



Rapport

Datum: 16 oktober 2003
Rapportnummer: 2003/373

Klacht

Verzoeker klaagt over de Belastingdienst/Particulieren Amsterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Amsterdam). Zijn klacht is met name gericht op:

de lange behandelingsduur door de Belastingdienst van het door hem bij brief van 4 juni 2002 ingediende bezwaarschrift tegen de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2001;

het niet reageren door de Belastingdienst op de vele telefonische en schriftelijke verzoeken van verzoeker en zijn adviseur tot stopzetting van de invorderingsactiviteiten ten aanzien van bovenvermelde aanslag.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandelingsduur

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de lange duur van de behandeling door de Belastingdienst/Particulieren/Amsterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Amsterdam; hierna de Belastingdienst) van het door hem op 4 juni 2002 ingediende bezwaarschrift. Het bezwaarschrift richtte zich tegen de met dagtekening 1 juni 2002 opgelegde voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2001. Verzoeker deelde mee dat hij van de Belastingdienst geen enkel bericht heeft ontvangen waarin over zijn bezwaarschrift wordt gerept, evenmin waarin het woord "uitspraak" wordt gebruikt, of melding wordt gemaakt van de mogelijkheid beroep in te stellen. Door middel van twee zogenoemde kennisgevingen met dagtekening 27 augustus 2002 en 11 februari 2003 is de Belastingdienst, zo gaf verzoeker aan, echter (volledig) aan zijn bezwaarschrift tegemoetgekomen.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat het bezwaarschrift op 6 juni 2002 was ontvangen. De Belastingdienst gaf aan dat het bezwaarschrift op 5 augustus 2002 is afgehandeld. Daarbij heeft een vermindering plaatsgevonden. De kennisgeving van deze vermindering heeft als dagtekening 27 augustus 2002. Naar aanleiding van een telefonisch contact op 22 januari 2003 met verzoeker heeft de Belastingdienst met dagtekening 11 februari 2003 verzoeker nogmaals een kennisgeving inhoudende een vermindering van de aanslag gestuurd. Voorts deelde de Belastingdienst mee dat na het indienen van het bezwaarschrift geen uitstel van betaling aan verzoeker was verleend.

3. De Belastingdienst heeft verzoeker niet overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 6.2.8. Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (zie Achtergrond, onder **2.**; hierna: Voorschrift Awb 1997) een beschikking gestuurd met een deugdelijke motivering inzake het (gedeeltelijk) af- dan wel toewijzen van het bezwaarschrift, noch verzoeker gewezen op de mogelijkheid binnen een termijn van zes weken beroep bij de belastingrechter in te

stellen tegen deze beschikking. Bovendien heeft de Belastingdienst niet overeenkomstig artikel 7:10 Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie achtergrond, onder 1.; N.o.) en de in paragraaf 6.2.7. Voorschrift Awb 1997 (zie achtergrond, onder 2.) genoemde (termijn)vereisten gehandeld. In deze paragraaf is namelijk overeenkomstig artikel 7:10 Awb bepaald dat de Belastingdienst in beginsel binnen zes weken een bezwaarschrift afhandelt. Kan de Belastingdienst niet binnen zes weken op het bezwaarschrift beslissen dan kan hij de beslistermijn met ten hoogste vier weken verlengen. Hij doet hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbende. In overleg met belanghebbende is verder uitstel mogelijk.

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

4. Ten overvloede wordt overwogen dat het niet juist is dat de Belastingdienst in strijd met het bepaalde in artikel 25, paragraaf 1, onder 3, Leidraad Invordering 1990 (zie achtergrond, onder 3.) verzoeker niet gedurende de behandeling van het bezwaarschrift (gedeeltelijk) uitstel van betaling voor de voorlopige aanslag heeft verleend. Ten gevolge hiervan ontving verzoeker een aanmaning, een dwangbevel, alsmede tweemaal een waarschuwing voor beslaglegging. Door zo te handelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

II. Ten aanzien van het reageren op telefonische en schriftelijke verzoeken

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op de vele telefonische en schriftelijke verzoeken van verzoeker en zijn fiscaal adviseur tot stopzetting van de invorderingsactiviteiten van de voorlopige aanslag.

