



Rapport

Datum: 31 december 2002
Rapportnummer: 2002/408

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat:

1. de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn noch de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht in het kader van de behandeling van zijn klachten is ingegaan op zijn klacht dat twee medewerkers van de Belastingdienst tijdens de zitting bij het gerechtshof informatie over een bankrekening van zijn dochter naar voren brachten, zonder dat hij daarover van tevoren op de hoogte was gebracht. Verzoeker meende dat dit met opzet gebeurde en voelde zich hierdoor behoorlijk in een hoek gezet.

2. de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht in de brief van 17 september 2001, waarin een oordeel over zijn klachten werd gegeven:

- a. ten onrechte heeft gesuggereerd dat hij niet wenste in te gaan op een door de Belastingdienst aangeboden gesprek,
- b. gebruik heeft gemaakt van een woordkeuze die hem diskwalificeert als klager. Verzoeker doelt daarbij op de volgende passage "wel is het zo dat de eenheid er van afziet om op "alle door u aangedragen slakken zout te leggen", teneinde een oeverloos "welles-nietes"-spel te voorkomen. Ook ik wens hieraan niet mee te doen. Slechts in een goed gesprek, waarvan u in eerste instantie hebt afgezien, kunnen dit soort zaken naar een oplossing worden geleid."

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker kreeg in 1999 onenigheid met de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn (hierna: de Belastingdienst) over een door Belastingdienst voorgenomen correctie op zijn aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1997. Op 6 april 1999 diende verzoeker een bezwaarschrift in tegen de aanslag inkomstenbelasting/

premie volksverzekeringen 1997, waarin hij onder andere aangaf het niet eens te zijn met de afwijzing van de door hem opgevoerde aftrekpost: "uitgaven voor levensonderhoud van kinderen van 27 jaar en ouder (i.c. dochter van verzoeker; N.o.)".

Na enige briefwisselingen, werd het bezwaarschrift van verzoeker op 18 mei 1999 door de Belastingdienst afgewezen. Bij brief van 31 mei 1999 tekende verzoeker beroep aan tegen die beslissing bij de belastingkamer van het gerechtshof. Op 10 mei 2000 vond de zitting plaats, en op 24 mei 2000 werd er uitspraak gedaan. Het hof verklaarde het beroep ongegrond.

2. Op 10 augustus 2000 diende verzoeker een klacht in over de handelwijze van de bij bovengenoemde kwestie betrokken belastingambtenaren bij de Belastingdienst. De Belastingdienst reageerde bij brief van 24 november 2000. Na enige briefwisselingen, diende verzoeker, die niet tevreden was over de afhandeling van zijn klacht, bij brief van 21 juni 2001 een klacht in bij de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht (hierna: de Directie/Particulieren). De Directie/Particulieren reageerde hierop bij brief van 17 september 2001. Verzoeker was om verschillende redenen ontevreden met deze reactie.

Verzoeker wendde zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

II. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers klacht door de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn

1. In zijn klachtbrief van 10 augustus 2000 deelde verzoeker de Belastingdienst onder meer mee dat hij zich tijdens de rechtszitting op 10 mei 2000 overrompeld voelde door de handelwijze van twee ambtenaren van de Belastingdienst, omdat zij hem pas tijdens de zitting confronteerden met gegevens over een bankrekening van zijn dochter. Verzoeker vond dat de Belastingdienst hem deze informatie in een eerder stadium had kunnen en moeten verschaffen. Bovendien was verzoeker van mening dat de betrokken belastingambtenaren met opzet zo hadden gehandeld.

2. De Belastingdienst reageerde bij brief van 24 november 2000. Daarin gaf de Belastingdienst aan dat er absoluut geen sprake was van opzet van de kant van de betrokken belastingambtenaren. De reden voor het achterhouden van de gegevens over de bankrekening van verzoekers dochter werd ingegeven door de geheimhoudingsplicht die de Belastingdienst heeft. Volgens de Belastingdienst mochten deze gegevens slechts ter zitting worden overgelegd en wel alleen na toestemming van de rechter.

3. Verzoeker gaf in zijn brief van 28 november 2000 aan het niet eens te zijn met de reactie op zijn klacht. Hij was van mening dat de Belastingdienst onvoldoende was ingegaan op zijn bezwaren. Verzoeker was van mening dat de Belastingdienst niet was nagegaan of het pas ter zitting overleggen van gegevens in dit geval terecht was gebeurd, en of er nu echt geen mogelijkheid was geweest de informatie in een eerder stadium te verstrekken. Daarnaast gaf verzoeker aan dat de Belastingdienst de gegevens niet afdoende had gecontroleerd. Er bleek namelijk, aldus verzoeker, sprake te zijn geweest van een onjuiste interpretatie van de gegevens. Tenslotte gaf verzoeker aan dat er ter zitting geen toestemming was gevraagd aan de rechter.

4. De Belastingdienst reageerde bij brief van 20 december 2000 met een verwijzing naar de geheimhoudingsplicht van de Belastingdienst en een opsomming van diverse bepalingen uit belastingwetten waarin de geheimhoudingsplicht is opgenomen.

De Belastingdienst heeft er daarmee blijk van gegeven de klacht van verzoeker niet afdoende te hebben behandeld. Er wordt namelijk niet ingegaan op de opmerkingen van verzoeker dat tijdens de rechtszitting geen toestemming was gevraagd, dat de gegevens niet juist waren geïnterpreteerd en dat er niet was aangegeven of er onder de gegeven omstandigheden echt geen mogelijkheid was geweest de informatie in een eerder stadium aan verzoeker te verstrekken.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers klacht door de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht

1.1. In zijn brief van 21 juni 2001 aan de Directie/Particulieren gaf verzoeker een uitgebreid overzicht van de gebeurtenissen tijdens de rechtszitting van 10 mei 2000. Daarbij gaf hij aan waarom hij de handelwijze van de Belastingdienst onbehoorlijk vond. Tenslotte deelde verzoeker mee dat de Belastingdienst niet afdoende op zijn klachten was ingegaan. Er was volgens verzoeker ten onrechte volstaan met verwijzingen naar de geheimhoudingsplicht. Verzoeker klaagt erover dat de Directie/Particulieren in de reactie van 17 september 2001 onvoldoende op dit punt is ingegaan.

1.2. Verzoeker kan in zijn stelling worden gevolgd. In de reactie van de Directie/Particulieren van 17 september 2001 wordt niet ingegaan op de klacht van verzoeker over de handelwijze van belastingambtenaren tijdens de rechtszitting van 10 mei 2000. Evenmin wordt specifiek ingegaan op verzoekers opmerkingen over de reacties van de Belastingdienst op zijn klachten. De Directie/Particulieren heeft volstaan met de opmerking dat niet op elk door verzoeker aangedragen punt zou worden ingegaan om een oeverloze discussie te voorkomen.

Dat de Directie/Particulieren niet alle details van voldoende gewicht achtte om daarop in te gaan valt te billijken. Het is echter niet juist dat een van de kernpunten van verzoekers betoog in de reactie op de klacht is genegeerd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

2.1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de Directie/Particulieren in de brief van 17 september 2001 had gesuggereerd dat verzoeker niet in had willen gaan op een, tijdens de behandeling van de klacht, door de Belastingdienst aangeboden gesprek.

2.2. Ingevolge artikel 9:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht stelt het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord (zie Achtergrond onder 1.). In de Memorie van Toelichting staat hierover onder meer dat door het horen van beide partijen de gelegenheid bestaat naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht (zie Achtergrond onder 3.).

2.3. Vaststaat dat verzoeker, naar aanleiding van de door hem ingediende klacht bij de Belastingdienst, op 30 oktober 2000 telefonisch is uitgenodigd voor een hoorgesprek. Volgens de van dit gesprek opgemaakte telefoonnotitie, en volgens verzoeker zelf, gaf verzoeker daarop als antwoord dat hij altijd wel wilde komen praten maar dat hij alles wel duidelijk op papier had gezet en dat hij op dat moment geen behoefte had om een en ander mondeling uiteen te zetten.

De Directie/Particulieren heeft in de brief van 17 september 2001 over dit gesprek het volgende opgemerkt: "“Beducht voor het gevaar van escalatie van correspondentie, nam een medewerker van de eenheid op 30 oktober 2000 telefonisch contact met u op en hij nodigde u, naar mijn mening zeer terecht, uit voor een gesprek op de eenheid, teneinde in een gesprek te trachten te komen tot een oplossing van de diverse geschilpunten. U gaf daarbij aan dat u altijd wel bereid was te komen praten, maar u verklaarde voorts dat alles duidelijk op papier stond en dat u aan een dergelijk gesprek geen behoefte had. Ik betreur uw stellingname in deze”. Even verder merkt de Directie/Particulieren op: “Slechts in een goed gesprek, waarvan u in eerste instantie hebt afgezien, kunnen dit soort zaken naar een oplossing worden geleid.”

