



Rapport

Datum: 21 maart 2003

Rapportnummer: 2003/061

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Holland Midden) heeft gereageerd op zijn brieven van 20 september, 2 en 11 oktober 2002. Verzoeker klaagt er in dit verband tevens over dat de Belastingdienst hem geen ontvangstbevestiging of behandelingsbericht heeft gezonden.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoeker leverde eind maart/begin april 2002 zijn aangifte inkomstenbelasting 2001 in bij de toenmalige Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (sinds 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Holland Midden; hierna: de Belastingdienst).

Op 20 september 2002 liet verzoeker de Belastingdienst weten dat hij tot zijn verbazing nog niets had gehoord op zijn aangifte en dat hij met name nog geen (voorlopige) aanslag had ontvangen. Hij verzocht de Belastingdienst de oorzaak daarvan na te gaan en hem daarover te informeren.

2. In brieven van 2 en 11 oktober 2002 herinnerde verzoeker de Belastingdienst aan zijn brief van 20 september 2002. Hij beklagde zich over het uitblijven van een reactie alsmede het uitblijven van een (voorlopige) aanslag.

3. De Belastingdienst reageerde op verzoekers klacht in een brief van 14 oktober 2002. De Belastingdienst verwees naar de artikelen 4:13 en 4:14 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) en de daarin genoemde termijn van acht weken voor het nemen van een besluit op een schriftelijk verzoek. De Belastingdienst stelde vast dat de intern door de Belastingdienst gehanteerde termijn van zes weken voor het beantwoorden van een schriftelijk verzoek nog niet was verstreken. Voorts informeerde de Belastingdienst verzoeker er over dat naar aanleiding van zijn brief een onderzoek was ingesteld naar de oorzaak van het uitblijven van de voorlopige aanslag, dat dit onderzoek enkele weken had geduurd en dat dit had geleid tot de opsporing van een fout in de gebruikte programmatuur. De Belastingdienst bedankte verzoeker om die reden voor zijn brief.

4. In reactie op het antwoord van de Belastingdienst liet verzoeker de Belastingdienst in een brief van 18 oktober 2002 weten dat hij geen verzoek tot het nemen van een besluit had gedaan, maar alleen om inlichtingen had gevraagd. Hij stelde dat de door de Belastingdienst genoemde artikelen uit de Algemene wet bestuursrecht niet op zijn situatie van toepassing waren en gaf aan dat hij van mening was dat de Belastingdienst niet op de wijze zoals dat in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is, op zijn brieven had gereageerd.

De Belastingdienst reageerde op verzoekers brief met een brief van 11 november 2002.

II. Ten aanzien van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst heeft gereageerd op zijn brieven van 20 september, 2 en 11 oktober 2002. Verzoeker klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat de Belastingdienst hem naar aanleiding van zijn brieven geen ontvangstbevestiging of behandelingsbericht heeft gestuurd.

2. De Belastingdienst geeft aan dat naar aanleiding van verzoekers brief van 20 september 2002 geen ontvangstbevestiging is verzonden omdat de Belastingdienst per dag een grote hoeveelheid verzoeken om informatie ontvangt en omdat deze verzoeken nagenoeg allemaal binnen zes weken worden afgehandeld. Ook ten aanzien van verzoekers brief was de verwachting dat deze binnen de genoemde termijn kon worden afgehandeld.

De Belastingdienst geeft voorts aan dat verzoekers brief van 2 oktober 2002 niet als klacht is herkend en daarom in behandeling is genomen als verzoek om informatie. Nu de brief van 20 september 2002 eveneens als verzoek om informatie in behandeling was, werd een afzonderlijke reactie niet nodig geacht.

Voorts geeft de Belastingdienst aan dat de brief van 11 oktober 2002 van verzoeker als klacht is aangemerkt en dat de brief van 16 oktober 2002 van de Belastingdienst mede een reactie is op die klacht.

3. De Belastingdienst verwijst in zijn brief van 16 oktober 2002 ten onrechte naar de artikelen 4:13 en 4:14 Algemene wet bestuursrecht. Verzoeker stelt terecht dat hij niet had gevraagd om het nemen van een besluit maar dat hij slechts informatie had gevraagd over de reden van het uitblijven van een voorlopige aanslag inkomstenbelasting. De Belastingdienst is zodoende ook ten onrechte uitgegaan van een termijn van acht weken.