2. De Belastingdienst heeft in zijn reactie op de klacht erkend dat hij jegens verzoeker niet optimaal heeft gecommuniceerd. Daarbij wees de Belastingdienst onder meer op het kennelijk niet adequaat reageren op telefonische contacten met verzoeker en/of zijn financieel adviseur, alsmede de gedurende het vierde kwartaal van 2002 slechte telefonische bereikbaarheid van het Centraal Belasting Gebouw te Heerlen als gevolg van een tekort aan binnenkomende lijnen.

In aanmerking genomen het bovenstaande, alsmede dat de Belastingdienst niet heeft gereageerd op verzoekers brief van 16 december 2002, inhoudende een klacht over het niet reageren door de Belastingdienst op de telefonische en schriftelijke verzoeken van verzoeker en zijn fiscaal adviseur en een verzoek om herziening van de voorlopige aanslag, is de onderzochte gedraging op dit punt evenmin behoorlijk.

3. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Belastingdienst het aanbieden van zijn verontschuldigheden niet voldoende achtte, en derhalve mede gelet op de lange periode van onzekerheid met betrekking tot de komst van een deurwaarder en de door verzoeker gemaakte kosten zoals telefoonkosten en porti

verzoeker heeft aangeboden € 75 aan hem te betalen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Amsterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Amsterdam), die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het aanbod van de Belastingdienst aan verzoeker om hem - naast het aanbieden van verontschuldigheden -

een bedrag van € 75 te betalen, vanwege de lange periode van onzekerheid met betrekking tot de komst van een deurwaarder en de door verzoeker gemaakte kosten zoals telefoonkosten en porti.

Onderzoek

Op 21 januari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd

21 januari 2003, van de heer G. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Amsterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Amsterdam).

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/Amsterdam 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.

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Met dagtekening 1 juni 2002 ontving verzoeker van de Belastingdienst/Particulieren Amsterdam (per 1 januari 2003 onderdeel van de Belastingdienst/Amsterdam; hierna: de Belastingdienst) een voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2001 tot een te betalen bedrag van € 9.320.

2. Bij brief van 4 juni 2002 maakte verzoeker bezwaar tegen de voorlopige aanslag.

Het bezwaarschrift luidt onder meer als volgt:

"Hierbij teken ik bezwaar aan tegen de (voorlopige; N.o.) aanslag over 2001.

Zoals in de aangifte is opgenomen heb ik buitenlandse inkomsten genoten in Groot Brittannië, echter op deze inkomsten is reeds belasting ingehouden. Omdat ik had begrepen dat er een belastingverdrag is tussen Groot Brittannië en Nederland, ter voorkoming van dubbele heffing ben ik er steeds vanuit gegaan dat de Engelse heffing eindheffing was en dat ik in Nederland niet nog eens belasting over dit inkomen hoef te betalen.

Vriendelijk verzoek ik u derhalve de aanslag te verminderen tot het in Nederland genoten inkomen van € 3.031,-, waarop tevens belasting is ingehouden."

3. Met dagtekening 23 augustus 2002 ontving verzoeker van de Belastingdienst inzake de voorlopige aanslag een zogenoemde mededeling. In de mededeling liet de Belastingdienst onder meer het volgende weten:

"Het openstaande bedrag van uw voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverz. 2001 is gewijzigd door een vermindering van € 4 048,00.

Gebruik bij een betaling de acceptgiro hieronder."

Onder het kopje 'Te betalen' staat vermeld:

"Nieuw vastgesteld bedrag € 5 272,00"

4. De Belastingdienst stuurde verzoeker met dagtekening 23 augustus 2002 tevens een aanmaning betreffende de voorlopige aanslag. In de aanmaning staat onder meer vermeld:

"U krijgt deze aanmaning omdat u een betalingsachterstand heeft. Op 1 augustus 2002 had het bedrag van uw voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverz. 2001 volledig moeten zijn betaald. Maar op 19 augustus 2002 was dit bedrag nog niet door de Belastingdienst ontvangen.

(...)

