



Rapport

Datum: 22 mei 2003

Rapportnummer: 2003/144

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht (per 1 januari 2003: Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht) zijn klachtbrief van 10 december 2002 niet overeenkomstig de toezegging van de Belastingdienst in diens ontvangstbevestiging van 17 december 2002 heeft afgehandeld.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht (per 1 januari 2003: Belastingdienst Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht) zijn klachtbrief van 10 december 2002 niet overeenkomstig de toezegging van de Belastingdienst in zijn ontvangstbevestiging van 17 december 2002 heeft afgehandeld. In de ontvangstbevestiging van de klacht liet de Belastingdienst weten er naar te streven verzoekers klacht vóór 10 januari 2003 af te handelen. In aansluiting hierop staat in de ontvangstbevestiging vermeld dat wanneer dit binnen deze termijn niet mogelijk is, de Belastingdienst verzoeker hiervan, onder opgaaf van redenen, schriftelijk op de hoogte zou brengen. Dit is niet gebeurd.

Verzoeker liet weten dat mede als gevolg van het onderzoek van de Nationale ombudsman de Belastingdienst in februari 2003 alsnog naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoetgekomen. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

2. Een van de beginselen van behoorlijk bestuur is dat bestuursorganen gedane toezeggingen dienen te honoreren.

Zoals de Belastingdienst erkent, heeft hij zijn toezegging in de ontvangstbevestiging over de wijze van afdoening van zijn klacht niet gestand gedaan. De reden die de Belastingdienst hiervoor heeft gegeven, te weten dat de klacht in het ongerede is geraakt als gevolg van het vertrek van de behandelend medewerker bij deze eenheid van de Belastingdienst, vormt voor het niet nakomen van de toezegging weliswaar een verklaring, maar geen rechtvaardiging. Het in het ongerede raken van een klachtbrief getuigt niet van administratieve nauwkeurigheid.

Door verzoeker voorts geen verdagingsbericht te sturen, heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het tweede lid van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond).

Geoordeeld moet dan ook worden dat de klachtbehandeling niet op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht (per 1 januari 2003 Belastingdienst Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht), die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.

Onderzoek

Op 21 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 17 januari 2003, van X BV te IJsselstein, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht (per 1 januari 2003: Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht).

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/Utrecht-Gooi 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.

Verzoeker en de Belastingdienst Utrecht-Gooi deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Verzoeker diende bij brief van 10 december 2002 een klacht in bij de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht (per 1 januari 2003: Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor

Utrecht).

2. Bij brief van 17 december 2002 liet de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht verzoeker onder meer het volgende weten:

“Op 11 december 2002 heb ik uw brief ontvangen waarin u een klacht heeft ingediend. De Belastingdienst streeft ernaar om uw klacht voor 10 januari 2003 af te handelen. Wanneer dit binnen deze termijn niet mogelijk is, zal u hiervan, onder opgaaf van redenen, schriftelijk op de hoogte worden gebracht.”

3. Op 16 januari 2003 liet de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Utrecht telefonisch daarnaar gevraagd aan verzoeker weten dat - kort gezegd - de behandelend medewerker niet meer op dat kantoor werkzaam was.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Belastingdienst/UTRECHT-GOOI

In reactie op de klachtformulering liet de Belastingdienst/Utrecht-Gooi bij brief van

24 februari 2003 onder meer het volgende weten:

“De klacht, (...), is ingekomen op 11 december 2002 en is in eerste instantie ter behandeling voorgelegd aan het toenmalig waarnemend hoofd van de Belastingdienst/Ondernemingen Utrecht, de heer X. In het kader van de reorganisatie van de Belastingdienst, welke op dat moment reeds in volle gang was, heeft de heer X zijn werkzaamheden bij genoemde eenheid enkele dagen later gestaakt en is hij elders binnen de Belastingdienst in functie getreden. Ongelukkigerwijs is de klacht in deze reorganisatieperiode in het ongereede geraakt. Uiteraard is de klacht gegrond.

(...)

Een van de medewerkers van het kantoor Utrecht heeft (verzoeker; N.o.) een bezoek gebracht om namens de Belastingdienst zijn excuses aan te bieden. Deze zijn onderstreept door het overhandigen van een fles whisky.”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet op 13 maart 2003 telefonisch daarnaar gevraagd weten dat mede tengevolge van het onderzoek door de Nationale ombudsman de Belastingdienst alsnog naar zijn tevredenheid aan zijn klacht is tegemoetgekomen.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

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