



Rapport

Datum: 5 maart 2004

Rapportnummer: 2004/075

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Rijnmond, kantoor Rotterdam:

1) hem bij brief van 11 juni 2002, zonder afdoende onderbouwing, heeft meegedeeld dat hij de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal.

2) afwijzend dan wel niet afdoende is ingegaan op zijn brieven van 13 juni, 30 juli en 6 september 2002 waarin hij onder meer heeft opgemerkt dat:

- de gegeven termijn gezien de vakantieperiode zeer kort was, waarbij hij de Belastingdienst verzocht de aangifte per kalendermaand op een later tijdstip te laten ingaan,
- de stijl en inhoud van de mededeling van 11 juni 2002 te wensen overliet, en dat hij graag zou willen weten wie daarvoor verantwoordelijk was.

3) hem bij brief van 2 september 2002 heeft meegedeeld dat de door hem telefonisch ingediende klacht van 29 augustus 2002 inhoudelijk correct was afgewikkeld, zonder hem daar vooraf over te horen.

4) hem, nadat was gebleken dat hij, gezien de beleidswijziging van 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte omzetbelasting zou kunnen doen, heeft meegedeeld dat dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker heeft in het kader van de afdracht van omzetbelasting in juni 2002 een mededeling van de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam (hierna: de Belastingdienst) ontvangen over het wijzigen van het aangiftetijdvak. Verzoeker moest in plaats van per kwartaal, maandelijks aangifte gaan doen. Verzoeker was het met de inhoud en de vorm van deze mededeling niet eens en correspondeerde daarover met de Belastingdienst. Daarnaast diende verzoeker telefonisch een klacht in bij de Belastingdienst over een telefoongesprek dat een van de medewerkers van de Belastingdienst op 29 augustus 2002 met hem had gevoerd. Aangezien verzoeker niet tevreden was met de wijze waarop de Belastingdienst zijn klachten had afgedaan, wendde hij zich tot de Nationale ombudsman.

II. Ten aanzien van de mededeling wijziging aangiftetijdvak

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst hem bij brief van 11 juni 2002, zonder afdoende onderbouwing, heeft meegedeeld dat hij de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal.

2. Verzoeker was het niet eens met de mededeling van de Belastingdienst dat hij de omzetbelasting per maand in plaats van per kwartaal moest gaan aangeven. Volgens verzoeker betekende het doen van maandaangifte een onnodige extra belasting. Bovendien vond hij de mededeling te summier. Er stond in de mededeling slechts dat er regelmatig hoge bedragen op aangifte werden betaald, zonder dat daarbij werd aangegeven hoe vaak, hoe hoog de bedragen waren en waarom de bedragen te hoog waren.

3. In reactie op de klacht van verzoeker deelde de Belastingdienst verzoeker onder meer mee dat op grond van artikel 19, lid 2, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, juncto artikel 25, lid 1, van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994, het tijdvak waarover de omzetbelasting moet worden betaald, vastgesteld wordt op een kalenderkwartaal of, indien de inspecteur zulks vordert, dan wel de belastingplichtige over een kalendermaand aangifte doet, op een kalendermaand. De Belastingdienst hanteert hierbij het beleid dat, indien over een periode van twaalf achtereenvolgende maanden, de ondernemer gemiddeld meer dan € 4084 per kwartaal op aangifte heeft voldaan, het aangiftetijdvak wordt vastgesteld op een maand.

Door verzoeker was in vier achtereenvolgende kalenderkwartalen, te rekenen vanaf het tweede kwartaal 2001, respectievelijk op aangifte voldaan, € 4665, € 2788, € 6487 en € 4729. Er was derhalve door verzoeker in totaal afgedragen € 18669, hetgeen uitkwam op gemiddeld € 4667 per kwartaal.

In de aan verzoeker gezonden mededeling was aangegeven dat de reden tot wijziging van het aangiftetijdvak was gelegen in het feit dat verzoeker regelmatig hoge bedragen op aangifte betaalt. Los van het gegeven dat het hier standaardmededelingen van de Belastingdienst betreft, zou enige verdere cijfermatige onderbouwing volgens de Belastingdienst niets toevoegen aan doel en strekking van de mededeling.

4. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman, wees de Belastingdienst op de informatie die op het internet, in papieren voorlichtingsmateriaal en in de Belastingalmanak te vinden is over het aangiftetijdvak van de omzetbelasting. Een ondernemer kan op deze wijze op de hoogte zijn van het feit dat de Belastingdienst afhankelijk van de te betalen BTW bedragen, gebaseerd op de door de ondernemer zelf gehaalde omzet, verschillende aangiftetermijnen hanteert, aldus de Belastingdienst. De bedragen die verzoeker inzake de omzetbelasting had afgedragen, en waarvan hij zelf als belastingplichtige op de hoogte was, rechtvaardigden de mededeling over de wijziging van het aangiftetijdvak.