U moet het te betalen bedrag en de eventuele invorderingsrente binnen tien dagen na de dagtekening van deze aanmaning hebben betaald. Als u dit niet doet, zullen verdere invorderingsmaatregelen volgen. Dit brengt extra kosten voor u mee. Als u het volledige bedrag heeft betaald voor de dagtekening van deze aanmaning, hoeft u de aanmaningskosten niet te betalen.”

Op de aanmaning staat verder dat verzoeker € 5.281, zijnde het totaal van de voorlopige aanslag (€ 5.272) en de aanmaningskosten van (€ 9), uiterlijk 2 september 2002, diende te betalen.

5. Met dagtekening 27 augustus 2002 stuurde de Belastingdienst verzoeker een zogenoemde kennisgeving inzake de voorlopige aanslag. In de kennisgeving staat onder meer het volgende:

“Te ontvangen of te verrekenen € 4 048

Het bedrag, of het deel dat overblijft na verrekening, wordt overgemaakt op rekeningnummer (...).

U heeft onlangs het aangiftebiljet 2001 ingeleverd. De inspecteur kan deze aangifte niet binnen twee maanden definitief vaststellen. Vooruitlopend op de definitieve vaststelling, heeft de inspecteur besloten de voorlopige aanslag te herzien. De voorlopige aanslag wordt verminderd. Als gevolg hiervan krijgt u een teruggaaf van € 4048.

(...)

U kunt tegen deze kennisgeving geen bezwaar maken en niet in beroep gaan. Wel kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij uw belastingkantoor om het bedrag van de vermindering te wijzigen.”

6. Op 7 oktober 2002 is door de Belastingdienst een op 25 september 2002 door hem uitgevaardigd dwangbevel aan verzoeker betekend voor het bedrag van de voorlopige aanslag (€ 5.272), alsmede de kosten van vervolging (€ 9).

7. Bij brief van 9 december 2002 liet de Belastingdienst verzoeker weten voornemens te zijn beslag te leggen op zijn roerende zaken. Als openstaand bedrag van de aanslag staat in de waarschuwing € 5.536 vermeld.

8. Bij brief van 16 december 2002 liet verzoeker de Belastingdienst onder meer het volgende weten:

“Sinds meer dan een half jaar is door mijn financieel adviseur X en mij geprobeerd contact te leggen met de Belastingdienst in verband met (de voorlopige; N.o.) aanslag. Inmiddels is nog nooit schriftelijk, telefonisch of anderszins gereageerd door de Belastingdienst. Wel

is herhaaldelijk beslaglegging op roerende goederen aangekondigd, recentelijk op 9 december 2002.

Bij de Aangifte IB 2001 is een volledige documentatie meegezonden betreffende de inkomsten uit loondienst. Later heeft mijn financieel adviseur u deze nogmaals doen toekomen. Een en ander is zeer compleet en toont aan dat uw aanslag gebaseerd is op een foute interpretatie van gegevens.

De behandeling door de Belastingdienst van deze zaak neemt naar mijn mening bijzonder onbehoorlijke vorm aan, gezien het feit dat ondanks alle pogingen onzerzijds geen enkele reactie uwerzijds komt.

Derhalve eis ik binnen zeven dagen een schriftelijke herziening van bovengenoemde aanslag tot een bedrag van nul Euro. Tevens overweeg ik om per direct een verzoek in te dienen bij de rechter tot vergoeding van immateriële schade. Ik garandeer u dat deze na ruim een half jaar aantoonbaar is aangericht."

9. Door middel van een ongedateerde brief liet de belastingdeurwaarder verzoeker weten dat volgens zijn gegevens een bedrag van € 5.536 nog steeds niet was betaald. Daarom kondigde hij aan op 28 januari 2003 voor beslaglegging naar verzoekers adres te komen.

10. Met dagtekening 11 februari 2003 stuurde de Belastingdienst verzoeker wederom een kennisgeving inzake de voorlopige aanslag. In de kennisgeving staat onder meer vermeld:

"Te ontvangen of te verrekenen € 5 272

Het bedrag, of het deel dat overblijft na verrekening, wordt overgemaakt op rekeningnummer (...).

De inspecteur heeft u de voorlopige aanslag inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen 2001 (...) opgelegd. Deze voorlopige aanslag blijkt te hoog te zijn vastgesteld. Als gevolg hiervan is de aanslag verminderd met € 5272.