4. In de publieksfolder "Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst?" (zie Achtergrond, onder 3.) geeft de Belastingdienst aan ernaar te streven verzoeken om informatie binnen een maand af te handelen. De Belastingdienst heeft op verzoekers brief van 20 september 2002, welke als verzoek om informatie moet worden aangemerkt, gereageerd in zijn brief van 16 oktober 2002, derhalve binnen de genoemde termijn van een maand. In zoverre kan niet worden gezegd dat de Belastingdienst bij de beantwoording van verzoekers brief tekort is geschoten. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Nu de Belastingdienst, blijktens zijn reactie van 6 januari 2003 aan de Nationale ombudsman, echter al op voorhand rekening hield met een (maximale) behandelingsduur van verzoekers brief van zes weken, is het niet juist en in strijd met het vereiste van actieve informatieverstrekking dat de Belastingdienst verzoeker niet een behandelingsbericht heeft gezonden waarin stond op welke termijn hij een reactie mocht verwachten. Dit gold zeker op het moment dat het de Belastingdienst duidelijk werd dat

naar aanleiding van verzoekers brief een onderzoek zou moeten worden ingesteld. Op dat moment kon immers van een spoedig antwoord niet meer zonder meer worden uitgegaan. Dit klemt temeer daar verzoeker inmiddels in zijn brief van 2 oktober 2002 aandacht had gevraagd voor zijn brief van 20 september 2002. Verzoeker stelt dan ook terecht dat de Belastingdienst hem (tenminste) op dat moment had moeten informeren. Daaraan doet niet af dat de Belastingdienst, zoals hij stelt, vele verzoeken om informatie per dag krijgt.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. In zijn brieven van 2 en 11 oktober 2002 geeft verzoeker aan dat hij zich beklagt, onder meer over het uitblijven van een antwoord op zijn brieven. In zijn reactie op de klacht geeft de Belastingdienst aan dat de brief van 2 oktober 2002 niet als klacht is herkend. Op dit punt treft de Belastingdienst eveneens een verwijt. Door het gebruik van het woord "beklagen" blijkt uit de brief voldoende dat sprake is van een klacht. In zijn reactie van 16 oktober 2002 en in zijn reactie aan de Nationale ombudsman geeft de Belastingdienst er blijk van de brief van 11 oktober 2002 wel te hebben opgevat als klacht.

6. Het onder 4. overwogene betekent dat de Belastingdienst bij de behandeling van beide brieven gebonden was aan de regels voor de behandeling van klaagschriften zoals die zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In dit verband zijn in het bijzonder van belang de bepalingen van de artikelen 9:6 en 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht waarin is voorgeschreven dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd en dat de klager in de gelegenheid moet worden gesteld te worden gehoord. De Belastingdienst heeft op beide brieven gereageerd in zijn brief van 16 oktober 2002. Ten aanzien van de brief van 11 oktober betekent dit dat het sturen van een ontvangstbevestiging achterwege kon blijven. Deze had verzoeker immers niet of nauwelijks eerder kunnen bereiken dan de reactie van 16 oktober 2002 op de klacht. Ten aanzien van de brief van 2 oktober 2002 is het zenden van een ontvangstbevestiging echter wel ten onrechte, want in strijd met dwingend recht, achterwege gebleven.

7. Ook is verzoeker naar aanleiding van beide brieven in strijd met de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Niet is gebleken dat verzoeker had verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om naar aanleiding van zijn klacht te worden gehoord, noch dat de klacht kennelijk ongegrond was. Voor zover de Belastingdienst van mening was dat van het horen kon worden afgezien, omdat hij beoogde om de klacht met de brief van 16 oktober 2002 op informele wijze af te wikkelen conform artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht, was het verstandig geweest om verzoeker mee te delen dat ervan werd uitgegaan dat de klacht naar tevredenheid was opgelost. Het was dan aan verzoeker geweest om aan te geven dat hij niet tevreden was, waarna een verdere formele afhandeling van de klacht (inclusief het horen) had kunnen plaatsvinden. Pas naar aanleiding van zijn brief van 18 oktober 2002, derhalve nadat de Belastingdienst de klacht formeel had afgehandeld, is verzoeker door de Belastingdienst in diens brief van 11 november 2002, overigens tevergeefs, alsnog uitgenodigd te worden

gehoord.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Holland Midden) die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond, behoudens op het punt van de behandelingsduur van zijn brieven. Op dit punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 28 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 november 2002, van de heer B. te Voorhout, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Holland Midden; 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 en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

De Belastingdienst berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In een brief van 20 september 2002 schreef verzoeker de Belastingdienst het volgende:

“... Vorige jaren leverde ik door laksheid van mijn vorige boekhouder nogal eens de aangifte (...) te laat in. Reden dat ik overgestapt ben op een meer stipte boekhouder (...).

