behandeling van de aangifte inkomstenbelasting 1999 van verzoekster is niet te achterhalen, maar hangt vermoedelijk samen met de problematiek rond het toekennen en verstrekken van een sofi-nummer aan verzoekster en met de niet retourzending van een aan verzoekster toegezonden vestigingsformulier op 14 januari 1999.
- de brief van 7 december 2001 aan verzoekster met de vraag zich te vervoegen aan de balie was gebaseerd op het vermoeden van verstrekking van een tweede sofi-nummer aan verzoekster. Dit vermoeden ontstond bij een bestandscontrole ter gelegenheid van verstrekking van een gratis eurokit.
- met betrekking tot de vraag over de definitieve afwerking van de aangifte inkomstenbelasting 1999 van verzoekster werd opgemerkt dat nader onderzoek plaatsvond naar de juistheid van de jaaropgave bij de werkgever van verzoekster. Omdat dit onderzoek nog liep, was definitieve vaststelling van de aanslag nog niet mogelijk.

F. Nadere reactie verzoekster

In haar reactie van 3 maart 2002 deelde verzoekster mee zich niet meer te herinneren of het vestigingsformulier van 14 januari 1999 door haar was ontvangen en zo ja of dit tijdig was geretourneerd. Volgens verzoekster had zij op 27 juni 2001 een vestigingsformulier ontvangen dat zij op 4 juli 2001 ingevuld had teruggezonden. Bovendien gaf zij aan het belang niet in te zien van dit formulier voor de onderhavige kwestie.

Ten slotte sprak zij haar zorg uit over de voortgang van de afhandeling van de aangifte inkomstenbelasting 1999.

G. Nadere reactie Belastingdienst

1. Op de uitdrukkelijke vraag aan de Belastingdienst wanneer het sofi-nummer aan verzoekster was verstrekt, deelde de Belastingdienst bij brief van 11 maart 2002 mee dat dit was gebeurd op 9 oktober 2000.

2. Tenslotte liet de Belastingdienst in zijn brief van 27 mei 2002 weten dat het behandelbaar worden van de aangifte inkomstenbelasting niet exact samenviel met de datum van toekenning van het sofi-nummer. De Belastingdienst deelde mee dat er voorafgaand aan het behandelbaar worden van een aangiftebiljet een aantal handelingen dient te worden verricht zoals het vertoetsen van de inhoud van het aangiftebiljet en het uitvoeren van een consistentiecontrole. De Belastingdienst gaf aan dat een deel van deze handelingen geautomatiseerd in een massaal proces plaatsvinden en dat verwerking afhankelijk is van de capaciteit en beschikbaarheid van het geautomatiseerde systeem, waardoor er enige tijd kan verstrijken voordat een biljet behandelbaar is.

Verder gaf de Belastingdienst aan dat het vestigingsformulier van belang is voor de bepaling van de tijdvakken dat belastingplichtige belasting- en/of premieplichtig is.

Tenslotte deelde de Belastingdienst mee dat de afhandeling van de aangifte inkomstenbelasting 1999 extra tijd had gevergd omdat de overgelegde jaaropgave van verzoekster aanleiding had gegeven een nader onderzoek te doen bij de werkgever. Na onderzoek werd met dagtekening 1 juni 2002 de definitieve aanslag 1999 opgelegd.

3. Bij brief van 17 oktober 2002 voegde de Belastingdienst daaraan naar aanleiding van een aantal vragen van de Nationale ombudsman onder meer het volgende toe.

Behalve voor de beoordeling voor welke tijdvakken de belastingplichtige belastingplichtig is, is het vestigingsformulier van belang voor de beoordeling of er inderdaad sprake is van immigratie of dat de belastingplichtige slechts op tijdelijke basis in Nederland verblijft. Zolang een dergelijke beoordeling niet heeft plaatsgevonden, blijft in het systeem beheer van relaties de code "in onderzoek" vermeld. Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden wordt deze code gewijzigd en in het geval van immigratie kan de aangifte in behandeling worden genomen. Zolang de code "in onderzoek" niet is gewijzigd kan de aanslag niet worden geregeld.

Achtergrond

1. Algemene wet inzake rijksbelastingen (Wet van 2 juli 1959, Stb.301)

Artikel 11, derde lid:

“De bevoegdheid tot het vaststellen van de aanslag vervalt door verloop van drie jaren na het tijdstip waarop de belastingschuld is ontstaan. Indien voor het doen van aangifte uitstel is verleend, wordt deze termijn met de duur van het uitstel verlengd.”

2. Het meerjarenbedrijfsplan 2000-2004 van de Belastingdienst

“...De aangiften, die niet vóór 1 april zijn ingediend, leiden binnen drie maanden na binnenkomst op basis van de aangiftegegevens tot een voorlopige aanslag en binnen één jaar na binnenkomst tot een definitieve aanslag...”