(...)

U kunt tegen deze kennisgeving geen bezwaar maken en niet in beroep gaan. Wel kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij uw belastingkantoor om het bedrag van de vermindering te wijzigen."

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtschrijving onder Klacht. In het verzoekschrift van verzoeker van 21 januari 2003 staat onder meer vermeld:

"Begin juni (2002; N.o.) ontving ik een voorlopige aangifte (bedoeld wordt: aanslag; N.o.) van ruim € 9000,-. Na een eerste bezwaar was dat ruim € 5500,-. Ik hoef geen enkele achterstallige belastingsschuld te betalen en de belastingdienst reageert alleen maar met het herhaaldelijk sturen van de deurwaarder. Deze komt nu weer op 28 januari 2003 voor beslaglegging.

Mijn financieel adviseur en ik hebben acht maanden lang geschreven, gefaxtd, aangetekende post verstuurd met alle mogelijke documentatie en geen enkele reactie ontvangen. Ook telefonisch is de belastingdienst volledig onbereikbaar. De aanslag is nog steeds een VOORLOPIGE en toch staat hier telkens de deurwaarder.

Het is een grof schandaal en ik wil NU een oplossing, want bij terugkomst van een dienstreis loop ik telkens de kans dat de woning onterecht is leeggehaald."

2. In aanvulling op het verzoekschrift liet verzoeker bij e-mailbericht van 23 januari 2003 onder meer het volgende weten:

"- In augustus (2002; N.o.) ontving ik (...) een Mededeling Inkomstenbelasting/premievolksverzekering 2001, gedateerd op 23 augustus 2002. Hierin werd een nieuw vastgesteld bedrag genoemd. Er werd in deze mededeling niet gerefereerd naar mijn bezwaarschrift en er werd geen uitleg gegeven hoe men het nieuwe bedrag had berekend.

- Tegelijkertijd ontving ik, ook gedateerd op 23 augustus 2002, een Aanmaning Inkomstenbelasting/premievolksverzekering 2001, met de mededeling dat het in de aanmaning genoemde bedrag uiterlijk op 2 september 2002 betaald zou moeten zijn.

- Hierop volgend heeft mijn financieel adviseur namens mij telefonisch contact gezocht met de Belastingdienst. Telefonisch werd toegezegd dat de aanslag inderdaad tot nul gereduceerd diende te worden, maar werd echter ook meegedeeld dat de gegevens nog wel intern besproken moesten worden. De uitkomst hiervan hebben ik, noch mijn financieel adviseur geen schriftelijke bevestiging ontvangen.

- Vervolgens ontving ik een Kennisgeving Inkomstenbelasting/Premievolksverzekering, gedateerd op 27 augustus, waarin (weer een ander) 'te ontvangen of te verrekenen' bedrag vermeld stond.

- Op 7 oktober 2002 ontving ik een dwangbevel van de Belastingdeurwaarder, waarin gerefereerd werd naar de (voorlopige) aanslag van 1 juni 2002. Hierop volgend heeft mijn financieel adviseur weer telefonisch contact gezocht met de belastingdienst. In dit gesprek werd door de belastingdienst wederom geconcludeerd dat de aanslag tot nul zou moeten worden gereduceerd, maar de zaak zou diezelfde dag nog nader besproken worden. In het daarop volgende telefonische gesprek werd medegedeeld dat er 'toch nog wel premie volksverzekering betaald zou moeten worden' maar dit moest ook weer nader intern besproken worden'. Nader bericht zou volgen, maar ik heb geen enkele schriftelijk noch

telefonisch bericht ontvangen.

- Vervolgens heeft mijn financieel adviseur sindsdien geprobeerd duidelijkheid te krijgen, maar heeft geen telefonisch contact meer gekregen. Ook heeft hij namens mij nogmaals een tweede bezwaarschrift gestuurd en gefaxt (incl. alle bewijsstukken).
- Op 9 december kreeg ik een waarschuwing voor beslaglegging van de belastingdeurwaarder, met een aanmaning tot betaling en met de mededeling dat de belastingdeurwaarder in ieder geval voor 23 december voor beslaglegging naar mijn adres zou komen indien het genoemde bedrag niet voor die datum betaald zou zijn. Gerefereerd werd naar het dwangbevel van 7 oktober.
- Wederom werd er meerdere malen geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de belastingdienst, maar dit bleek niet mogelijk.
- Daarop volgend heb ik op 16 december de (...) brief naar de belastingdienst gestuurd.
- Uiteindelijk ontving ik dinsdag jl. (21 januari) wederom een waarschuwing voor beslaglegging met als beslagdatum 28 januari.