2.4. De weergave van het gesprek door de Directie/Particulieren, als zou de Belastingdienst de nadruk hebben gelegd op het vinden van een oplossing van de problemen, blijkt niet uit de notitie die van het telefoongesprek van 30 oktober 2000 is gemaakt. Uit de telefoonnotitie blijkt slechts dat verzoeker werd uitgenodigd voor “een hoorgesprek”. Dat verzoeker daaruit heeft opgemaakt dat hij werd uitgenodigd voor een gesprek om daarin zijn klacht toe te lichten, is niet onbegrijpelijk. Verzoeker heeft daarop de uitnodiging afgeslagen omdat hij van mening was zijn klacht duidelijk op papier te hebben gezet.

De Directie/Particulieren geeft in de brief van 17 september 2001 aan dat het om een gesprek zou gaan waarin getracht zou worden een oplossing voor alle geschilpunten te bereiken. Nu deze bedoeling niet uit de telefoonnotitie blijkt, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat in de brief van 17 september 2001 ten onrechte de suggestie wordt gewekt dat verzoeker niet bereid zou zijn aan een dergelijke oplossing mee te werken. Dat verzoeker in een brief van de Belastingdienst van 27 september 2001 (zie Bevindingen onder C.2) wel met zoveel woorden werd uitgenodigd voor een conflictoplossend gesprek, doet hier niet aan af.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

2.5. Ten overvloede wordt geconstateerd dat verzoeker werd uitgenodigd voor een hoorgesprek door een van de ambtenaren die betrokken was bij de gedragingen waarover verzoeker had geklaagd. Dit is in strijd met artikel 9:7, eerste lid Awb, waarin wordt bepaald dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (zie Achtergrond onder

1.) . Volgens de Memorie van Toelichting bij genoemd artikel heeft het eerste lid ook betrekking op het horen van de betrokkenen (zie Achtergrond onder 2.).

3.1. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de Directie/Particulieren in de brief 17 september 2001 gebruik heeft gemaakt van een woordkeuze die hem diskwalificeert als klager. Verzoeker doelt daarbij op de volgende passage "wel is het zo dat de eenheid er van afziet om op "alle door u aangedragen slakken zout te leggen", teneinde een overloos "welles-nietes"-spel te voorkomen. Ook ik wens hieraan niet mee te doen."

3.2. Bij de beoordeling van een klacht dient het bestuursorgaan een zakelijke en objectieve houding aan te nemen. Daarin passen de door de Directie/Particulieren gemaakte opmerkingen niet.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

3.3. De Directie/Particulieren heeft in de reactie op de klacht zoals die door de Nationale ombudsman in onderzoek is genomen, aangegeven de formuleringswijze te betreuren. Voorts biedt de Directie/Particulieren hiervoor excuses aan en wordt verzoeker gevraagd de betreffende passage als niet geschreven te beschouwen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn en van de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht, die worden aangemerkt als gedragingen van de Minister van Financiën, is gegrond.

Onderzoek

Op 28 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 26 november 2001, van de heer H. te Hoogkarspel, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn en een gedraging van de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht.

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 Particulieren/Ondernemingen Hoorn en de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

De Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen. De Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker kreeg in 1999 onenigheid met de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn (hierna: de Belastingdienst) over een door de Belastingdienst voorgenomen correctie op zijn aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1997. Op 6 april 1999 diende verzoeker een bezwaarschrift in tegen de aanslag inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen 1997, waarin hij onder andere aangaf het niet eens te zijn met de afwijzing van de door hem opgevoerde aftrekpost: "uitgaven voor levensonderhoud van kinderen van 27 jaar en ouder (i.c. dochter van verzoeker; N.o.)".

Na enige briefwisselingen, werd het bezwaarschrift van verzoeker op 18 mei 1999 door de Belastingdienst afgewezen. Bij brief van 31 mei 1999 tekende verzoeker beroep aan tegen die beslissing bij de belastingkamer van het gerechtshof. Op 10 mei 2000 vond de zitting plaats, en op 24 mei 2000 werd er uitspraak gedaan. De rechter stelde verzoeker in het ongelijk.

2. Bij brief van 10 augustus 2000, gevolgd door een brief van 23 oktober 2000, diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst. Genoemde brief van 10 augustus 2000 luidt, voor zover relevant, als volgt:

"Klaagschrift over mevrouw C. en de heer J. (ik heb die namen alleen bij de kennismaking terzitting vernomen; zij kunnen dus verkeerd gespeld zijn)

1. Op de zitting van het Gerechtshof op 10 mei 2000 te Hoorn werd de belastingdienst Hoorn vertegenwoordigd door mevrouw C. en de heer J. Het woord werd voornamelijk door mevrouw C. gevoerd, nu en dan overleggend met de heer J.

2. De zitting duurde circa 20 minuten. Na de gebruikelijke formaliteiten ("wie is wie", enzovoort) bracht mevrouw C. het bestaan ter sprake van een op naam van mijn dochter staande bankrekening. Een groot deel van de zittingstijd werd daaraan gewijd. Het ging niet om de ten name van mijn dochter staande bankrekening waarvan ik destijds (in de bezwaarfase) de dagafschriften over haar studieperiode (1.8.97 - 31.12.97) had opgezonden, maar om een geheel andere rekening, waarvan het bestaan mij volkomen

onbekend was.

3. Het bestaan van die mij onbekende bankrekening achtte de belastingdienst kennelijk "bewezen" na een van de Inspectie Amsterdam afkomstig "renseignement" te hebben ontvangen. Daarop stond het nummer van die rekening vermeld. Mevrouw C. vertelde dat er op die bankrekening in 1997 een bedrag van f 102 aan rente was bijgeschreven.

4. Ik was met stomheid geslagen en vroeg verdund of er geen vergissing was gemaakt, of die rekening echt wel op naam van mijn dochter stond - "ja hoor, kijkt u maar". Met een scheve blik op het op een andere tafel liggende formulier kon ik nog net de naam van mijn dochter ontwaren. Wat er eventueel nog meer op dat formulier stond aan gegevens, kon ik niet zien.

5. Geconfronteerd met een "onbekende rekening" van mijn dochter ging ik ter plaatse "af".... De belastingdienst triomfeerde: ik was duidelijk van slag. In feite zat ik vanaf dat moment niet als gelijkwaardige partij op een rechtszitting, maar in de beklagdenbank: het leek immers onmiskenbaar dat ik het bestaan van een bankrekening van mijn dochter verzwegen had.

6. De lijdensbeker was nog niet leeg. Mevrouw C. zette uiteen dat een in 1997 ontvangen bedrag van f 102 aan rente, uitgaande van een rentevoet van 4%, correspondeerde met een kapitaal van circa f 2500. Mijn dochter bezat in 1997 "dus" nog een extra vermogen van circa f 2500, waarvan zij haar studiekosten had kunnen betalen. Het was iedere aanwezige duidelijk dat ik daar niets van wist. Daar zat ik dus voor schut, mogelijk met een uitstraling van "schuldbewustheid" . . . Half verbijsterd vroeg ik nog waarom de belastingdienst pas nu met dit gegeven naar voren kwam, maar een antwoord op die vraag bleef achterwege.

7. Mijn ontredde viel niet alleen te verklaren uit de confrontatie met een voor mij geheel nieuw gegeven, maar vooral ook uit de verlamme gedachte die zich aan mij opdrong: zou mijn dochter mij opzettelijk verzwegen hebben dat zij nog een andere rekening had met een niet te verwaarlozen saldo? Van de mogelijkheid dat zij mij geen opening van zaken had gegeven, was ik ontdaan. Ik heb in mijn vertwijfeling ter zitting weinig tegenspel meer kunnen geven, voorzover tegenspel al mogelijk zou zijn geweest gezien de met aplomb gebrachte conclusies op basis van mij onbekende gegevens. Dit hele gebeuren heeft traumatisch op mij ingewerkt.

8. In een uiterst emotioneel contact met mijn dochter na afloop van de zitting kwamen de werkelijke feiten op tafel. Ik zal die nu kort weergeven. Als er bij wie dan ook behoefte bestaat om mijn relaas te controleren, stuur ik de gegevens op.

9. De betreffende rekening (...) was op 7.11.96 ruim f 3000 groot. Let wel: de periode waarin ik mijn dochter ondersteunde liep van 1.8.97 - 31.12.97 Op 7.11.96 boekte mijn

dochter *f* 2500 over op haar gewone dagelijkse bank- en girorekening (wegens saldotekort daarop), waarna het saldo op die rekening (...) nog ruim *f* 500 bedroeg. De rente ad *f* 102 over het jaar 1996 werd op 15.1.97 bijgeschreven. Op 6.2.97 boekte zij nagenoeg het gehele toen nog op die rekening staande bedrag over op haar gewone giro. Dus: er stond na 6.2.97 geen geld meer op die gewraakte rekening! Geen sprake van een "geheim" saldo ad *f* 2500 in 1997 waarvan zij haar studie zelf had kunnen bekostigen. Het zal ook duidelijk zijn dat ik inderdaad niet op de hoogte hoefde te zijn van het "vroegere" bestaan van die rekening.