5. De Belastingdienst heeft geen onjuist standpunt ingenomen. Volgens de wettelijke bepalingen (zie Achtergrond onder 1.) en het daarop gebaseerde beleid van de Belastingdienst, diende verzoeker, nu hij in de kwartalen voor 1 juli 2002 in drie kwartalen de norm, zijnde € 4.084 per kwartaal, had overschreden, de aangifte omzetbelasting per kalendermaand te doen in plaats van per kwartaal. Een Mededeling Omzetbelasting inzake de wijziging van het aangiftetijdvak betreft een standaardbrief die door het geautomatiseerde systeem wordt verzonden. Gezien het grote aantal belastingplichtigen dat aangifte omzetbelasting doet, en de frequentie waarmee er een wijziging van het aangiftetijdvak zal plaatsvinden, is het niet onredelijk dat de Belastingdienst heeft gekozen voor een standaardbrief. Dat de mededeling slechts summiere informatie bevat over de reden voor het wijzigen van het aangiftetijdvak, volgt uit het feit dat het om een standaardmededeling gaat. Hierbij is van belang dat de informatie over het normbedrag en de vraag hoe vaak de norm moet zijn overschreden voldoende toegankelijk is middels het foldermateriaal van de Belastingdienst (zie Achtergrond onder 2.) en de website op het internet. Bovendien wordt op de mededeling, onder vermelding van een telefoonnummer, aangegeven dat men naar aanleiding van vragen over de inhoud van de mededeling zich kan wenden tot de eenheid. De Belastingdienst heeft daarmee voldoende gevolg gegeven aan het vereiste van adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brieven

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst niet afdoende is ingegaan op zijn brieven van 13 juni, 30 juli en 6 september 2002, waarin hij aangaf de termijn waarop de wijziging van het aangiftetijdvak zou ingaan (twee weken) te kort te vinden. Daarnaast gaf verzoeker in zijn brieven aan te willen weten wie verantwoordelijk was voor de stijl en inhoud van de mededeling van de Belastingdienst die volgens hem beneden peil was.

2. De Belastingdienst gaf in de reactie op de brief van verzoeker van 13 juni 2002 onder meer aan dat de verandering verzoeker ruim een maand voor het uitreiken van de aangifte over de maand juli was medegedeeld. Daarnaast diende verzoeker deze aangifte eerst medio de maand augustus in te dienen en zondig te betalen. Deze termijn achtte de Belastingdienst kort, maar zeker niet onredelijk kort. Over de beleving van verzoeker van het niveau van de mededeling had de Belastingdienst geen mening, zodat iedere discussie op dit punt volgens de Belastingdienst zinloos zou zijn.

In reactie op de brief van verzoeker van 6 september 2002 gaf de Belastingdienst bij brief van 16 september 2002 aan dat de medewerkers van de Belastingdienst correct waren opgetreden jegens verzoeker en dat hetgeen verzoeker in zijn brief had aangevoerd geen wijziging in het standpunt van de Belastingdienst bracht. De brief van verzoeker van 30 juli 2002 werd door de Belastingdienst beantwoord bij brief van 28 oktober 2002. De Belastingdienst gaf daarin onder meer aan dat de brief van 30 juli 2002 in eerste instantie

niet bij de Belastingdienst was ingekomen. Daarom kon pas naar aanleiding van de door verzoeker op 8 oktober 2002 verstrekte kopie van de brief van 30 juli 2002, worden gereageerd. Voorts gaf de Belastingdienst aan dat reeds in de brief van 11 juli 2002 van de Belastingdienst was aangegeven dat de termijn wellicht kort was, maar zeker niet onredelijk kort. Tenslotte gaf de Belastingdienst aan er kennis van te hebben genomen dat verzoeker de mededeling van 11 juni 2002 qua stijl en inhoud van erg laag niveau vond. De Belastingdienst handhaafde zijn standpunt hierover geen mening te hebben en iedere discussie op dit punt zinloos te achten. Verzoekers vraag wie verantwoordelijk is voor dit soort communicatie besloot de Belastingdienst verder dan ook niet te beantwoorden.

3. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf de Belastingdienst over dit klachtonderdeel nog aan dat de mededeling van 12 juni 2002 op zich een correcte, zakelijke mededeling is met zo min mogelijk plichtplegingen. Volgens de Belastingdienst is een ondernemer gebaat bij zakelijke niet te uitvoerige informatie. Het doen van aangifte en het betalen van aanslagen zijn in de wet vastgelegde verplichtingen. De verantwoordelijkheid voor het formulier ligt bij B/CPP (Belastingdienst/Centrum voor proces- en productontwikkeling).

4. De Belastingdienst is afdoende ingegaan op de brieven van verzoeker waar het de stelling van verzoeker betreft dat de in de mededeling van 11 juni 2002 gegeven termijn van ingang van de wijziging van het aangiftetijdvak te kort was. De Belastingdienst heeft uitgelegd dat de verandering verzoeker ruim een maand voor het uitreiken van de aangifte over de maand juli was medegedeeld. Daarnaast diende verzoeker deze aangifte eerst medio de maand augustus in te dienen en zondig te betalen. Deze termijn achtte de Belastingdienst kort, maar zeker niet onredelijk kort. De Belastingdienst kan in dit standpunt worden gevolgd. De Belastingdienst heeft aldus, bij de beantwoording van verzoekers grief, voldoende oog gehad voor het standpunt van verzoeker en is daarop voldoende gemotiveerd ingegaan. Er is geen sprake van strijd met het vereiste dat uit een oogpunt van zorgvuldigheid brieven van burgers adequaat dienen te worden beantwoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. De Belastingdienst is niet afdoende ingegaan op de brieven van verzoeker waar het zijn vraag betreft wie verantwoordelijk is voor de stijl en de inhoud van de mededeling van 11 juni 2002, welke hij beneden peil vond. De Belastingdienst heeft in reactie hierop laten weten geen mening te hebben over het niveau van de mededeling en verdere discussie zinloos te achten. Het had voor de hand gelegen als de Belastingdienst, zoals in de reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman is gedaan, erop had gewezen dat de mededeling een zakelijke mededeling betreft die voldoet aan de daaraan te stellen eisen en dat het Centrum voor proces- en productontwikkeling verantwoordelijk was voor het formulier. De Belastingdienst heeft op dit punt geen recht gedaan aan het beginsel dat brieven adequaat en voldoende gemotiveerd dienen te worden beantwoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de afwikkeling van verzoekers telefonisch ingediende klacht