Zij leverde dit jaar zeer tijdig de aangifte in, n.l. eind maart /begin april.

Tot mijn grote verbazing heb ik nog steeds niets gehoord op de aangifte, ook niet in de vorm van een voorlopige aanslag.

Vorige jaren, toen ik altijd te laat was (!) ontving ik de aanslag of de “voorlopige”, meestal zo rond begin augustus of nog eerder.

Het is daarom des te vreemder dat ik nu nog niets weet.

Vriendelijk verzoek ik U na te gaan wat hiervan de reden is en mij hierover te berichten...”

2. In een brief van 2 oktober 2002 liet verzoeker de Belastingdienst het volgende weten:

“...Op 20 september 2002 zond ik U bijgaande brief. Hierop mocht ik geen antwoord ontvangen.

Verder ontving ik nog steeds geen aanslag, hoewel mijn aangifte op 20 februari 2002 bij U werd ingeboekt.

Normaal gebruikelijk is, dat ik op 1 juli 2002 en aanslag zou hebben ontvangen.

Ik beklag mij over het uitblijven van de aanslag en het feit dat U mijn brief van 20 september j.l. niet beantwoordt...”

3. In een brief van 11 oktober 2002 schreef verzoeker de Belastingdienst vervolgens nog het volgende:

“...Op 20 september 2002 zond ik u een brief omtrent het uitblijven van de (voorlopige) aanslag (...) over 2001. Op 1 oktober (bedoeld is: 2 oktober; N.o.) 2002 zond ik u opnieuw een brief over dit onderwerp, waarbij een kopie van de vorige brief was gevoegd. Tot op heden heb ik hierop geen antwoord ontvangen.

Ik beklag mij over het niet beantwoorden van brieven en het nog steeds niet zenden van en (voorlopige) aanslag Inkomstenbelasting 2001.

(...)

Deze brief gaat dan ook in afschrift naar de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage...”

4. De Belastingdienst reageerde in een brief van 16 oktober 2002 als volgt:

“...Op 14 oktober 2002 heb ik uw klacht gedateerd 11 oktober 2002 ontvangen. In deze brief maakt u kenbaar dat de afhandeling van uw verzoek om informatie (brief d.d. 20 september 2002) niet tijdig is geschied en dat de voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2001 niet tijdig is opgelegd.

In artikel 4:13 lid 1 & 2 jo 4:14 AWB is de redelijke termijn van acht weken opgenomen waarin een besluit op een schriftelijk verzoek beantwoord dient te worden. Uw eerste verzoek om inlichtingen was gedateerd 20 september 2002. De Belastingdienst hanteert een interne regel waarin gestreefd wordt naar het beantwoorden van een schriftelijk verzoek binnen 6 weken. Deze termijn van 6 weken is nog niet verstreken.

Naar aanleiding van uw brief van 20 september 2002 hebben wij gelijk een onderzoek ingesteld naar de reden waarom uw voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2001 niet was opgelegd. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat door een computerfout meerdere aanslagen niet zijn opgelegd waaronder die van u. Door uw brief zijn wij achter deze programmatuurfout gekomen en wij zullen zo snel als mogelijk deze voorlopige aanslagen opleggen. Dit onderzoek heeft enkele weken geduurd. Onze excuses voor het niet tijdig opleggen van de voorlopige aanslag en wij danken u voor het feit dat wij hierdoor actie konden ondernemen...”

5. Verzoeker wendde zich opnieuw tot de Belastingdienst in een brief van 18 oktober 2002. Hij schreef het volgende:

“...Mijn opmerkingen:

U vermeldt niet dat ik op 1 oktober een herinneringsbrief over hetzelfde onderwerp aan U heb geschreven. Inclusief mijn klacht zijn dat er dus drie.

In Uw tweede alinea schrijft U dat in de AWB een redelijke termijn is opgenomen van 8 weken (citaat) “waarin een besluit op een schriftelijk verzoek beantwoord dient te worden”.

Ik mag U erop wijzen, dat van U geen besluit op een schriftelijk verzoek zoals in de wet staat vermeld, door mij verlangd werd. Ik vroeg alleen om inlichtingen waarom geen aanslag was opgelegd. U had dat terstond en zeker na het starten van Uw onderzoek aan mij kunnen melden. Bovendien had U een ontvangstbevestiging kunnen zenden, waarin U mij mededeelde dat een onderzoek was gestart.