10. Het is schandalig wat er op de zitting is gebeurd. In de eerste plaats berustte de redenering van mevrouw C. (*f* 102 rente ontvangen in 1997 "betekent" een kapitaal over 1997 van *f* 2500) op helemaal niets! - een patroon dat in de gehele procedure te signaleren valt. Men is niet uit op recht en billijkheid, maar acht kennelijk alles geoorloofd om de "tegenpartij" er onder te krijgen. Zelfs simpele zielen hadden kunnen bedenken dat *f* 102 in 1997 ontvangen rente best rente over 1996 kon betreffen en, los daarvan, dat de ontvangst van *f* 102 rente in 1997 absoluut niet betekent dat er op 1.8.97 nog geld op de betreffende rekening stond. Nadere informatie naar het verloop op die rekening is achterwege gebleven - op basis van een enkel niet nader onderzocht gegeven (die *f* 102) werd een luchtkasteel gebouwd, dat verkocht werd als "goed gefundeerd". (...)

11. Het is al ontoelaatbaar dat de belastingdienst in het wilde weg maar wat beweert, maar het is alarmerend dat al acht maanden eerder het plan was beraamd om de tegenpartij met een dergelijke "verrassingsaktie" te overrompelen. De belastingdienst wist immers al van het bestaan van die bankrekening toen verzoogschrift en conclusie van dupliek werden geschreven (...) Het gegeven waarover hij kennelijk beschikte had aan mij bekend moeten worden gemaakt, waarna ik het (zie punt 9 hiervoor) zonder meer had weerlegd. Het betreffende gegeven (nog steeds die *f* 102 rente en de *f* 2500 kapitaal die er "dus" moest zijn) werd echter met opzet verzwegen, onmiskenbaar met de bedoeling mij er op de zitting onverhoeds mee te confronteren. Ik ben doelbewust misleid; het recht is met voorbedachte rade geweld aangedaan. Niet soms?? heel toevallig het renseignement een dag voor de zitting ontvangen? Tussen verzoogschrift en zitting liggen acht maanden... Waarop zouden de niet nader toegelichte beschuldigingen in verzoogschrift en conclusie van dupliek dan eigenlijk hebben berust? Het gegeven (die *f* 102 enzovoort) had mij in elk geval tijdig bekend moeten worden gemaakt, desnoods nog na mijn pleitnota. Gelden er soms verschillende normen voor partijen? Ik deel alles correct en tijdig mee - copie pleitnota -, maar de belastingdienst laat dat na. Zelfs al zou het renseignement vlak voor de zitting zijn ontvangen (onzin natuurlijk), dan had men nog telefonisch overleg met mij kunnen plegen. In noodgeval (onzin natuurlijk) had men het uit elementair rechtsgevoel voortvloeiende fatsoen moeten opbrengen om ter zitting kenbaar te maken dat het een "nieuw" gegeven betrof, voorzover het al niet nodig zou zijn geweest om de rechter (en de tegenpartij) toestemming te vragen om het aan de orde te stellen.

12. Het welbewust achterhouden van een gegeven met het voornemen ermee op de zitting toe te slaan, is nog heel zacht omschreven met de kwalificatie "achterbaks". Zoiets kan absoluut niet door de beugel en illustreert op beschamende wijze hoe treurig het is gesteld met de mentaliteit van sommige belastingambtenaren. Er is een complot gesmeed, beraamd door minstens twee (de heer K. en mevrouw C.) en waarschijnlijk drie (inclusief de heer J.) medewerkers. Dat er aldus een smet op de rechtsgang zou worden geworpen, kwam kennelijk niet op bij de ambtgenoten: het eigen gelijk moest ten koste van alles gehaald worden en de te verwachten afgang van de wederpartij (die lastige burger...) zou meegenomen zijn... De wens om de tegenpartij desnoods met infame middelen te verslaan was blijkbaar dermate overheersend dat niemand zelfs op het idee kwam om bij de voorbereiding van de zitting dat gegeven van f 102 nog eens kritisch tegen het licht te houden. (...)

ALDUS mijn klachten over het functioneren van mevrouw C. en de heer J., waarop ik gaarne een reactie ontvang.”

3. De reactie van de Belastingdienst van 24 november 2000 op de klachtbrieven van verzoeker van 10 augustus 2000 en 23 oktober 2000 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“In antwoord op uw brieven van 10 augustus 2000 en 23 oktober 2000 en in vervolg op het telefoongesprek dat de heer J. met u op 30 oktober 2000 had inzake uw klacht informeer ik u als volgt.

(...)

C. De heer K.

Ten aanzien van de heer K. bent u van mening dat hij in het verzoekschrift en de conclusie van dupliek niet verder komt dan het herhalen van het standpunt uit de aanslagregeling en bezwaarfase zonder nadere motivering. Bovendien schrijft u dat er sprake is van het opzettelijk achterhouden van informatie en dat bij de Belastingdienst het bewuste voornemen bestaat om u op de zitting een loer te draaien.

Ook deze mening deel ik niet. Voor wat betreft het herhalen van het standpunt is dit inherent aan een beroepsprocedure. Belastingplichtige en de Belastingdienst leggen immers aan de rechter hun geschil voor en nemen dus ook het standpunt in dat zij ook tijdens de bezwaarfase innamen. Omdat u een aftrekpost - buitengewone lasten - claimt is de bewijspositie als volgt: u zult moeten aantonen dat u recht heeft op de aftrekpost en het is aan de Belastingdienst om deze te betwisten. Het is vervolgens aan de rechter om te oordelen. Blijkens de hofuitspraak van 24 mei 2000 is het hof van mening dat de Belastingdienst haar standpunt voldoende beargumenteerd heeft en dat uw dochter over voldoende eigen middelen beschikte om in haar eigen levensonderhoud te voorzien.

Met uw tweede conclusie dat er sprake is van het opzettelijk achterhouden van informatie en dat bij de Belastingdienst het bewuste voornemen bestaat om u op de zitting een loer te draaien, ben ik het pertinent niet eens.

D. Mevrouw C. en de heer J.

Ten aanzien van mevrouw C. en de heer J. klaagt u over het feit dat zij u tijdens de zitting overvallen hebben met rentegegevens van een nieuwe bankrekening en dat zij deze gegevens al in eerder stadium hadden kunnen overleggen (in het verzoekschrift en conclusie van dupliek). U bent van mening dat er door de heren K. en J. en mevrouw C. een complot gesmeed is om u tijdens de zitting onderuit te halen.

De reden voor het achterhouden van de gegevens over de rekeningnummers en de ontvangen bedragen aan rente en het vermogen wordt ingegeven door de geheimhoudingsplicht die de Belastingdienst heeft. Deze gegevens mogen slechts ter zitting worden overgelegd en wel alleen als de rechter de Belastingdienst ontslaat van de geheimhoudingsplicht. Zoals ik reeds eerder in deze brief schreef bent u gehouden aan te tonen dat u gedwongen was uw dochter in haar levensonderhoud te voorzien. De Belastingdienst heeft reeds eerder het standpunt ingenomen dat uw dochter over eigen inkomsten en vermogen beschikte en dat de Belastingdienst derhalve van mening was dat ondersteuning niet noodzakelijk was.

Dat er geen complot gesmeed was tussen de heren K. en J. blijkt ook uit het feit dat de heer K. de Belastingdienst per 1 februari 2000 heeft verlaten en de heer J. pas vanaf april 2000 voor de Belastingdienst Hoorn werkzaam is.

Conclusie

Gezien het bovenstaande ben ik van mening dat de door de diverse medewerkers van de Belastingdienst Hoorn ingenomen standpunten bij de behandeling van uw aangifte, bezwaar en beroep niet onjuist zijn geweest. Ook met betrekking tot hun optreden richting u - voor zover uit de correspondentie blijkt - ben ik van mening dat zij zich niet onprofessioneel hebben gedragen. (...)

Wel vind ik het bijzonder spijtig dat het optreden van diverse van mijn medewerkers bij u dermate veel wrevel hebben opgewekt. Mocht u derhalve nog behoefte hebben om een en ander te bespreken dan kunt u contact opnemen met de heer J. (...)"

4. Bij brief van 28 november 2000 reageerde verzoeker op de brief van de Belastingdienst van 24 november 2000. De brief van verzoeker luidt, voor zover relevant, als volgt:

"Ik vind uw reactie beneden alle peil. Op de meeste onderdelen van mijn klachten is in het geheel niet ingegaan; de punten die in uw antwoord wel aan de orde zijn gekomen, zijn

onvoldoende en overigens oppervlakkig en ontwijkend behandeld. Het komt er eigenlijk op neer dat alles waarover ik klaagde hetzij genegeerd wordt, hetzij wordt goedgepraat. Men houdt elkaar bij uw dienst tot zelfs in de hoogste echelons kennelijk allemaal de hand boven het hoofd.

Met dit alles heeft de communicatie tussen uw dienst en mij het zoveelste beschamende dieptepunt bereikt. Een burger met zelfs maar een minimum aan zelfrespect kan het niet over zijn kant laten gaan als hij wordt afgescheept op de wijze die u zich permitteert in uw uitspraken dd. 24.11.00 op mijn klachten. (...)

Het tweede gegeven dat ik nodig heb en dat u mij behoort toe te zenden, dient om na te gaan dat het achterhouden van gegevens (...) in dit geval en onder deze omstandigheden terecht is gebeurd. Het lijkt mij namelijk hoogst onwaarschijnlijk dat de belastingdienst mij zwart op wit kan beschuldigen (...) zonder een bron te noemen of desnoods maar aan te duiden dat er een (voorlopig nog geheime...) bron bestaat, die pas geopenbaard mag worden na toestemming van de rechter.