1. Verzoeker voerde op 29 augustus 2002 een telefoongesprek met een van de medewerkers van de Belastingdienst. Verzoeker was niet tevreden met het verloop van het gesprek (onder andere omdat de medewerker van de Belastingdienst pas tegen het einde van het telefoongesprek meedeelde dat het gesprek op de luidspreker was gezet en dat een collega meeluisterde) en hij diende telefonisch een klacht daarover in. Verzoeker is het niet eens met de brief van de Belastingdienst van 2 september 2002 waarin weliswaar zijn klacht over het afluisteren gegrond wordt verklaard maar waarin zijn overige bezwaren worden afgewimpeld met de opmerking dat het gesprek van 29 augustus 2002 inhoudelijk correct is afgewikkeld. Verzoeker vindt dat hij daarover vooraf gehoord had moeten worden.

2. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst aangegeven dat de grens tussen een telefoongesprek voeren en horen zeer smal is. De Belastingdienst acht het niet uitgesloten dat in een telefoongesprek op 29 augustus 2002, een gesprek waarin verzoeker zich blijkbaar beklaagde, tevens die klacht is behandeld. Volgens de Belastingdienst komt dan vanzelfsprekend de mening van de klager in dat gesprek aan de orde. De medewerker van de Belastingdienst heeft uit de loop van het gesprek opgemaakt dat de klacht was afgehandeld en heeft dat schriftelijk bevestigd.

Als de belanghebbende van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is behandeld, dan kan hij op die bevestiging reageren.

3. De veronderstelling van de Belastingdienst dat de klacht werd afgehandeld in het telefoongesprek waarin de klacht werd geuit, is niet juist. Op 29 augustus 2002 voerde verzoeker een telefoongesprek met de heer Z. van de Belastingdienst. Aangezien verzoeker niet tevreden was met het verloop van dit gesprek, diende hij daarover (naar alle waarschijnlijkheid diezelfde dag) een telefonische klacht in bij de heer H. van de Belastingdienst. Naar aanleiding daarvan werd de heer Z. gevraagd naar zijn zienswijze. Vervolgens werd bij brief van 2 september 2002 de klacht door het hoofd van de eenheid afgedaan. De Belastingdienst bood excuses aan voor het feit dat pas aan het einde van het telefoongesprek van 29 augustus 2002 was aangegeven dat de luidspreker was aangezet in plaats van aan het begin van het gesprek. Daarnaast deelde het hoofd van de eenheid mee dat het gesprek van 29 augustus 2002 door de heer Z. inhoudelijk correct was afgewikkeld en dat er van intimidatie, zoals verzoeker had gesteld, geen sprake was. De vraag is of de Belastingdienst daarmee de klacht op dit punt op zorgvuldige wijze heeft afgedaan.

4. Ingevolge artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 3.) dient het bestuursorgaan zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van onder meer

mondelinge klachten over zijn gedragingen. Het betreft hier een algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. Bij mondelinge klachten hoeft afdeling 9.2 (*De behandeling van klaagschriften*) van de Awb niet verplicht te worden toegepast. Mondelinge klachten mogen wel volgens de bepalingen van afdeling 9.2 worden behandeld.

5. De Belastingdienst was niet verplicht om verzoeker in het kader van wederhoor, de zienswijze van de heer Z. voor te leggen. Artikel 9:10 Awb waarin de hoorplicht is vastgelegd, waarbij de wetgever onder meer de bedoeling heeft gehad dat klager en aangeklaagde op elkaars standpunten moeten kunnen reageren (wederhoor), is immers onderdeel van afdeling 9.2 Awb. Gezien de aard van de klacht, waarbij verzoeker kennelijk had aangegeven dat er sprake was van intimerend optreden, en het hierna genoemde uitgangspunt bij het beginsel van hoor en wederhoor, was er in dit geval aanleiding wel wederhoor toe te passen.

Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken op datgene waarover wordt geklaagd. Wanneer een klachtbehandelende instantie de klacht voorlegt aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en het gegeven antwoord geheel aansluit bij de klacht, is het niet noodzakelijk de reactie aan de klager voor te leggen. Wanneer de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, dat wil zeggen de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een geheel ander licht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste. In dit geval is sprake van deze situatie. De klacht was aan de betrokken ambtenaar voorgelegd en deze nam een geheel ander standpunt in dan verzoeker. Alvorens de Belastingdienst tot een beoordeling van de klacht was gekomen, had dit standpunt aan verzoeker (eventueel telefonisch) moeten worden voorgelegd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de wijziging van de normbedragen per 1 oktober 2002

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst, nadat was gebleken dat hij, gezien de wijzigingen van de normbedragen inzake de systeemtijdvakken omzetbelasting per 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte omzetbelasting zou kunnen doen, heeft meegedeeld dat dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan.

2. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman deelde de Belastingdienst mee dat bij brief van 28 oktober 2002 aan verzoeker was meegedeeld dat als gevolg van het terugbrengen van de administratieve verplichtingen voor het bedrijfsleven de normbedragen voor de systeemtijdvakwisselingen werden verhoogd. Verzoeker kon het aangiftetijdvak per 1 januari 2003 weer omzetten naar kwartaalpost. De Belastingdienst achtte dit bij nader inzien niet zo gelukkig. Logischer zou zijn geweest belanghebbende toe

te staan met ingang van 1 oktober 2002 weer over te gaan op kwartaalpost. Verzoekers op het moment van ontvangst in te dienen aangifte over september zou dan de laatste maandaangifte zijn geweest, aldus de Belastingdienst.

Overigens wees de Belastingdienst er op dat al op 30 januari 2003 hierover was gecorrespondeerd. In genoemde brief was meegedeeld dat indien verzoeker er om had verzocht, hij over oktober en november 2002 nihil-aangiften had kunnen doen. De reëel ingevulde aangifte over december zou dan als kwartaalaangifte over het vierde kwartaal 2002 zijn beschouwd.

3. De Belastingdienst kan worden gevolgd in zijn opvatting dat minder gelukkig is gehandeld door de wijziging van het aangiftetijdvak voor de omzetbelasting als gevolg van het per 1 oktober 2002 verhoogde normbedrag pas per 1 januari 2003 te laten ingaan in plaats van per 1 oktober 2002. De mededeling van de Belastingdienst over de verhoging van de normbedragen vond plaats bij brief van 28 oktober 2002. Voor zover op dat moment, omdat de aangifte voor oktober reeds verzonden was, wijziging van het aangiftetijdvak niet mogelijk was, had het voor de hand gelegen verzoeker in de brief van 28 oktober 2002 aan te bieden over oktober en november 2002 nihil-aangiften te doen zodat de aangifte over december kon worden beschouwd als kwartaalaangifte. In plaats daarvan wees de Belastingdienst verzoeker er bij brief van 30 januari 2003 op dat hij zelf een verzoek had kunnen indienen over oktober en november 2002 nihil-aangiften te mogen doen. De Belastingdienst heeft zich op dit punt onvoldoende hulpvaardig opgesteld.

Overigens heeft de Belastingdienst de negatieve gevolgen van zijn handelwijze op afdoende wijze weggenomen door in de brief van 30 januari 2003 aan te bieden de door verzoeker gederfde rente te vergoeden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Financiën, is niet gegrond wat betreft de mededeling dat verzoeker de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal en wat betreft de beantwoording van verzoekers brieven voor zover deze de termijn betroffen waarbinnen de wijziging van het aangiftetijdvak zijn beslag zou krijgen.

De klachten zijn gegrond wat betreft de beantwoording van verzoekers brieven voor zover deze de stijl van de hiervoor genoemde mededeling betroffen, wat betreft de afhandeling van verzoekers mondelinge klacht, en wat betreft de mededeling van de Belastingdienst dat, nadat was gebleken dat verzoeker gezien de wijziging van de terzake geldende normbedragen per 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte omzetbelasting zou

kunnen doen, dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan.

Onderzoek

Op 25 juli 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 juni 2003, van de heer D. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam (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.

Tevens werd de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 11 juni 2002 zond de Belastingdienst verzoeker een zogenaamde Mededeling Omzetbelasting inzake de wijziging van het aangiftetijdvak. De mededeling luidt onder meer als volgt:

“Waarom deze mededeling?

U moet de omzetbelasting over een ander tijdvak gaan aangeven. De reden voor deze wijziging en de oude en nieuwe situatie staan hieronder vermeld.

Reden wijziging

■ U heeft een aantal keren niet, niet volledig of niet

op tijd betaald. *Lees de toelichting.*

U betaalt regelmatig hoge bedragen op aangifte

■ Uw verzoek tot wijziging is akkoord bevonden

Oud tijdvak

U doet aangifte per

■ kalendermaand

■ kalenderkwartaal

■ kalenderjaar

■ boekjaarkwartaal, beginnend met de maanden

Nieuw tijdvak

U moet aangifte doen per

■ kalendermaand

■ kalenderkwartaal

■ kalenderjaar

■ boekjaarkwartaal, beginnend met de maanden

Tijdvak van ingang

Deze wijziging gaat in vanaf

juli 2002

U ontvangt van de Belastingdienst tijdig een

aangiftebiljet en acceptgiro.

Toelichting

U kunt na verloop van tijd verzoeken uw aangifte en betaling weer te doen over het tijdvak dat u gewend was. U moet dan wel twaalf achtereenvolgende maanden tijdig hebben voldaan aan uw aangifte- en betalingsverplichting. Deze twaalf maanden worden gerekend vanaf het tijdvak van ingang van de wijziging.

Inlichtingen

Heeft u nog vragen over deze mededeling, dan kunt u terecht bij uw eenheid van de Belastingdienst. Adres en telefoonnummer staan hieronder. De spreekuren zijn over het algemeen: maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 16.30 uur.”

2. Bij brief van 13 juni 2002 reageerde verzoeker onder meer als volgt op de mededeling van de Belastingdienst:

“Op 11 juni stuurt u mij een Mededeling over een Wijziging aangiftetijdvak. U stelt hierin dat ik over een ander aangiftevak MOET gaan aangeven. Reden zou zijn 'u betaald regelmatig hoge bedragen op aangifte'.

