



# Rapport

**Datum: 18 december 2003**  
**Rapportnummer: 2003/486**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden zijn (privé-)agenda niet aan hem heeft geretourneerd.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden (hierna: de Belastingdienst) de door hem op 13 november 2002 persoonlijk op verzoek van de Belastingdienst in het kader van de behandeling van zijn aangifte inkomstenbelasting 2000 aan hem overhandigde privé-agenda niet heeft geretourneerd. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat hij twee brieven, gedateerd 15 april 2003, van de Belastingdienst heeft ontvangen, waarin volgens hem met uitzondering van zijn privé-agenda alle overige door hem op 13 november 2002 in het kader van de behandeling van de genoemde aangifte aan de Belastingdienst overhandigde schriftelijke bescheiden waren gevoegd.

2. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst weten dat de behandelend medewerker van verzoekers aangifte zeker weet dat hij per een van de twee hiervoor onder 1. genoemde brieven (onder meer) de door verzoeker bedoelde privé-agenda aan hem heeft geretourneerd. Nader onderzoek door de Belastingdienst naar het dossier van verzoeker, alsmede naar het postbezorgingstraject binnen het betreffende kantoor had niet de door de verzoeker bedoelde agenda opgeleverd, aldus de Belastingdienst.

De Belastingdienst liet voorts weten dat door belastingplichtigen op zijn verzoek ter beschikking gestelde bescheiden in de regel niet met bericht van ontvangst aan hen worden geretourneerd. De hoge mate van betrouwbaarheid van de postbezorging in Nederland in samenhang met de wens om kostenefficiënt te werken leiden tot deze handelwijze, aldus de Belastingdienst. In dit geval had volgens de Belastingdienst een andere wijze van verzending de klacht overigens niet kunnen voorkomen nu verzoeker wel de twee brieven heeft ontvangen maar meent dat de agenda ontbreekt.

3. Vaststaat dat verzoeker de twee door de Belastingdienst naar hem gestuurde brieven van 15 april 2003 heeft ontvangen. Verzoekers stelling de privé-agenda niet te hebben ontvangen is aannemelijk, terwijl daarentegen het standpunt van de Belastingdienst dat hij absoluut zeker weet dat hij de privé-agenda aan verzoeker heeft geretourneerd eveneens aannemelijk is. Er zijn geen feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de lezing van de een meer betekenis moet worden toegekend dan aan de lezing van de ander. De Nationale ombudsman zal zich derhalve in dit geval van een oordeel onthouden.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, wordt geen oordeel gegeven.

## Onderzoek

Op 12 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd

11 augustus 2003, van de heer A. te Hillegom, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Midden/kantoor Leiden.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 17 juli 2003, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 11 augustus 2003 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Holland Midden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

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

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker overhandigde op 13 november 2002 op verzoek van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Leiden (per 1 januari 2003 Belastingdienst/Holland-Midden/kantoor Leiden; hierna: de Belastingdienst) aan hem in het kader van de behandeling van zijn aangifte inkomstenbelasting 2000 (onder meer) zijn zakelijke en privé-agenda over het betreffende jaar.

2. Met dagtekening 15 april 2003 legde de Belastingdienst verzoeker de definitieve aanslag inkomstenbelasting 2000 op. Tegen deze aanslag diende verzoeker op diezelfde datum een bezwaarschrift in.

3. Bij twee, inhoudelijke identieke brieven (inclusief bijlagen) van eveneens 15 april 2003 liet de Belastingdienst verzoeker onder meer het volgende weten:

“Tijdens de behandeling van uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000 ontving ik van u enige schriftelijke bewijsstukken. Ik heb deze stukken voor de verdere behandeling niet meer nodig, daarom stuur ik ze terug.”

4. Bij brief van 25 april 2003 deelde verzoeker de Belastingdienst onder meer het volgende mee:

“In vervolg op mijn bezwaarschrift met betrekking tot mijn belastingaanslag 2000 van

15 april jongstleden en de toezending van mijn bescheiden door (de Belastingdienst; N.o.) d.d. 15 april 2003 (door mij ontvangen op 17 april 2003) deel ik u het volgende mee.

Helaas moet ik constateren dat ik niet al mijn stukken terug heb mogen ontvangen. Tot op heden mis ik nog een agenda! Wilt u deze mij alsnog toesturen?”

5. Verzoeker rappelleerde bij brief van 9 juni 2003 bij de Belastingdienst over het uitblijven van een reactie op de brief van 25 april 2003.

6. In reactie op verzoekers brieven van 25 april en 9 juni 2003 liet de Belastingdienst bij brief van 7 augustus 2003 onder meer het volgende weten:

“De met de regeling van uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 2000 belaste ambtenaar heeft de door u aan hem ter beschikking gestelde bescheiden bij brief van 15 april 2003 aan u geretourneerd. In uw brieven bevestigt u de ontvangst van voormelde brief plus bescheiden, doch u stelt een van de bescheiden, zijnde een privé-agenda 2000, niet te hebben aangetroffen.