Zo mogelijk nog erger is dat de validiteit van dat gegeven niet is nagegaan: het bleek een zeepbel te zijn. (...) Ik ben zonder meer valselijk beschuldigd door uw dienst - het lijkt mij niet vergezocht om van laster te spreken. Stel echter dat het betreffende gegeven valide was geweest. Dan nog lijkt het mij niet in overeenstemming met een eerlijke rechtsgang om daar dan pas op de zitting mee aan te komen. Ter zitting is overigens geen toestemming gevraagd aan de rechter (laat staan aan mij) en zelfs als dat zou zijn gebeurd, zou ik mij - en dat druist tegen elk rechtsgevoel in - niet hebben kunnen verweren tegen dit plotseling opdoemende en door uw dienst op ontoelaatbare wijze gemaltraiteerde gegeven. Ik vermoed, kortom, dat elke jurist met afgrijzen kennis zou nemen van wat er met betrekking tot dit alles door uw dienst bekokstoofd is. Misschien echter zal ik dat vermoeden moeten verwerpen na door u ondubbelzinnig geïnformeerd te zijn over de rechtmatigheid van de door uw dienst gekozen gedragslijn."

5. Bij brief van 20 december 2000 reageerde de Belastingdienst onder meer als volgt op de brief van verzoeker van 28 november 2000:

"Geheimhoudingsplicht

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de burger door de belastingdienst is noodzakelijk, niet alleen in het belang van de belastingplichtige, doch ook in het belang van de belastingdienst, teneinde tot een juiste belastingheffing te kunnen komen. Een belastingplichtige dient immers aan de belastingdienst velerlei gegevens te verstrekken in het kader van de belastingheffing. Van veel van die (financiële) gegevens is het bekend dat belastingplichtigen het als een inbreuk op die persoonlijke levenssfeer beschouwen als deze bij derden bekend zijn. De bekendmaking ervan aan de belastingdienst, noodzakelijk voor een juiste belastingheffing, brengt voor de belastingdienst zeker de verplichting met

zich de verstrekte gegevens niet verder bekend te maken dan nodig is voor de uitvoering van belastingwet of de heffing of invordering van enige rijksbelasting. De noodzaak zorgvuldig met financiële gegevens van belastingplichtigen om te gaan geldt uiteraard evenzeer voor de ontvanger in verband met de informatie die hij bij de uitvoering van zijn werkzaamheden ontvangt. De verplichting tot geheimhouding in fiscale zaken is neergelegd in artikel 67 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen en in artikel 220 van de Algemene wet inzake de douane en de accijnzen. Daarnaast gelden voor elke ambtenaar van de belastingdienst de geheimhoudingsbepalingen zoals die zijn neergelegd in het Ambtenarenreglement Belastingdienst (artikel 29) en het Algemeen Rijksambtenarenreglement (artikel 59). Met inachtneming van de op grond van de geldende ontheffingsbevoegdheid gegeven aanwijzingen (zoals de Instructie Informatieverstrekking) geldt de geheimhoudingsverplichting onverkort.”

6. Verzoeker diende bij brief van 21 juni 2001 een klacht in bij de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht (hierna: de Directie/Particulieren). Genoemde brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Op 30 oktober 2000 werd ik opgebeld door ene heer J., die mij meedeelde mijn klachten in behandeling te hebben genomen (kennelijk werd pas toen, bijna 3 maanden na de indiening van mijn klaagschriften op 10 augustus, een begin gemaakt met de behandeling van die klachten).

Uiteindelijk ontving ik dan dd. 24.11.00, 3½ maand na indiening van mijn klachten, een reactie daarop.

Op de afhandeling in meer formele zin van mijn klachten is al met al nogal wat aan te merken. (...) Veel en veel erger is echter de inhoudelijke behandeling van mijn klachten. Daarover gaat de rest van deze brief, (...)

In zijn verzoekschrift (...) stelt de heer K.: “Belanghebbende heeft geen overzicht verstrekt van de kosten van levensonderhoud van de dochter”. Dat had ik nog niet vernomen in de bezwaarfase - weer dus een nieuw argument in de beroepsfase...

Ik was woedend over deze ineens uit de lucht vallende aantijging. In de bezwaarfase had ik alle door de belastingdienst gevraagde gegevens opgestuurd (giro- en bankafschriften, enzovoort); er was niets "achtergehouden". In mijn conclusie van repliek protesteerde ik dan ook (...) tegen de ongemotiveerde beschuldiging van de heer K. en vroeg ik welke gegevens ik dan nog meer had moeten overleggen.

Hoe reageerde de heer K.? In zijn conclusie van dupliek (...) beweert hij: "Voorts handhaaf ik mijn standpunt dat geen volledig inzicht is verschaft in de werkelijke kosten van het levensonderhoud van de dochter" (een volgens de opvattingen van de heer Ho. vanzelfsprekende herhaling van een bewering zonder in te gaan op tegenwerpingen of

vragen van de wederpartij).

Wederom werd ik dus, zonder enige toelichting, zwart op wit beschuldigd van het hoe dan ook achterhouden of verzwijgen van gegevens over inkomsten of vermogen van mijn dochter. In mijn pleitnota (...) protesteerde ik nogmaals tegen dat alles, maar dat had natuurlijk geen zin meer.

Het zal geen verbazing wekken dat ik in mijn klaagschrift over de heer K. hem (onder meer) beschuldigde van het opzettelijk achterhouden van gegevens (...). Hoe luidt de beoordeling dd. 24.11.00 van deze klacht? Armzaliger kan het echt niet: "(daarmee) ben ik het pertinent niet eens". Het woord "pertinent" moet kennelijk beschouwd worden als een uitzonderlijk krachtig argument.

Het door de heer K. verzwegen gegeven bleek een belangrijke, zo niet doorslaggevende rol te gaan spelen in de zitting van het Hof op 10 mei 2000. Daarmee kom ik, nog steeds in het kader van het derde voorbeeld, op de rol van mevrouw C. en de heer J. Zij vertegenwoordigden de belastingdienst op die zitting. Over hun handelen heb ik mij ook moeten beklagen.

Pas op de zitting van het Hof kwam dus aan het licht welk gegeven de heer K. in verzoekschrift en conclusie van dupliek had achtergehouden. Het bleek te gaan om een renseignement van de Inspectie Amsterdam (de woonplaats van mijn dochter). Daaruit bleek dat mijn dochter op een mij onbekende bankrekening in 1997 (ik ondersteunde haar over de periode 1.8.97 - 31.12.97) een bedrag van f 102,- aan rente had ontvangen. Op het drama dat zich daarna op de zitting afspeelde, kom ik later terug.

Een van mijn klachten over deze beide ambtenaren betrof het feit dat zij mij op de zitting onverhoeds confronteerden met dat mij onbekende rentegegeven van een mij onbekende bankrekening, hetzelfde gegeven dus dat de heer K. stelselmatig achtergehouden had.

Was het toelaatbaar om pas op de zitting met dat gegeven aan te komen? Had ik niet eerder op de hoogte moeten worden gesteld van dat gegeven? Nee, vindt de heer H. Op p. 3 van zijn reactie dd. 24.11.00 schrijft hij: "De reden voor het achterhouden van de gegevens over de rekeningnummers en de ontvangen bedragen aan rente wordt ingegeven door de geheimhoudingsplicht die de Belastingdienst heeft. Deze gegevens mogen slechts ter zitting worden overgelegd en wel alleen als de rechter de Belastingdienst ontslaat van de geheimhoudingsplicht".

Dit leek mij hoogst onwaarschijnlijk. Ik overwoog onder meer dat mijn dochter er geen enkel bezwaar tegen gehad zou hebben wanneer dat "nieuwe" gegeven mij bekend zou worden. Ik kon mij nog voorstellen dat de belastingdienst dat gegeven niet zonder haar toestemming aan mij bekend had mogen maken, maar vroeg mij af waarom de belastingdienst haar die toestemming dan niet gevraagd had. Bovenal echter kon ik geen

vrede hebben met het feit dat het toelaatbaar zou zijn dat tijdens een rechtszitting de ene partij over gegevens kan beschikken die de andere partij onbekend zijn, zodat gefundeerd verweer, hoe dan ook, tegen zo'n gegeven niet mogelijk is. Er is dan immers sprake van een soort rechtsongelijkheid. Ik betwijfelde zeer of dat de konsekwentie zou mogen zijn van de "geheimhoudingsplicht". Los van dat alles: ter zitting is niet formeel (en ook duidelijk voor mij) toestemming aan de rechter (laat staan aan mij) gevraagd om het betreffende gegeven ter tafel te brengen.

Op grond van dergelijke overwegingen vroeg ik in mijn brief van 28.11.00 de heer Ho. of het achterhouden van gegevens in dit geval en onder deze omstandigheden terecht was gebeurd. Ik zei ook dat het mij hoogst onwaarschijnlijk leek dat de belastingdienst mij zwart op wit had mogen beschuldigen zonder een bron te noemen of desnoods maar aan te duiden dat er een (vooralsnog geheime...) bron bestaat, die pas geopenbaard mag worden na toestemming van de rechter.