Het mag duidelijk zijn, dat er sinds mijn eerste bezwaarschrift van juni, op geen enkele manier door de belastingdienst op mijn bezwaarschrift(en), noch andere correspondentie danwel telefonische contacten is gereageerd.

Zoals (...) al vermeld, heb ik gisteren uiteindelijk de toezegging gekregen dat de aanslag tot nul gereduceerd zal worden en heb ik vandaag via de telefoon van de deurwaarder vernomen dat in ieder geval deze toezegging op het intranet is geregistreerd. Ik heb echter nog geen schriftelijk bewijs ontvangen, noch daadwerkelijk de garantie ontvangen dat de deurwaarder niet op 28 januari a.s. voor beslaglegging naar ons adres zal komen. Ik hoop echter dat ik er nu van uit kan gaan dat de zaak is opgelost."

C. Standpunt Belastingdienst/Amsterdam

1. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst bij brief van 19 maart 2003 de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 28 januari 2003 inzake de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2001, (...) ten name van (verzoeker; N.o.), kan ik u als volgt berichten.

1. Feiten

De voorlopige aanslag is gedagtekend op 1 juni 2002. Deze aanslag concludeerde tot een te betalen bedrag van € 9.320.

De voorlopige aanslag is opgelegd naar aanleiding van de ingediende aangifte. In deze aangifte was wel een verzoek ter voorkoming van dubbele belasting gedaan (aan welk verzoek in de voorlopige aanslag ten onrechte voorbij is gegaan), maar was geen verzoek om vrijstelling van premies volksverzekeringen gedaan.

Tegen deze aanslag is door belanghebbende bezwaar aangetekend. Dit bezwaar is op 6 juni 2002 ontvangen door de Belastingdienst/Centrale Invoer. Bij de adressering is kennelijk gebruik gemaakt van het adres van dat dienstonderdeel. De gebruikte adressering is namelijk: Belastingdienst Heerlen, Antwoordnummer 21080, 6400 XK Heerlen. De juiste adressering was echter Belastingdienst/Particulieren Amsterdam, Vestiging Heerlen, Antwoordnummer 5038, 6400 WC Heerlen.

Aangezien het bezwaarschrift op 5 juli 2002 in het elektronisch dossier is opgenomen kan ervan worden uitgegaan dat het bezwaarschrift op dat moment in ieder geval op de juiste plaats was aangekomen.

In het bezwaarschrift wordt uitsluitend melding gemaakt van het feit dat er dubbele belasting is betaald. Over het feit dat geen vrijstelling van premies volksverzekeringen verleend is wordt in het bezwaar niet (expliciet) ingegaan.

Gebleken is dat er in de periode dat het bezwaarschrift in behandeling was geen uitstel van betaling verleend is.

Op 5 augustus 2002 is het bezwaar afgehandeld. Daarbij heeft wel een vermindering wegens dubbele belasting plaatsgevonden (de voorlopige aanslag werd verminderd met € 4.048 tot een te betalen bedrag van € 5.272), maar is geen rekening gehouden met een vrijstelling (in Nederland) voor de premies volksverzekeringen.

De vermindering heeft een dagtekening van 27 augustus 2002. Bij de invordering zijn de gegevens echter al op 14 augustus 2002 verwerkt. Dit verklaart waarom (verzoeker; N.o.) ongeveer tegelijk met de vermindering een aanmaning heeft gehad.

De aanmaning is verstuurd op 23 augustus 2002. Indien er voor het bezwaar wel uitstel van betaling zou zijn verleend, dan was er eerst een brief naar (verzoeker; N.o.) gestuurd met de mededeling dat het uitstel was ingetrokken. Daarna zou binnen zeer korte tijd alsnog een aanmaning zijn verstuurd. Deze aanmaning zou dan vermoedelijk begin september zijn verstuurd.