Hiertegen maak ik bezwaar. Ik wil bij een kwartaalaangifte blijven.

Reden 1: uw motivatie is te zwak en te onduidelijk. Wat is hoog? Ik vind de bedragen laag.

Reden 2: een maandaangifte betekent onnodig meer werk voor mij (denk aan de 'terugdringen van de administratieve lasten voor het bedrijfsleven').

Graag verneem ik van u het volgende.

1. Op grond van welk artikel denkt u het aangiftevak eenzijdig te kunnen veranderen?
2. Hoe heeft u vastgesteld dat mijn kwartaalbetalingen als regelmatig hoog zijn te kwalificeren?
3. Hoe verhoudt zich uw vaststelling ad 2. tot mijn Opgaaf startende onderneming?
4. Acht u het zorgvuldig om cliënten met gestelde reden tot wijziging, zo zonder enige verder toelichting te berichten?
5. Een verandering ingaande juli 2002 is onredelijk kort?
6. Uw Mededeling van 11 juni is qua stijl en inhoud van erg laag niveau. Wie is verantwoordelijk voor dit soort communicatie?

Ik ga ervan uit dat hangende dit bezwaar er geen wijziging van aangiftetijdvak kan plaatsvinden.”

3. De Belastingdienst reageerde bij brief van 11 juli 2002 onder meer als volgt op de bezwaren van verzoeker:

“Naar aanleiding van uw brief van 13 juni 2002, waarin u bezwaar maakt tegen het door gewijzigde aangiftetijdvak voor de heffing van de omzetbelasting, deel ik u het volgende

mede.

1. Op grond van artikel 19, lid 2, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, juncto artikel 25, lid 1, van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen, wordt het tijdvak waarover de omzetbelasting moet worden betaald vastgesteld op een kalenderkwartaal of, indien de inspecteur zulks vordert, dan wel de belastingplichtige over een kalendermaand aangifte doet, op een kalendermaand.

De inspecteur kan derhalve om hem moverende redenen het aangiftetijdvak wijzigen, tegen welke beslissing geen op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen bezwaar- en beroepsmogelijkheden open staan. Uw bezwaar in deze is derhalve niet ontvankelijk en is door mij als verzoekschrift in behandeling genomen.

2. De belastingdienst hanteert het beleid dat, indien over een periode van twaalf achtereenvolgende maanden, de ondernemer gemiddeld meer dan € 4084,- per kwartaal op aangifte heeft voldaan, het aangiftetijdvak wordt vastgesteld op een maand.

Door u is in vier achtereenvolgende kalenderkwartalen, te rekenen vanaf het tweede kwartaal 2001, respectievelijk op aangifte voldaan, € 4665,-, € 2788,-, € 6487,- en € 4729,-.

Er is derhalve door u in totaal over deze periode afgedragen € 18669,-, hetgeen uitkomt op gemiddeld € 4667,- per kwartaal.

3. In de Opgaaf startende onderneming heeft u aangegeven dat u naar schatting f 19000,- (€ 8621,-) per jaar aan omzetbelasting zou zijn verschuldigd, hetgeen mij destijds heeft doen besluiten het aangiftetijdvak vast te stellen op een kalenderkwartaal.

4. In de aan u gezonden mededeling is aangegeven dat de reden tot wijziging van het aangiftetijdvak is gelegen in het feit dat u regelmatig hoge bedragen op aangifte betaalt.

Los van het gegeven dat het hier standaard mededelingen van de belastingdienst betreft, voegt enige verdere cijfermatige onderbouwing naar mijn mening niets toe aan doel en strekking van de mededeling.

5. De verandering is u ruim een maand voor het uitreiken van de aangifte over de maand juli medegedeeld. Daarnaast dient u deze aangifte eerst medio de maand augustus in te dienen en zonodig te betalen. Deze termijn is wellicht kort, maar zeker niet onredelijk kort.

6. Over uw beleving van het niveau van de mededeling heb ik geen mening, zodat iedere discussie op dit punt mijns inziens zinloos is.

Gezien het vorenstaande zie ik geen aanleiding om in uw geval af te wijken van het beleid zoals dat in deze door de belastingdienst voor alle ondernemers pleegt te worden gevoerd.

De mededeling dat u per 1 juli 2002 aangifte zult moeten gaan doen per kalendermaand, blijft derhalve in stand.

Indien u in de toekomst over een periode van twaalf achtereenvolgende maanden gemiddeld minder dan € 4084,- per kwartaal op aangifte heeft voldaan, kunt u bij mij een verzoek indienen om het aangiftetijdvak terug te brengen van een kalenderkwartaal naar een kalendermaand.”

4. Verzoeker deelde de Belastingdienst bij brief van 30 juli 2002 onder meer het volgende mee:

“In antwoord op uw brief van 11 juli kan ik u -de nummering volgend- als volgt mededelen.

1. Desalniettemin de door u aangehaalde wetten zijn er voor een Inspecteur gedragsregels zoals regels van zorgvuldigheid, fatsoen, redelijkheid & billijkheid enz. Uw eenzijdige zonder enige relevante inhoudelijke toelichting opgelegde wijziging vind ik onfatsoenlijk en onredelijk & onbillijk. Vandaar (nog steeds) bezwaar.