Op 20 december 2000 schreef de heer Ho. mij over de "geheimhoudingsplicht". Ik kreeg volzinnen onder ogen over "bescherming van de persoonlijke levenssfeer", "de noodzaak zorgvuldig met financiële gegevens van belastingplichtigen om te gaan", en dergelijke algemeenheden. Er werd ook verwezen naar artikelen uit onder andere de Algemene wet inzake rijksbelastingen en het Ambtenarenreglement Belastingdienst. Een duidelijk antwoord op mijn vraag of het achterhouden van gegevens in dit geval en onder deze omstandigheden terecht was gebeurd, was met geen mogelijkheid te destilleren uit al die informatie, zodat ik wat dat betreft niets wijzer ben geworden!

Terzijde merk ik op dat deze manier van "beantwoorden" van vragen naar mijn ervaring typerend is voor de belastingdienst. Men pleegt te volstaan met (bijvoorbeeld) het noemen van een artikel, zonder als vanzelfsprekend meteen een copie van de tekst toe te zenden. De burger moet het dan zelf maar verder uitzoeken. Daartoe is hij doorgaans niet in staat. Het komt neer op een soort veredelde vorm van afschepen. En menigmaal zal de gefrustreerde en geïrriteerde burger hetzij de strijd opgeven (dat zal toch niet in de bedoeling hebben gelegen?), hetzij maar weer een brief schrijven (uitdijende correspondentie... "lastig persoon"....) om te trachten alsnog de gewenste informatie te krijgen, waarna dan veelal de befaamde herhaling van zetten volgt.

De belastingdienst zou het best "makkelijker kunnen maken", maar dan moeten ambtenaren wel bereid zijn daar de nodige moeite voor te doen, onder andere zich goed inleven in de informatiebehoefte van een burger en helder en precies de van toepassing zijnde informatie leveren.

Zeker in de onderhavige situatie, waarin een zeer gerichte vraag in een reeds vergevorderde procedure wordt gesteld, had de moeite moeten worden genomen om een specifiek toegespitst antwoord te geven, zoals: "in bijgaand (!) artikel (of jurisprudentie, enz.) staat op bladzijde ... (enz.) dat het de belastingdienst inderdaad is toegestaan om

bepaalde gegevens, inclusief gegevens die de belastingdienst in wil brengen in een rechtszitting, geheim te houden tot op de zitting zelf."

Doordat de belastingdienst zich er van afmaakte met wat algemene nietszeggheden, ben ik met een kluitje in het riet gestuurd. Mag het dan verbazing wekken dat het vermoeden rijst dat er in wet of reglement helemaal niets te vinden is dat het achterhouden van dergelijke informatie in de gegeven casus rechtvaardigt? Is het als laakbaar te kwalificeren dat bij mij de gedachte opkomt dat ik hier te maken heb met het zoveelste staaltje van kunst en vliegwerk dat ten doel heeft om gemaakte fouten te verdoezelen?

Hoe dan ook - totdat ik werkelijk valide informatie te dezer zake heb gekregen, handhaaf ik mijn protest tegen het achterhouden van informatie en het door de belastingdienst onverhoeds (en ook nog ongevraagd) te berde brengen van die informatie op de rechtszitting.

We zijn nog niet klaar met voorbeeld drie; het allerergste moet zelfs nog komen.

Direct al bij het begin van de zitting op 10.5.2000 kwam de belastingdienst, vooral in de persoon van mevrouw C., naar voren met dat bedrag van f 102,- in 1997 door mijn dochter ontvangen rente op een bankrekening. Mevrouw C. zette vervolgens uiteen dat f 102,- rente, uitgaande van een rentevoet van 4% correspondeert met een kapitaal van circa f 2500,-. Mijn dochter bezat in 1997 "dus" nog een extra vermogen van circa f 2500,-, waarvan zij haar studiekosten had kunnen betalen, zodat mijn ondersteuning niet nodig was geweest. Het was iedere aanwezige duidelijk dat ik van die rente en van het daaraan ten grondslag liggende kapitaal niets wist. Ik had geen enkel weerwoord, was duidelijk van slag, zat voor schut en ging, kortom, volledig "af". De rest van de zitting zat ik niet als gelijkwaardige partij op een rechtszitting, maar in de beklagdenbank. Ik was ontredderd, ook door de verlamme gedachte dat mijn dochter mij opzettelijk verzwegen zou hebben dat zij nog een rekening bezat met een niet te verwaarlozen saldo. Waar de geheimhoudingsplicht (??) van de belastingdienst al niet toe kan leiden...!

Het verhaal is nog niet af. Na afloop van de zitting ben ik met mijn dochter alle gegevens nagegaan (kunt u zich de emotionele taferelen voorstellen?). Wat bleek? De rente ad f 102,- was rente over 1996, bijgeschreven op 15.1.97. Begin februari 1997 werd het saldo op de betreffende rekening naar haar gewone (bij de belastingdienst bekende) giro overgeboekt. Er stond na 6.2.97 geen geld meer op die rekening! (om de draad niet kwijt te raken: mijn ondersteuning begon op 1.8.97).

ER WAS DUS GEEN SPRAKE VAN EEN "GEHEIM" SALDO VAN f 2.500,- in 1997 en het zal ook duidelijk zijn dat ik niets hoefde te weten van het vroegere bestaan van de betreffende bankrekening.

Dit hele drama staat beschreven in de punten 2 tot en met 9 van mijn klaagschrift over mevrouw C. en de heer J. In de daarop volgende punten van dat klaagschrift signaleerde ik onder meer de onbegrijpelijke kortzichtigheden van deze ambtenaren:

Iedereen had kunnen bedenken dat f 102,- in 1997 ontvangen rente over 1996 had kunnen zijn! Niemand heeft stilgestaan bij de mogelijkheid dat de ontvangst van f 102,- rente beslist niet hoeft te betekenen dat er per 1.8.97 nog geld op de betreffende rekening staat!

Het is ongehoord, alarmerend en schandalig (sterkere kwalificaties zouden zeker aanvaardbaar zijn) dat de belastingdienst zijn "geheime" gegeven niet terdege heeft gecontroleerd alvorens mij in verzoekschrift en conclusie van dupliek zwart op wit te beschuldigen van het achterhouden van gegevens, terwijl er helemaal geen gegeven was! Laster dus! Voor de rechtszitting geldt iets dergelijks nog in sterkere mate: hoe durft men bij het Hof met een zeepbel aan te komen en daaraan via een op louter fantasie berustende redenering conclusies te verbinden die mij op de rechtszitting in een kwaad daglicht hebben gesteld en die mij mogelijk bovendien het proces hebben doen verliezen?

Ik ben ter zitting misleid, monddood gemaakt en voor joker gezet en het recht is geweld aangedaan; ook de rechter is misleid of heeft zich laten misleiden.

En nu, met het einde van voorbeeld drie in zicht, de vraag: is het niet, zacht gezegd, in- en intreurig dat in de beoordeling dd. 24.11.00 van al mijn klachten deze uiterst ernstige klacht ook maar gewoon onbesproken blijft?

Natuurlijk bracht ik in mijn brief van 28.11.00 deze affaire weer ter sprake en opnieuw

- het is ongelooflijk - wordt er niet op ingegaan; ik kreeg, zoals gezegd, slechts dooddoeners te horen over "geheimhoudingsplicht".

Met dit derde voorbeeld is wel overduidelijk aangetoond dat klachtonderdelen op zijn minst onvolledig zijn behandeld, voorzover zij al niet geheel genegeerd zijn.

(...) Ik vat "1997" samen. Het zal duidelijk zijn dat ik mijn klachten tegen alle genoemde medewerkers handhaaf, maar er is inmiddels een zeer ernstige klacht bij gekomen; op grond van het oppervlakkig, ontwijkend of onvolledig behandelen van een deel van mijn klachten en het in het geheel niet ingaan op het overige (grootste) deel van mijn klachten, beklag ik mij over de heer Ho.. Het lijkt mij onder meer duidelijk dat hij mijn klachten niet objectief of onpartijdig behandeld heeft. (...)."

7. De reactie van de Directie/Particulieren Utrecht van 17 september 2001 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“In deze brief zal ik ingaan op een aantal klachten over de handelwijze (van medewerkers) van de eenheid.

Zoals toegezegd, is overleg gevoerd met de eenheid. Zonder specifiek in te gaan op elk punt dat door u wordt aangedragen, hetgeen tot oeverloze discussies zou voeren, merk ik op dat het contact met de eenheid mij tot de volgende conclusies heeft geleid.

Door u wordt geklaagd over de behandeling van uw klachten door zeven verschillende medewerkers van de eenheid.

(...)

Voorts uit u uitvoerig uw ongenoegen over de behandeling door de eenheid van de door u ingediende aangiftes inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen 1997 en 1998. (in alle fases, te weten: aanslagregeling, bezwaar en beroep). (...)