Ik ben dan ook nog steeds van mening dat U niet op de wijze zoals dat in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is, hebt gereageerd op mijn brieven. Pas na mijn aangetekend schrijven aan U met daarin vervat een klacht, welke in afschrift aan de Ombudsman eveneens als *klacht* was gericht, heeft U mij geantwoord. In dat antwoord verwijst U naar een wettekst, die evenwel niet op de onderhavige situatie van toepassing is, doch gaat over de formele afhandeling van zaken bij een **Besluit**.

Tot slot zij opgemerkt, dat nog steeds geen aanslag is opgelegd...”

6. De Belastingdienst antwoordde verzoeker in een brief van 11 november 2002 als volgt:

“...Op 4 november 2002 heeft u contact met mevrouw (D; N.o.) gehad om te bekijken of het mogelijk was om een afspraak met u te maken in verband met uw onvrede inzake de afhandeling van uw klachtenbrieven. Omdat u geen tijd had om bij ons op kantoor te komen heeft u haar verzocht om een brief te schrijven.

U vindt dat de Belastingdienst niet heeft voldaan aan de beantwoording van uw brieven binnen een redelijke termijn. Uw brieven zijn binnen 4 weken beantwoord, dat is voor het maatschappelijk verkeer een redelijke termijn. Verder heeft u aangegeven in het telefoongesprek dat de belastingdienst alleen heeft gereageerd omdat u uw klacht naar de Nationale Ombudsman heeft gestuurd. Deze stelling is niet waar, wij hebben uw brief gelijk in behandeling genomen. En gereageerd op het moment dat de uitkomst van ons onderzoek bekend was. Had dit onderzoek langer gaan duren dan 6 weken dan hadden wij door middel van een schrijven u daarvan op de hoogte gesteld.

In het telefoongesprek heeft u ook aangegeven dat uw onvrede met name voortkomt uit het feit dat de belastingdienst de burger verplicht om binnen een bepaalde termijn aangifte Inkomstenbelasting te doen. De belastingdienst verstuurt de aangifte Inkomstenbelasting medio januari. De burger heeft de tijd om de aangifte in te dienen tot 1 april (ongeveer 2 maanden). Is het voor de belastingplichtige niet mogelijk om de aangifte binnen dit tijdsbestek in te dienen dan kan hij/zij te allen tijde uitstel tot het doen van aangifte aanvragen.

De voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2001 is gelijk naar aanleiding van uw brief en na herstel van de programmatuurfout opnieuw aan het systeem aangeboden. Hier gaat ongeveer 2 weken verwerkingstijd overheen zodat uw aanslag een dagtekening heeft van 30 oktober.

In mijn brief van 16 oktober 2002 geef ik u een wettekst waarin de redelijke termijn van 8 weken is opgenomen. Deze termijn geldt voor een besluit op een schriftelijk verzoek. Dit kan zijn een verzoek om informatie. In dit geval verzocht u om de voorlopige aanslag op te leggen omdat dat nog niet gebeurd was en u verzocht ons u de reden voor het niet opleggen mede te delen. Dat is gebeurd in mijn brief van 16 oktober..”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker nog het volgende op:

“...Bovendien stelde ik (in het telefoongesprek met mevrouw D; N.o.), dat op het moment dat zij ontdekten dat er een programmatuurfout was opgetreden, zij mij tenminste even

hadden kunnen bellen of schrijven, om mede te delen dat het probleem daarin zat. Dat was tegenover de alerte burger iets beleefder en netter geweest. U begrijpt, dat ik dan in het geheel geen klacht zou hebben ingediend.

Toen ik mevrouw (D; N.o.) wees op de inefficiëntheid van het systeem, waarin drie personen onwetend van elkaar een klacht van een belastingbetaler behandelen, wees zij dit van de hand en zei me, dat alles nog binnen de wettelijke termijnen was en dat de brief van mij aan de Ombudsman daar niets mee te maken had.

Maar dat is nu juist mijn bezwaar: het verschuilen achter de wettelijke termijn, - die ik overigens onjuist vind toegepast (...) terwijl een tijdige en vriendelijke reactie de relatie tussen belastingbetaler en burger goed zou hebben gedaan. Mijn opmerking is dat de inefficiënte manier van behandelen de klacht veroorzaakte. Verbeteren van de werkwijze van de klachtenbehandeling bij de Belastingdienst Leiden zou zeker op zijn plaats zijn en zou deze briefwisseling hebben voorkomen..."