2. De zorgvuldigheid betaamt dat u de beleidslijn van € 4.084,- bij uw schrijven van 11 juni bekend maakte. Dit kost nauwelijks moeite terwijl daarmee de kulomschrijving 'hoge bedragen vermeden had kunnen worden. Uw omissie vindt ik (nog steeds) onzorgvuldig. Verder wil ik graag weten: hoe dwingend is de beleidslijn? zijn afwijkingen mogelijk?

3. -

4. Wat flauw om u te verschuilen achter standaard mededelingen. Als u er voor kiest om standaard mededelingen te gebruiken bent u hiervoor verantwoordelijk en dus aanspreekbaar. Zoals ik u al kenbaar maakte is een toelichting wel zo fatsoenlijk, wel zo zorgvuldig, wel zo redelijk & billijk. Mede gelet op het hoge aantal fouten bij Ondernemingen Rotterdam 2 is toelichting en onderbouwing daarnaast ook erg nodig.

5. Zoals ik u te kennen gaf is deze termijn voor mij onredelijk kort. Mede i.v.m. de vakantietijd kan ik niet tijdig maatregelen treffen. Verder vergeet u mijn argument 'terugdringen van de administratieve lasten voor het bedrijfsleven'. Een maandopgave kost mij meer tijd.

6. Niet akkoord met uw 'geen mening'. Ik kan en mag u aanspreken op de door u gekozen stijl en inhoud van communicatie. Verder vergat u mijn vraag te beantwoorden. Graag alsnog antwoord?”

5. Op 29 augustus 2002 voerde verzoeker een telefoongesprek met een medewerker van de Belastingdienst. Aangezien verzoeker niet tevreden was over het verloop van het gesprek, diende hij telefonisch een klacht in. De klacht werd behandeld door het hoofd van de eenheid en bij brief van 2 september 2002 bracht hij verzoeker op de hoogte van zijn

beslissing. De brief van 2 september luidt onder meer als volgt:

“Vrijdag 30 augustus j.l heeft de heer H. van de Directie ondernemingen Zuid te Breda mij benaderd over een door u telefonisch ingediende klacht. De klacht betreft het telefoongesprek dat u op donderdag 29 augustus hebt gevoerd met de heer Z., en dan in het bijzonder het gegeven dat de heer Z. pas aan het einde van het gesprek meedeelde dat het gesprek op de luidspreker was gezet en een collega meeluisterde. Aangezien ik van oordeel ben dat een dergelijke melding gedaan moet worden op het moment dat de luidspreker wordt ingeschakeld bied ik u hiervoor mij excuses aan. Omdat het gesprek overigens inhoudelijk door de heer Z. correct is afgewikkeld en er van intimidatie, zoals u stelt, absoluut geen sprake is beschouw ik de klacht hiermee als afgehandeld.”

6. Verzoeker was het niet eens met de wijze waarop zijn klacht was afgedaan. Hij stuurde daarom op 6 september 2002 een brief aan de Belastingdienst. De brief houdt onder meer het volgende in:

“Het doet me genoegen dat de belastingdienst ook (in het maatschappelijk verkeer) normale antwoordtermijnen kan gebruiken. Nu was het ook wel raar dat niemand (...) in de lijn bereikbaar was. Ik had de klacht graag persoonlijk met u besproken.

Ook met genoegen lees ik uw veroordeling van de gedragswijze van Dhr Z.. Ik vind het zorgelijk dat Dhr Z. moeite heeft met normale fatsoensregels. Wat gaat u eraan doen om dit verder binnen uw dienst te voorkomen? Ik vraag u dit met name omdat de aanpak van uw OB-club op meer punten ongepast is. Te denken valt aan:

Een botte aanschrijving over wijziging aangifteperiode. Z. & co voelen de wet aan hun kant en vergeten dat cliënten vooral een redelijk en billijke opstelling willen.

Met de wet aan hun kant willen Z. & co maar niet begrijpen dat cliënten desondanks gewoon goed geïnformeerd willen worden.

Het is een **minimum**eis voor een goede behandeling, dat de ontvangst van klachten en bezwaren wordt bevestigd met een bevestigingsbrief (hfdstuk 9 Awb). Mijn ervaring is dat Z. & co stelselmatig géén ontvangstbevestiging sturen.

Als ik de heer Z. aanspreek op het herhaald achterwege blijven van ontvangstbevestigingen is hij snel met gratuit excuus. Ook hier geldt: wat doet hij eraan om verdere tekortkomingen op dit punt te voorkomen? Hem hierna gevraagd, was zijn opgepast antwoord dat hij ook in de toekomst niet kon garanderen dat ontvangstbevestigingen altijd zouden worden verstuurd. Waarop ik hem meedeelde dat ik dit soort vrijblijvend opstelling (incl. excuus) niet accepteer. Ik verwacht van Z. dat hij zich inspant om er voor te zorgen dat zoveel mogelijk wel ontvangstbevestigingen worden verzonden.

Samenvattend kan ik stellen dat ik uw conclusie dat 'het gesprek overigens inhoudelijk correct is afgewikkeld' niet deel. Ik vraag mij af hoe u zulks heeft kunnen vaststellen zonder mij ook maar nader te horen. Kent u het principe van hoor en wederhoor?.

Derhalve blijf ik bij mijn oordeel dat het optreden van dhr Z. intimiderend was.

Ik vrees dat de onfatsoenlijke en intimiderende aanpak van dhr Z. -mede gelet op bovenstaande opsomming - gebaseerd is op wat tussen de oren zit bij uw OB-club.

Graag (schriftelijk) uw visie?"