U trekt uitvoerig van leer tegen het optreden van verschillende medewerkers bij de behandeling van de aangifte IB/PH 97. (vanaf de aanslagregelingsfase tot en met de beroepsfase voor het Hof). U klaagt over de ingenomen standpunten en over het gebrek aan goede communicatie. Over telefonische communicatie kan ik geen oordeel geven, maar mij is gebleken dat de schriftelijke communicatie tussen u en diverse medewerkers van de eenheid op naar mijn mening professionele en correcte wijze heeft plaatsgevonden. Overigens is mij opgevallen dat het Gerechtshof te Amsterdam uw beroep ongegrond heeft verklaard. Ik ga er dan ook van uit dat de standpunten welke door de diverse medewerkers in casu zijn ingenomen juist zijn geweest.

(...)

Voorts wordt door u een klacht ingediend over de lange behandeltermijn van een op 10 augustus 2000 door u bij de eenheid ingediende klacht. Ik heb geconstateerd dat u bij brief van 25 september 2000 door de eenheid bent geïnformeerd over het feit dat één en ander wat langer zou duren; voorts werden u excuses daarvoor aangeboden. U veronderstelde dat de bewuste klacht "in de lade was verdwenen" en u diende opnieuw een klacht in (gedateerd 23 oktober 2000). Beducht voor het gevaar van escalatie van correspondentie, nam een medewerker van de eenheid op 30 oktober 2000 telefonisch contact met u op en hij nodigde u, naar mijn mening zeer terecht, uit voor een gesprek op de eenheid, teneinde in een gesprek te trachten te komen tot een oplossing voor de diverse geschilpunten. U gaf daarbij aan dat u altijd wel bereid was te komen praten, maar u verklaarde voorts dat alles duidelijk op papier stond en dat u aan een dergelijk gesprek geen behoefte had. Ik betreur uw stellingname in deze. Uiteindelijk werd op de oorspronkelijke klacht gereageerd bij brief van 23 november 2000; ik ben het met u eens dat de behandeling veel te lang geduurd heeft.

Verder wordt door u gesteld dat de behandeling van uw klachten beneden peil is. Ik heb dat niet kunnen constateren; wel is het zo dat de eenheid er van afziet om op "alle, door u aangedragen, slakken zout te leggen", teneinde een oeverloos "welles-nietes"-spel te voorkomen. Ook ik wens hieraan niet mee te doen. Slechts in een goed gesprek, waarvan u in eerste instantie hebt afgezien, kunnen dit soort zaken naar een oplossing worden geleid.

(...)

Voor het overige ben ik van mening dat u correct door de eenheid bent tegemoet getreden en dat uw klachten verder ongegrond dienen te worden verklaard.

Ik zal het hoofd van de eenheid voorstellen u nogmaals, ter bespreking van alle pijnpunten, voor een gesprek uit te nodigen; ik adviseer u dringend om thans wel hierop in te gaan."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. Voorts wordt verwezen naar de brieven van verzoeker, zoals hiervoor opgenomen onder A. FEITEN.

C. Standpunt Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn

1. In een brief van 25 april 2002 deelde de Belastingdienst onder meer het volgende mee in reactie op verzoekers klacht:

"1. (Verzoeker; N.o.) klaagt er over dat de Belastingdienst Hoorn bij de behandeling van zijn klachten niet is ingegaan op een klacht. Dit betreft de klacht dat twee medewerkers van de Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn tijdens een hofzitting informatie van een bankrekening van zijn dochter naar voren brachten, zonder dat hij van tevoren op de hoogte was gebracht. De klacht dat de Belastingdienst Hoorn bij de behandeling van klachten van de heer Ten Hagen niet is ingegaan op deze klacht is niet juist.

In mijn brief van 24 november 2000 schrijf ik het volgende:

A. Mevrouw C. en de heer J.

Ten aanzien van mevrouw C. en de heer J. klaagt u over het feit dat zij u tijdens de zitting overvallen hebben met rentegegevens van een nieuwe bankrekening en dat zij deze gegevens al in eerder stadium hadden kunnen overleggen (in het verzoekschrift en conclusie van dupliek). U bent van mening dat er door de heren K. en J. en mevrouw C. een complot gesmeed is om u tijdens de zitting onderuit te halen.

De reden voor het achterhouden van de gegevens over de rekeningnummers en de ontvangen bedragen aan rente en het vermogen wordt ingegeven door de geheimhoudingsplicht die de Belastingdienst heeft. Deze gegevens mogen slechts ter zitting worden overgelegd en wel alleen als de rechter de Belastingdienst ontslaat van de geheimhoudingsplicht. Zoals ik reeds eerder in deze brief schreef bent u gehouden aan te tonen dat u gedrongen was uw dochter in haar levensonderhoud te voorzien. De Belastingdienst heeft reeds eerder het standpunt ingenomen dat uw dochter over eigen inkomsten en vermogen beschikte en dat de Belastingdienst derhalve van mening was dat ondersteuning niet noodzakelijk was.

Vervolgens reageert (verzoeker; N.o.) in zijn brief van 28 november 2000, waarop ik reageer met mijn brief van 20 december 2000 met een passage over geheimhoudingsplicht. Het lijkt me dan ook dat de klacht dat de Belastingdienst Hoorn niet ingaat op de klacht omtrent het achter houden van informatie niet juist is.

2.a Hierin klaagt (verzoeker; N.o.) dat de Belastingdienst Particulieren Utrecht ten onrechte suggereert dat (verzoeker; N.o.) niet wenste in te gaan op een door de Belastingdienst aangeboden gesprek. Ik ben van mening dat dit niet ten onrechte is gesuggereerd. De heer J. heeft (verzoeker; N.o.) op 30 oktober 2000 telefonisch uitgenodigd voor een hoorgesprek. (Verzoeker; N.o.) heeft hierop geantwoord dat hij daar op dit moment geen behoefte aan heeft omdat hij vond dat alles wel duidelijk op papier stond. De heer J. zegt dat hij (verzoeker; N.o.) heeft uitgenodigd en verwijst hiervoor naar het bijgevoegde afschrift van zijn handgeschreven telefoonnotitie. Vervolgens heb ik in (bijna) elke brief (verzoeker; N.o.) geïnformeerd dat mocht hij behoefte hebben een en ander te bespreken, dat hij contact op moet nemen met de heer J.. In mijn brief van 27 september 2001 heb ik (verzoeker; N.o.) zelfs uitdrukkelijk uitgenodigd voor een gesprek.”

2. De Belastingdienst Particulieren/Ondernemingen Hoorn verwijst in zijn reactie onder andere naar een brief van 27 september 2001, waarin verzoeker een antwoord op enkele vragen krijgt die hij (los van de door hem ingediende klachten) bij brief van 11 september 2001 had gesteld. In de brief van de Belastingdienst wordt verzoeker uitgenodigd voor een mondeling onderhoud. De betreffende passage luidt als volgt:

“...Ik zou u graag nogmaals willen uitnodigen voor een mondeling onderhoud. De tot nu toe gevoerde schriftelijke communicatie is weinig constructief en zal naar ik vrees weinig of geen oplossing bieden voor de toekomst. Wellicht kan een mondeling onderhoud beider gezichtspunten/problemen verhelderen waardoor de nu ontstane status quo wordt doorbroken. U kunt zich wenden tot de heer J...”

3. Voorts verwijst de Belastingdienst in zijn reactie naar een telefoonnotitie die de heer J. op 30 oktober 2000 heeft gemaakt. Die notitie luidt als volgt:

“...(Verzoeker; N.o.)

30 oktober 2000 telefonisch uitgenodigd voor hoorgesprek. (Verzoeker; N.o.) wil altijd wel praten, maar vond dat hij alles wel duidelijk op papier had gezet en dat hij op dit moment geen behoefte had om e.e.a. mondeling uit een te zetten...”

4. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman deelde de Belastingdienst bij brief van 13 augustus 2002 onder meer het volgende mee:

“Verzoeker vraagt zich af waarom geen toestemming van de rechter is gevraagd om de rentegegevens te overleggen. Het is niet aan de inspecteur om aan de rechter te verzoeken om de geheimhoudingsplicht op te heffen. De inspecteur heeft op de zitting aangegeven dat hij over rentegegevens beschikt, waaruit de conclusie getrokken zou kunnen worden dat de dochter van (verzoeker; N.o.) over een andere bankrekening (Postbank) beschikt met hierop een vermogen. De rechter heeft tijdens de zitting het niet nodig geacht om hier verder aandacht aan te besteden. Deze conclusie is aan de rechter voorbehouden. In haar uitspraak heeft de rechter geen rekening gehouden met deze rentegegevens. Onder punt 3.3 van de uitspraak heeft de rechter gesteld dat vaststaat dat de dochter eigen inkomsten had van f 5.300 en een spaarsaldo van f 7.000. De rentegegevens van de postbank zijn niet vermeld als zijnde vaststaand. Met andere woorden de rechter acht deze rentegegevens niet relevant.