Met betrekking tot de contacten in de 5 maanden daarna valt alleen na te gaan dat er begin september contact is geweest. Door de klantendienst is op 5 september 2002 na contact met belanghebbende (per telefoon of aan de balie) het bezwaar van juni 2002 geprint (uit het elektronisch dossier) en vervolgens gefaxt. Hoewel de bestemming niet te traceren valt, neem ik aan dat de fax naar het kantoor in Heerlen is gegaan. Het gefaxte bezwaar is op 16 september 2002 (nogmaals) opgenomen in het elektronisch dossier.

Uit onderzoek is gebleken dat in het laatste kwartaal van 2002 de telefooncentrale van het Centraal Belasting Gebouw in Heerlen te kampen had met een tekort aan binnenkomende lijnen. Dit kan de slechte telefonische bereikbaarheid verklaren.

Voorts is gebleken dat er vóór 22 januari 2003 in deze kwestie niet is gecommuniceerd tussen de medewerkers heffing en de medewerkers inning.

Op 8 oktober 2002 (bedoeld wordt: 7 oktober 2002; N.o.) is er een dwangbevel betekend.

Het tweede bezwaarschrift van 16 december 2002, eveneens niet juist geadresseerd aan de Belastingdienst Heerlen, Antwoordnummer 21080, 6400 XK Heerlen, is vermoedelijk nooit op de juiste plaats aangekomen. Er is noch bij de heffing noch bij de inning een actie als gevolg van dit bezwaar te traceren.

Na een waarschuwing voor beslaglegging is er op 22 januari 2003 contact geweest tussen (verzoeker; N.o.) en onze dienst. Op diezelfde dag is zowel uitstel van betaling (door de invordering) aangetekend als dat er een tweede verminderingsbeschikking is opgemaakt (door de heffing). Dit heeft geleid tot een vermindering van het gehele openstaande bedrag (inclusief de kosten van de aanmaning en het dwangbevel), welke op 31 januari 2003 door de invordering is verwerkt. De dagtekening van de vermindering is 11 februari 2003.

2. De klacht

Over de gang van zaken kan ik alleen maar opmerken dat dit allerminst de schoonheidsprijs verdient.

In meerdere fases heeft de Belastingdienst jegens (verzoeker; N.o.) niet optimaal gecommuniceerd. Daarbij wijs ik met name op:

het niet verlenen van uitstel van betaling toen het eerste bezwaar in behandeling werd genomen;

het niet communiceren tussen de heffing en de inning in (met name) de periode september t/m december 2002;

het kennelijk niet adequaat reageren op telefonisch contact met (verzoeker; N.o.) en/of zijn financieel adviseur;

de slechte bereikbaarheid van het gebouw in Heerlen gedurende een langere periode.

Ten aanzien van het eerste en tweede punt kan ik aangeven, dat er recentelijk een routing in het leven is geroepen die ervoor zorgt dat de inning ook in kennis wordt gesteld van aanvullingen die mede van invloed zijn op voorlopige aanslagen. Een medewerkster is hiermee speciaal belast. Onderhavig probleem zou zich in de toekomst dan ook niet meer mogen voordoen.

Ten aanzien van het derde punt is het niet mogelijk de direct betrokkenen hierop aan te spreken, nu het niet bekend is wie telefonisch contact met belanghebbende en/of zijn adviseur hebben gehad. Wel zal ik onze medewerkers in het algemeen (nogmaals) op het belang wijzen dat serieus om wordt gegaan met inkomende telefoongesprekken.

Ten aanzien van het vierde punt kan ik melden dat het tekort aan binnenkomende lijnen in Heerlen zeer recentelijk is opgelost.

Voor de gebeurtenissen bied ik belanghebbende mijn verontschuldiging aan. Excuses zijn hier echter niet voldoende. Ik zal (verzoeker; N.o.) - mede gelet op de lange periode van onzekerheid m.b.t. de komst van een deurwaarder en de door belanghebbende gemaakte kosten zoals telefoonkosten en porti - aanbieden om aan hem een bedrag van € 75 te betalen. Hiermee wil ik aangeven dat de gang van zaken daadwerkelijk door mij betreurd wordt en wil ik benadrukken dat de Belastingdienst er alles aan gelegen is om dit soort zaken in de toekomst te voorkomen."

2. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst bij brief van 31 maart 2003 onder meer het volgende aan verzoeker weten:

"Op 19 maart j.l. is door de Belastingdienst een reactie op uw klacht naar de Ombudsman verstuurd. Naar aanleiding van deze reactie zal - naar ik aanneem - de Ombudsman binnenkort zelf met u contact opnemen.

Inhoudelijk komt mijn reactie erop neer dat de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2001 eind januari (2003; N.o.) weliswaar is verminderd, maar dat dit niet wegneemt dat er door de Belastingdienst in de daaraan voorafgaande periode beter had moeten worden gecommuniceerd.

De oorzaken van de niet optimale communicatie zijn door onze dienst voor zover mogelijk aangepakt. Het is echter duidelijk dat de gang van zaken in de voorbije periode voor u diverse ongemakken met zich heeft meegebracht. Gelet op de lange periode van onzekerheid met betrekking tot de komst van de deurwaarder en de door u gemaakte kosten zoals telefoonkosten en porti bied ik u, naast mijn excuses, aan om u een bedrag van € 75 te betalen.

Mocht u akkoord gaan met dit voorstel, dan verneem ik gaarne van u op welk rekeningnummer het bedrag van € 75 kan worden overgemaakt."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet bij brief van 8 april 2003 onder meer weten het aanbod tot betaling van € 75 te accepteren.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad of ermee instemmen."

2. Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 (Besluit van de staatssecretaris van Financiën van 21 juli 1997, Stcrt. 138)

Paragraaf 6.2.7.

"...Voor de afdoening van bezwaarschriften geldt, dat deze in beginsel binnen de termijnen van de Awb (artikel 7:10 Awb) worden afgehandeld. De hoofdregel daarbij is dat de inspecteur binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak doet. Voldoet het bezwaarschrift niet aan de minimumeisen (...) dan stelt de inspecteur belanghebbende in de gelegenheid het bezwaarschrift binnen een redelijke termijn aan te vullen. De termijn die belanghebbende nodig heeft om het bezwaarschrift aan te vullen dan wel ongebruikt laat verstrijken, schort de beslistermijn voor de inspecteur op. Kan de inspecteur niet binnen zes weken (of binnen zes weken verlengd met de periode gedurende welke de beslistermijn is opgeschort) op het bezwaarschrift beslissen dan kan hij de beslistermijn met ten hoogste vier weken verlengen.

Hij doet hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbende. In overleg met belanghebbende is verder uitstel mogelijk.

De AWR (artikel 25) geeft de inspecteur formeel een beslistermijn van één jaar met de mogelijkheid deze termijn - met schriftelijke toestemming van of vanwege de minister - met maximaal één jaar te verlengen. Van deze mogelijkheid maakt de Belastingdienst alleen in uitzonderingsgevallen gebruik. Hierbij kan worden gedacht aan massaal ingediende bezwaarschriften waarover de Belastingdienst nog geen definitief standpunt heeft

ingenomen of indien belanghebbend weigert mee te werken aan een voortvarende afhandeling van zijn bezwaarschrift...”

Paragraaf 6.2.8.

“De beschikking moet berusten op een deugdelijke motivering. Deze motivering wordt bij de bekendmaking van de beslissing vermeld. Als belastingplichtige op grond van een in § 6.2.2. vermelde reden niet is gehoord, wordt in de motivering tevens aangegeven op welke grond dat is geschied. Indien de mogelijkheid openstaat tegen de beschikking beroep in te stellen, wordt aangegeven voor wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan de mogelijkheid van beroep open.”

3. Leidraad Invordering 1990 (Resolutie van de staatssecretaris van Financiën van 25 juni 1990, nr. AFZ90/1990)

Hoofdstuk IV, artikel 25, paragraaf 1, onder 3.

“...Wanneer de belastingschuldige tegen een belastingaanslag een bezwaarschrift indient, wordt dit tevens aangemerkt als een verzoek om uitstel van betaling. Een afzonderlijk verzoek om uitstel is in dat geval niet nodig...”