Uit een door mij ingesteld onderzoek blijkt echter dat de behandelend medewerker absoluut zeker weet dat hij alle bescheiden, dus ook de door u genoemde agenda, bij de meergenoemde brief van 15 april 2003 aan u heeft geretourneerd; hij had ook geen enkel belang bij het achterhouden van bedoelde agenda. Om alle eventualiteiten uit te sluiten heb ik vervolgens intern de gang van de postbezorging van 15 en 16 april 2003 laten nagaan. Uit dit onderzoek is mij niets gebleken van een onregelmatigheid die de verdwijning van de door u genoemde agenda zou kunnen doen vermoeden dan wel verklaren. Alhoewel ik dus niet kan verklaren wat er tussen de verzending en de ontvangst is gebeurd staat vast dat wij na 15 april jl. niet meer over de door u genoemde agenda beschikken.”

## B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht. In het verzoekschrift van verzoeker van 11 augustus 2003 staat onder meer het volgende vermeld:

“Op 17 april 2003 (...) vond ik twee enveloppen in de brievenbus met daarin de eerder door mij afgegeven en verstrekte bescheiden over het jaar 2000 op mijn privé-agenda na!

Het achterhouden of zoekraken van mijn agenda schaadt niet alleen mijn privacy, maar ook die van mijn kennissen en relaties. Bovendien word ik door deze handelwijze in een nadelige positie gebracht die wellicht in de toekomst mij mogelijk nog meer schade kan berokkenen.

Het verbaast mij dan ook bijzonder dat de belastingdienst mijn rekeningcourantoverzichten betreffend het jaar 2000 van onze rekeningen (...), een agenda alsmede afschriften van mijn polisbladen van onze ziektekostenverzekeringen, de declaraties en uitkeringsbesluiten van de desbetreffende verzekeringen, de kopieën van mijn sollicitatiebrieven, de aan mijn cliënten verstuurd declaraties etc. bijvoorbeeld niet keurig per pakketpost of per aangetekende post met een inventarisatielijst aan mij heeft geretourneerd.

Op 13 november 2002 heb ik deze bescheiden persoonlijk overhandigd!

**Als burger en belastingplichtige mag ik toch verwachten dat de belastingdienst er zorg voor draagt dat men zorgvuldig met mijn persoonlijke gegevens omgaat en geen persoonlijke bezittingen in verkeerde handen komen.”**

## C. Standpunt Belastingdienst/holland midden/kantoor leiden

1. Bij brief van 11 september 2003 stelde de Nationale ombudsman de Belastingdienst onder meer de volgende vragen:

“1. Is het beleid bij de Belastingdienst dat sterk privacygevoelige stukken met bericht van ontvangst worden verstuurd?

Zo nee, waarom niet?

Zo ja, waarom is in dit geval verzoekers privé-agenda niet met bericht van ontvangst verstuurd?

2. Uit het door verzoeker naar de Nationale ombudsman gestuurde verzoekschrift (inclusief bijlagen) blijkt dat de Belastingdienst de schriftelijke bewijsstukken in twee enveloppen aan verzoeker heeft geretourneerd. Klopt dat?

3. Heeft de Belastingdienst op 15 april 2003 zowel verzoekers privé als zakelijke agenda geretourneerd?"

2. In reactie op de hiervoor onder 1. vermelde vragen liet de Belastingdienst bij brief van 15 oktober 2003 onder meer het volgende weten:

"1. Door belastingplichtigen op verzoek ter beschikking gestelde bescheiden worden in de regel niet met bericht van ontvangst aan hen geretourneerd. De hoge mate van betrouwbaarheid van de postbezorging in Nederland in samenhang met de wens om kostenefficiënt te werken leiden tot deze handelwijze. De klacht van (verzoeker; N.o.) betreft ook niet de ontvangst per gewone post, maar het schijnbaar ontbreken van één bescheid. Een andere wijze van verzending had de klacht in casu niet kunnen voorkomen nu klager wel de post heeft ontvangen maar meent dat één stuk ontbreekt, terwijl de behandelend medewerker zeker weet dat hij alle bescheiden heeft geretourneerd. Nader onderzoek van het dossier van belastingplichtige, alsmede van het postbezorgingstraject binnen ons kantoor heeft niet de door de klager bedoelde agenda opgeleverd.

2. Ja.

3. Ja."

#### D. NADERE REACTIE VERZOEKER

Verzoeker liet op 15 september 2003 door de Nationale ombudsman daarnaar gevraagd telefonisch weten geen kopieën te hebben gemaakt van zijn privé-agenda en deze te hebben achtergehouden. Als reden hiervoor gaf verzoeker aan dat het volgens hem onmogelijk was om van alle door hem aan de Belastingdienst overgelegde bescheiden kopieën te maken, aangezien hij 200 tot 300 rekeningafschriften aan de Belastingdienst moest geven.