Overigens stelt verzoeker dat de informatie achteraf niet klopt. Deze mening deel ik niet. De informatie waarvoor de geheimhoudingsplicht geldt, betreft een in 1997 ontvangen bedrag rente ten name van de dochter. Deze opgave is door de Postbank aan de Belastingdienst gedaan. Deze informatie is juist. Dit bedrag is door de dochter in 1997 ontvangen. Deze informatie is ter voorbereiding van de zitting geraadpleegd. Verzoeker vraagt zich hierbij af of deze informatie niet in een eerder stadium naar voren gebracht had kunnen worden. Wellicht. Ik kan hier achteraf geen uitsluitsel over geven. Het betreft hier echter slechts informatie ter ondersteuning van een reeds eerder ingenomen standpunt. Bij de voorbereiding van de zitting - die door twee andere inspecteurs werd gedaan dan door de schrijver van het verweerschrift en de conclusie van dupliek - kwamen zij deze informatie tegen en hebben dit aan de rechter voorgelegd, die het vervolgens niet relevant achtte. Het is wel zo dat de Belastingdienst niet zonder toestemming gegevens van derden mag bekendmaken. Gezien het stadium van de procedure - voorbereiding van de zitting - is het dan niet gebruikelijk om deze gegevens eerst aan de belastingplichtige voor te leggen. Hiervoor is juist een zitting.

Van een door de verzoeker gestelde opzet is absoluut geen sprake. De zitting werd door twee andere medewerkers van de Belastingdienst bijgewoond omdat de inspecteur die het verweerschrift en de conclusie van dupliek heeft geschreven de dienst inmiddels had verlaten omdat hij benoemd was als rechter bij de rechtbank te Haarlem.

Ten slotte stelt verzoeker dat bij de beantwoording van de klacht niet genoeg aandacht besteed is aan dit specifieke punt. Dit is wellicht mogelijk. De reden hiervoor is gelegen in

de grote omvang en toonzetting van de klacht van verzoeker. Mijn ervaring is dat het in zulke gevallen productiever is om een en ander in een persoonlijk gesprek te bespreken. (Verzoeker; N.o.) heeft echter aangegeven hier geen heil in te zien. Mocht (verzoeker; N.o.) alsnog een gesprek willen dan ben ik hiertoe uiteraard bereid.”

d. Standpunt bELASTINGDIENST dIRECTIE/pARTICULIEREN uTRECHT

1. Bij brief van 29 april 2002 reageerde de Belastingdienst Directie/Particulieren Utrecht onder meer als volgt op verzoekers klacht:

“Ad 1. Geklaagd wordt over het feit dat tijdens de zitting bij het gerechtshof door medewerkers van de eenheid gegevens naar voren zijn gebracht die vooraf niet aan verzoeker bekend waren. Ik kan op dit punt geen commentaar geven, omdat ik niet participeerde in de rechtszaak. Verwezen wordt naar de visie van de eenheid op dit punt.

Ad 2a. In de stukken die mij ter beschikking staan, en die ik u ter kennisneming toezend, las ik, omtrent het aangeboden gesprek, het volgende: (een passage uit mijn brief van 17 september 2001 aan klager) "beducht voor het gevaar van escalatie van correspondentie, nam een medewerker van de eenheid op 30 oktober 2000 telefonisch contact met u op en hij nodigde u, naar mijn mening zeer terecht, uit voor een gesprek op de eenheid, teneinde in een gesprek te trachten te komen tot een oplossing van de diverse geschilpunten. U gaf daarbij aan dat u altijd wel bereid was te komen praten, maar u verklaarde voorts dat alles duidelijk op papier stond en dat u aan een dergelijk gesprek geen behoefte had. Ik betreur uw stellingname in deze”....

Ad 2b. In dezelfde brief spreek ik, wellicht gevoed door enige irritatie van het moment, er over dat "de eenheid er van afziet om op alle slakken zout te leggen, teneinde een oeverloos welles-nietes-spel te voorkomen." vervolgens wordt opgemerkt dat "in een goed gesprek, waarvan u in eerste instantie hebt afgezien, dit soort zaken naar een oplossing kunnen worden geleid...."

Met de conclusie van deze laatste alinea ben ik het nog steeds eens: slechts in een persoonlijk overleg, waarin ik ook wel wens te participeren, kan een oplossing worden gevonden voor de vele klachten die verzoeker te berde brengt. Ik betreur de formuleringswijze die tot deze conclusie leidt. Ik bied mijn verontschuldiging hiervoor aan en ik verzoek u belanghebbende te willen vragen de betreffende passage als niet geschreven te beschouwen.”

2. Op nadere vragen van de Nationale ombudsman reageerde de Directie/Particulieren bij brief van 27 juni 2002 onder meer als volgt:

“Wel merk ik op dat mij uit het overleg dat ik voerde met een medewerker van de eenheid P/O/ Hoorn nu reeds duidelijk werd dat de gegevens die de inspecteur tijdens de zitting weigerde te verstrekken en ten aanzien waarvan men zich beriep op de

geheimhoudingsplicht, betrekking hadden op verzoekers dochter. Deze stellingname lijkt me op het eerste gezicht correct.”

E. Reactie verzoeker op het verslag van bevindingen

1. Verzoeker gaf bij brief van 19 november 2002 een reactie op het verslag van bevindingen. Deze reactie luidt onder meer als volgt:

“In de tweede lange alinea op G-16 wordt het interessant. Eerst beweert Hoorn dat de de op de zitting ingebrachte informatie (“een in 1997 ontvangen bedrag rente ten name van de dochter”) **JUIST IS EN DAT KLOPT!**; het feit dat op de in februari 1997 opgeheven bankrekening in januari 1997 nog een onbelangrijk bedrag aan rente (over 1996) is bijgeschreven, is nimmer door wie dan ook betwist.

Mijn oorspronkelijke klacht richtte zich echter tegen de nergens op gebaseerde en volslagen onjuiste “gevolgtrekking” die de belastingdienst uit dat simpele gegeven heeft gemaakt, namelijk: “er moet dus (!!) over geheel 1997 een kapitaal zijn geweest”. Let wel: het aplomb waarmee de belastingdienst als vaststaand feit naar voren bracht dat mijn dochter over geheel 1997 een “geheim kapitaal” bezat, komt neer op het pogen de rechter iets op de mouw te spelden.

Niet alleen de op de zitting aanwezige inspecteurs fantaseerden dat kapitaal bij elkaar; dat heeft ook een andere medewerker van de belastingdienst gedaan, toen hij vele maanden eerder in zijn verzoekschrift en conclusie van dupliek mij beschuldigde van het verzwijgen van een gegeven, waarbij het natuurlijk niet ging om dat onbenullige bedrag aan rente, maar om dat geheim gehouden “kapitaal”. In al die tijd is, ondanks mijn protesten, niemand op het idee gekomen de informatie eens kritisch te bezien, ook niet toen de belastingdienst zich voorbereidde op de hofzitting. Ik wil het nog eens zeggen: op mijn klachten over dit hoogst verwerpelijke optreden van de belastingdienst zijn Hoorn en Utrecht nimmer ingegaan.

Ook de Ombudsman heeft dat niet voor elkaar gekregen... Mogelijk naar aanleiding van een van zijn vragen kon Hoorn volstaan met te zeggen dat de informatie over het rentebedrag juist was; Hoorn zwijgt over het door de belastingdienst op die informatie gebouwde luchtkasteel. Dit is een schoolvoorbeeld van de misleidende strategieën waarvan de belastingdienst zich bedient om zijn hachje te redden. Kon Hoorn het nu echt niet opbrengen om eindelijk, na 3½ jaar, gewoon toe te geven dat de belastingdienst in deze kwestie volkomen in de fout is gegaan?

(...)

Dan komt Hoorn, nog steeds in de tweede alinea op G-16, met een wel zeer opmerkelijke passage:

“Verzoeker vraagt zich af of deze informatie niet in een eerder stadium naar voren gebracht had kunnen worden. Wellicht. Ik kan hier achteraf geen uitsluitel over geven”.

“Wellicht”! - waar is ineens de zogenaamde geheimhoudingsplicht gebleven? En hoe vreemd dat Hoorn “achteraf geen uitsluitel” kan geven.

Tenslotte zegt Hoorn (G-17) dat het

“wellicht mogelijk is dat bij de beantwoording van de klacht niet genoeg aandacht is besteed aan dit specifieke punt. De reden hiervoor is gelegen in de grote omvang en toonzetting van de klacht”.

Het zonder nadere toelichting refereren aan de “toonzetting” is een insinuatie: mijn brieven waren altijd correct, maar misschien was Hoorn wat te gevoelig voor de kritiek op zijn functioneren. Wat de “omvang” betreft: in de gehele correspondentie heb ik bij herhaling opgemerkt dat lange brieven helaas onvermijdelijk waren, omdat de voor de belastingdienst typerende, vaak in een enkele zin of korte passage samengebalde verdoezelingen, verdraaiingen, omzeilingen, uitvluchten en afleidingsmanoeuvres nogal eens een analyse vergen die een veelvoud aan ruimte vraagt. De hierboven gegeven analyse van de reactie van Hoorn is daar ook een voorbeeld van.

(...)

Het deel van de nadere reactie van Utrecht dat op G-18 aan mij voorgelegd werd, beslaat nog geen vijf regels, waarin niets zinnigs staat. Ik geef de passage volledig weer:

“Wel merk ik op dat mij uit het overleg dat ik voerde met een medewerker van Hoorn nu reeds duidelijk werd....

(nu reeds?! had Utrecht dat overleg al niet in 2001 gevoerd, toen mijn klachten over Hoorn moesten worden beantwoord?)