7. De Belastingdienst reageerde bij brief van 16 september 2002 onder meer als volgt:

"Uw brief met dagtekening 6 september 2002 heb ik ontvangen op 11 september j.l. Mijn antwoord is zowel ontvangstbevestiging als inhoudelijke reactie.

Zoals ik in mijn brief van 2 september j.l. al heb aangegeven ben ik van oordeel dat de heer Z., met in achtneming van de aangegeven situatie, correct is opgetreden. Dat geldt ook voor zijn collega's.

Hetgeen u onder de punten 1 t/m 4 aanvoert brengt geen wijziging in mijn standpunt.

Overigens blijft het beleid van de belastingdienst ongewijzigd: als niet heel snel inhoudelijk gereageerd kan worden wordt een ontvangstbevestiging verzonden."

8. Verzoeker was het nog steeds niet eens met de Belastingdienst. Bij brief van 2 oktober 2002 liet hij dit de Belastingdienst weten. De brief luidt onder meer als volgt:

"Uw schrijven van 16 sept. heb ik in goede orde ontvangen. Wij zijn het dus eens dat we het oneens zijn. Ik zal een klacht indienen bij de Ombudsman.

Het lijkt er op dat u te snel over mijn argumenten heeft gelezen. In ieder geval heeft u schijnbaar gemist dat ik van mijn bezwaar OB NR 799.65.003. B.01 (...) GEEN ontvangstbevestiging heb gekregen(zie punt 3 van mijn brief van 6 sept 2002). Graag per ommegaande herstellen. Aangezien ook het antwoord al 2 maanden uitblijft, wil ik nu ook ommegaande antwoord.

Ik constateer dat u op de punten in gebreke blijft

1. de bevestigingsbrief

2. de antwoordtermijn.

In dit licht wil ik uitstel voor het doen van aangiften OB totdat deze kwestie naar behoren is afgehandeld.

Tenslotte wil ik weten hoe het tekortschieten bij de bevestigingsbrief alsmede bij de antwoordtermijn heeft kunnen ontstaan.”

9. Bij brief van 8 oktober 2002 bevestigde de Belastingdienst de ontvangst van de klacht van verzoeker. Bij brief van 28 oktober 2002 gaf de Belastingdienst een oordeel over de klacht. De Belastingdienst merkt in de brief van 28 oktober onder meer het volgende op:

“Op 8 Oktober 2002 ontving ik uw brief waarin u mededeelt dat u een klacht zult indienen bij de Ombudsman en waarin u vraagt waarom u geen ontvangstbevestiging en antwoord heeft ontvangen op uw brief van 20 juli 2002 (door u in kopie bijgevoegd). Hieronder zal ik ingaan op uw mededeling en uw vragen.

Klacht bij de ombudsman

Uw mededeling dat u een klacht zult indienen bij de Ombudsman heb ik ter kennisgeving aangenomen. Verdere ontwikkelingen daaromtrent wacht ik af.

Ontvangstbevestiging en antwoord op brief van 20 juli 2002

De door u in kopie bijgevoegde brief van 30 juli 2002 is bij mij niet bekend. Voor zover door mij na te gaan is deze brief niet ingekomen. Dat is ook de reden waarom er geen ontvangstbevestiging is verstuurd en waarom u geen antwoord op uw vragen heeft ontvangen. Omdat ik nu over een kopie van de brief beschik zal ik alsnog - uw nummering volgend - op de inhoud daarvan ingaan.

Punt 1.

In mijn brief van 11 juli 2002 heb ik u medegedeeld dat tegen de beschikking waarin een tijdvakwissel wordt bekend gemaakt geen bezwaar mogelijk is. Daarom is uw bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard en vervolgens als verzoekschrift in behandeling genomen. Bij de behandeling van uw verzoek heb ik geconstateerd dat de tijdvakwissel binnen de wettelijke regelingen en conform het geldende beleid is uitgevoerd. Daarom was er geen reden tegemoet te komen aan uw verzoek. Ik ben van mening dat deze beslissing niet als onzorgvuldig, onfatsoenlijk, onredelijk en/of onbillijk kan worden gekwalificeerd. Uw (hernieuwde) bezwaar tegen deze beslissing vormt mij geen reden om dit standpunt te herzien.

Bij het niet-ontvankelijk verklaren van uw bezwaarschrift van 13 juni 2002 had vermeld moeten worden dat tegen deze niet-ontvankelijkheidsverklaring beroep kan worden ingesteld bij het Gerechtshof. Indien gewenst kunt u dit beroep alsnog instellen. Voor meer informatie omtrent het instellen van beroep verwijs ik u naar de bijgevoegde toelichting. Daarbij ga ik ervan uit dat het Gerechtshof niet-ontvankelijkheidsverklaring wegens termijnoverschrijding van uw beroepschrift achterwege zal laten omdat de Belastingdienst u omtrent de beroepsmogelijkheden niet heeft geïnformeerd.

Punten 2 en 4

Aangezien de onderdelen 2 en 4 uit uw brief van 30 juli 2002 min of meer overlappend zijn, heb ik deze twee onderdelen gecombineerd.