C. Standpunt Belastingdienst/holland midden

In reactie op de klacht liet de Belastingdienst in een brief van 6 januari 2003 het volgende weten:

"...De Belastingdienst heeft een verzoek om informatie ontvangen gedateerd 20 september 2002 in verband met het niet tijdig opleggen van een (voorlopige) aanslag. Dit verzoek is in behandeling genomen door de afdeling Dienstverlening. Gezien de grote hoeveelheid verzoeken om informatie die per dag wordt ontvangen wordt er geen ontvangstbevestiging verzonden, omdat de informatieverzoeken nagenoeg allemaal binnen 6 weken worden afgewerkt.

Tijdens het onderzoek door de afdeling dienstverlening is gebleken dat het niet opleggen van een (voorlopige) aanslag het gevolg was van een systeemfout. Omdat de afdeling dienstverlening niet bevoegd is om een aanslag op te leggen, is de brief voor verdere behandeling doorgezonden naar de bevoegde inspecteur, (...). Ook de brief van 2 oktober is ter verdere behandeling aan (de bevoegde inspecteur; N.o.) verstrekt. Omdat verwacht werd binnen de termijn van 6 weken antwoord en uitleg te kunnen geven over de gemaakte fout en tevens de aanslag op te kunnen leggen is er geen ontvangstbevestiging verstuurd.

Op 15 oktober ontving mevrouw (D; N.o.) (teamleidster van de afdeling dienstverlening) de als klacht aangemerkte brief van (verzoeker; N.o.). Als leidinggevende heeft zij de beantwoording van de klacht en de brieven gedateerd 20 september 2002 en 2 oktober 2002 op zich genomen. Op dat moment was de voorlopige aanslag opgelegd en was duidelijk dat het systeem de aangifte juist had verwerkt. Hierdoor kon de volledige beantwoording van alle brieven van (verzoeker; N.o.) geschieden. Dit is opgenomen in de

brief van 16 oktober (...).

(Verzoeker; N.o.) stelt zich op het standpunt dat voor alle brieven aan de belastingdienst een ontvangstbevestiging verstuurd dient te worden. Dat is in het kader van kostenbesparing en efficiency niet wenselijk.

De tweede brief gedateerd 2 oktober 2002 is door de desbetreffende ambtenaar niet als klacht herkend maar nog steeds als een verzoek om informatie en tijdige behandeling. Omdat de brief al volledig in behandeling was en binnen 6 weken gereageerd kon worden, werd een reactie niet noodzakelijk geacht.

In het telefoongesprek wat mevrouw (D; N.o.) met (verzoeker; N.o.) had is aan de orde gekomen dat 3 medewerkers zich met deze zaak hebben bezig gehouden. Zij heeft (verzoeker; N.o.) uitgelegd waarom er geen ontvangstbevestiging was gestuurd en geprobeerd de werkwijze van de belastingdienst te verklaren. Zij was het niet het eens met de opmerking van (verzoeker; N.o.) dat de werkwijze inefficiënt was en dat er alleen gereageerd werd omdat de Ombudsman ingeschakeld was.

Mevrouw (D; N.o.) heeft in dit gesprek ook gevraagd of (verzoeker; N.o.) alsnog een brief met uitleg van de belastingdienst wilde ontvangen in verband met de formele afhandeling van de klacht of dat hij gehoord wilde worden. Hij wilde niet gehoord worden waardoor een brief noodzakelijk was. (Verzoeker; N.o.) was hiervan op de hoogte..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:13

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan."

Artikel 4:14

"Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:10

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

2. Correspondentiewijzer (Normen van de Nationale ombudsman voor de correspondentie overheid - burger)

Hoofdstuk: 5. Behandelings- en tussenberichten

Bladzijde 49:

“...Het uitgangspunt van de Nationale ombudsman is dat brieven binnen een redelijke termijn moeten worden behandeld. Als een beantwoordingstermijn van twee à drie weken onhaalbaar is en u kunt dat direct na ontvangst van de brief al inschatten, dan moet u dit - zo vindt de Nationale ombudsman - laten weten via een zogenoemd behandelingsbericht. Daarin dient onder meer te staan hoe lang beantwoording op zich zal laten wachten. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandelingsbericht staat vermeld, behoort u de betrokkene daarover weer tijdig te informeren; dit keer via een zogenoemd tussenbericht...”

3. Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst? (Publieksfolder; Uitgave van de toenmalige Belastingdienst/Directie ondernemingen Zuid)

Bladzijde 8:

“...Als u vragen stelt aan de Belastingdienst, wilt u zo snel mogelijk antwoord. De Belastingdienst streeft ernaar uw verzoeken om informatie binnen een maand af te handelen.”