...dat de gegevens die de inspecteur tijdens de zitting weigerde te verstekken en ten aanzien waarvan men zich beriep op de geheimhoudingsplicht, betrekking hadden op verzoekers dochter. Deze stellingname lijkt me op het eerste gezicht correct” (einde citaat).

Ten eerste staat er in deze passage een opmerkelijke onjuistheid:

op de zitting werden de gegevens juist geopenbaard! ik kon ze zelfs inzien. Ten tweede valt op dat Utrecht er blijkbaar “nu reeds” (27.6.02) achter komt dat het om mijn dochter ging...., een feit dat in de (“omvangrijke”...) correspondentie over klacht 3. talloze malen is vermeld. Heeft Utrecht zich ooit noemenswaard verdiept in die kwestie? - dat zou toch wel moeten als een klacht ongegrond wordt verklaard. Ten derde valt onmogelijk te begrijpen hoe een verkeerd weergegeven “stellingname” als “correct” kan worden beschouwd. Enfin, die beoordeling geschiedde ook slechts “op het eerste gezicht”... als Utrecht de tijd had kunnen vinden om iets verder te kijken, zou het oordeel ander hebben kunnen luiden.

(...)

Eerst merk ik op dat het behandelen van klachten, van wie dan ook en tegen wie dan ook, als regel uitsluitend schriftelijk gebeurt.

Dat in het kader van een klachtbehandeling eventueel of desgewenst ook de mogelijkheid wordt geboden tot mondeling overleg, is juist, maar de bewering van Utrecht dat SLECHTS door een goed gesprek een oplossing kan worden bereikt, is in zijn algemeenheid niet geldig. Talloze zaken worden zonder mondeling overleg tot een bevredigend resultaat gebracht.

Het venijn in de geciteerde uitspraak van Utrecht zit in de zinsnede “...waarvan u in eerste instantie hebt afgezien,...”.

Met andere woorden: ik zou een "oplossing" in de weg hebben gestaan.

Tegen deze impliciete beschuldiging stelde ik mij teweer in A-11/12. Overigens zag ik deze kwestie, gegeven mijn vele ernstige klachten over het functioneren van de belastingdienst, als een ondergeschikt (bijkomend) incident, door Utrecht gebruikt om weer eens een rookgordijn te leggen over het falen van de belastingdienst en de hoogst onbevredigende behandeling van mijn klachten daarover. Het heeft mij nogal verbaasd dat de Ombudsman vrijwel al mijn klachten niet in behandeling nam, doch het verwijt van Utrecht aan mijn adres wèl een onderzoek waard vond. Maar goed, dat is gebeurd, en ik moet er nu dus nogmaals op ingaan.

In mijn zojuist al aangeduide protesten tegen de bewering van Utrecht noemde ik op

A-12 maar liefst acht passages in mijn brieven aan Hoorn die Hoorn gemakkelijk had kunnen, en zelfs had moeten aangrijpen om tot een "goed gesprek" met mij te komen. Ondanks de pas in de allerlaatste brief van Utrecht geopenbaarde behoefte bij de belastingdienst aan een "persoonlijk gesprek", heeft Hoorn, vreemd genoeg, alle kansen laten liggen om dat te arrangeren.

Let wel: mijn acht "handreikingen" kwamen voor in een periode die liep vanaf het begin van de "schermutselingen" (maart 1999) tot en met 23 oktober 2000. Op die datum schreef ik

een (aangetekende) brief aan de directeur van “Hoorn”. Tot dan toe had ik altijd te maken gehad met het “hoofd der eenheid”, maar volgens een folder van de belastingdienst moest er ook een directeur zijn bij wie ik mij kon beklagen over het “hoofd der eenheid”.

In die brief van 23.10.00 aan de directeur beklagde ik mij nog niet eens, maar ik stelde hem op de hoogte van de reeds geruime tijd (ruim 1½ jaar) bestaande problemen tussen de belastingdienst Hoorn en mij. Vanzelfsprekend verwachtte ik een antwoord van de directeur met een uitnodiging voor een gesprek.

Ik vernam niets! Pas veel later kwam ik er achter dat Hoorn geen directeur kende en dat het “hoofd der eenheid” als zodanig fungeerde. Deze persoon heeft niets van zich laten horen! Hij heeft zelfs nooit medegedeeld dat hij eigenlijk “de directeur” was; ik ontdekte dat veel later op een andere manier. Met dit alles was mijn laatste restje vertrouwen in Hoorn en mijn hoop op een “redelijke” regeling verdwenen.

Toen belde op 30.10.00 iemand van Hoorn met de mededeling mijn klaagschriften over diverse medewerkers, in behandeling te hebben genomen (veel te laat!). De medewerker die mij belde stelde de vraag of ik een toelichting op mijn klaagschriften wenste te geven.

Ik legde uit dat een toelichting op mijn duidelijk geformuleerde en tot in details onderbouwde klachten mij niet nodig leek, maar ik verklaarde mij tevens nadrukkelijk bereid om later van gedachten te wisselen.

Van “beduchtheid voor het gevaar van escalatie” die volgens Utrecht de aanleiding was voor dat telefoontje, was niets te merken in dat telefoongesprek; de medewerker vroeg slechts kort en zakelijk of ik een toelichting wilde geven. Als hij een “goed gesprek” had beoogd, had hij natuurlijk een geheel andere toon en woordkeus moeten bezigen (en veel beter zou zijn geweest als Hoorn mij een “verontrust briefje” had geschreven). Vreemd overigens dat nooit eerder iets gebleken is van enige “beduchtheid” in de reeds ruim 1½ jaar (met een 121 pagina's tellende correspondentie) voortgaande “escalatie”.

Ik vermoed dat die “beduchtheid” pas werd verzonnen toen Utrecht zijn laatste brief concipieerde en ik zie hierin een manoeuvre die tot doel had om mij de zwarte piet toe te spelen. Merkwaardig trouwens dat Utrecht in zijn laatste brief eerst zegt “geen oordeel te kunnen geven over telefonische communicatie” en vervolgens toch maar een telefoonnotitie, waarin - gelet op de op G-16 weergegeven tekst - niets te lezen valt over “beduchtheid”, gebruikt in een poging om mij in diskrediet te brengen.

De belastingdienst heeft geen enkel “bewijs” geleverd, noch (gezien de gehele voorgeschiedenis) zelfs maar een enkele reden om aan te nemen, dat ik een “oplossing” in de weg zou hebben gestaan. Overigens mag nogmaals opgemerkt worden dat het uitgesloten mag worden geacht dat een “persoonlijk gesprek” tot een oplossing zou hebben geleid, gezien het feit dat de belastingdienst niet eens in staat is om in zijn

schriftelijke reactie dd. 24.11.00 een zinnig antwoord op mijn klachten te geven.

Standpunt Hoorn

Hoorn zegt nog in zijn commentaar aan de Ombudsman dat ik op 27.9.01 uitdrukkelijk ben uitgenodigd voor een gesprek. Die brief werd geschreven nadat Utrecht in de laatste ronde (dd. 17.9.01) zijn (impliciete) beschuldiging had geuit en al mijn klachten op een deels onbehoorlijke, deels nietszeggende wijze waren afgewezen.

Een daarop nog volgende gesprek zou "mosterd na de maaltijd" zijn geweest. Daarbij mag ook niet vergeten worden dat ik Hoorn, na alles wat er in 2½ jaar gebeurd was (denk bijvoorbeeld aan mijn brief aan de "directeur") had leren kennen als een onbetrouwbare "gesprekspartner"- ik heb mij voorgenomen nooit meer te praten met de belastingdienst zonder een bandopname te mogen maken.

Standpunt Utrecht

Utrecht gaat niet nader in op de kwestie, maar herhaalt de eerder aangeduide passage in zijn brief van 17.9.01 ("beducht...escalatie"). Het zonder meer herhalen van eerdere beweringen is een door de belastingdienst veelvuldig gebruikte techniek, maar een herhaling versterkt niet de kracht van een bewering."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 9:7, eerste lid

"De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest."

Artikel 9:10, eerste lid

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

2. Memorie van Toelichting bij artikel 9:7 Awb (TK 1997 - 1998, 25 837, nr. 3, p. 16)

"Voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen een verplicht onderdeel uitmaakt, tenzij de klager hiervan op grond van artikel 10, tweede lid, afziet) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtbehandeling moet voldoen. Zie zijn

jaarverslag over 1994 (kamerstukken II 1994/95, 24 125, blz. 34) en ook de jaarverslagen over 1986, (kamerstukken II 1986/87, 19 900, nr. 1-2, blz. 72), 1988, (kamerstukken II 1988/89, 21 075, blz. 16) en 1989, (kamerstukken II 1989/90, 21 478, blz. 188).

Deze bepaling ligt ook in lijn van artikel 2:4 van de Awb waaruit voortvloeit dat een te grote ambtelijke betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid moet worden vermeden. Ten slotte kan een parallel worden getrokken met artikel 7:5, eerste lid, waarin bepaald is dat degenen die bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest, niet belast mogen worden met het horen in de bezwaarschriftprocedure..."

3. Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 eerste lid (TK, 1997 - 1998, 25 837, p. 19 - 21)

"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 (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

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. (...)"