In mijn brief van 11 juli 2002 ben ik ingegaan op het door de Belastingdienst gehanteerde beleid inzake wisselingen van aangiftetijdvakken voor de omzetbelasting. De beoordeling of er (op basis van het geldende beleid) een tijdvakwissel dient plaats te vinden is een volledig geautomatiseerd proces. Het eindproduct van dit geautomatiseerde proces is de beschikking waarin de tijdvakwissel aan de belastingplichtige wordt bekend gemaakt. Hierbij is niet gekozen voor een cijfermatige onderbouwing. Een dergelijke cijfermatige onderbouwing zou naar mijn mening ook niets toevoegen aan doel en strekking van de mededeling. Ik ben het dan ook niet met u eens dat het achterwege laten van de cijfermatige onderbouwing als "onzorgvuldig" moet worden aangemerkt.

Voor wat betreft uw vraag hoe dwingend een beleidslijn is en of er afwijkingen mogelijk zijn, het volgende. In het algemeen geldt dat de staatssecretaris beleidsregels voor de Belastingdienst opstelt. Door middel van deze beleidsregels legt de staatssecretaris vast hoe wetten moeten worden gehanteerd en uitgevoerd. In beginsel zijn individuele inspecteurs aan deze beleidsregels gebonden. Juist het negeren van beleidsregels zou immers leiden tot schending van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Hieruit vloeit dan ook automatisch voort dat het afwijken van beleid niet of slechts in hoge uitzondering mogelijk is.

Punt 5.

Reeds in mijn brief van 11 juli 2002 heb ik u medegedeeld van mening te zijn dat de termijn wellicht kort is, maar zeker niet onredelijk kort. Voor wat betreft uw opmerking over het terugdringen van administratieve lasten voor het bedrijfsleven, kan ik u mededelen dat per 1 oktober 2002 de normbedragen voor systeemtijdvakwisselingen zijn verhoogd. Het in mijn brief van 11 juli 2002 genoemde normbedrag van € 4.084 is verhoogd naar € 7.000. Naar aanleiding van deze aanpassing van het beleid zal ik uw aangiftetijdvak per 1 januari 2003 dan ook omzetten naar kwartaalpost.

Punt 6.

Ik heb er kennis van genomen dat u de mededeling van 11 juni 2002 qua stijl en inhoud van erg laag niveau vindt. Ik handhaaf echter mijn standpunt dat ik hierover geen mening heb en dat ik iedere discussie op dit punt zinloos acht. Uw vraag wie verantwoordelijk is voor dit soort communicatie zal ik verder dan ook niet beantwoorden."

10. Bij brief van 14 december 2002 reageerde verzoeker op de brief van de Belastingdienst van 28 oktober 2002. De brief van verzoeker luidt onder meer als volgt:

“We zijn er nog niet uit. In antwoord op uw brief van 28 oktober wil ik u als volgt berichten.

1. Uw opmerking over het niet inkomen van mijn brief van 30 juli 2002 is ongeloofwaardig. Ik schreef u op 6 sept. 2002 al dat Z. en Co stelselmatig geen ontvangstbewijs sturen. Wat heeft u eraan gedaan om deze opmerking te toetsen? Vraag u vooral Mw (...) even, met haar besprak ik het tekortschieten van uw dienst op dit punt al meerdere malen. Gelet op het disrespect van Z. voor fatsoensregels (zie uw brief van 2 sept. 2002), het disrespect voor het versturen van ontvangstbevestigingen (Awb) en het disrespect voor de beroepsmogelijkheid bij het Gerechtshof, ligt het in de lijn der verwachting dat er bij Z. nog meer niet klopt. Graag wil ik het dossier van Z. komen inkijken.

2. U vergeet te antwoorden op de volgende punten:

a. Wat gaat u eraan doen om overschrijding van fatsoensregels binnen uw dienst te voorkomen?

b. Hoe heeft u kunnen vaststellen dat het gesprek met Z. overigens inhoudelijk correct is afgewikkeld? Geldt hier het principe van Hoor en Wederhoor?

c. Hoe heeft u vastgesteld dat ingang van de wijziging vanaf juli 2002, ondanks mijn bezwaren niet onredelijk kort was?

3. Graag wil ik dat u mij informeert over het voorstel van BOS inzake Terugdringing Administratieve lasten, terzake verhoging aangiftegrenzen OB. Ik wil weten hoe de regelgeving in de tijd is veranderd (wanneer aanzegging, richtlijn etc.). Zoals u begrijpt wil ik beoordelen of de door uw dienst eenzijdig opgelegde wijziging gezien de voortgang van vermelde Voorstel van Bos wel redelijk was.

4. Als per 1 okt. 2002 de grenzen voor de kwartaalaangiften is verhoogt tot € 7000 is het gelet op mijn bezwaren tegen de maandaangifte onredelijk en onbillijk dat u mij desondanks in okt. en nov. en dec. alsnog maandaangifte laat doen.

5. Het ad 4 veroorzaakte renteverlies wil ik vergoed krijgen.”

11. De Belastingdienst reageerde bij brief van 30 januari 2003 onder meer als volgt op de brief van verzoeker van 14 december 2002:

“Alvorens nader inhoudelijk in te gaan op uw klachten, hecht ik eraan te benadrukken dat de Belastingdienst en zijn medewerkers zich inspannen om adequaat en respectvol om te gaan met de belastingplichtigen.

Hoewel wij in alle klantencontacten perfectie nastreven, dienen we ons toch te realiseren dat ons handelen het werk blijft van feilbare mensen.

Ik benadruk hierbij dat ik nu duid op mensen in het algemeen, en derhalve niet op de heer Z., van wiens deskundigheid en voorkomendheid ik mij verzekerd weet. Ik kom daar nog op terug in het vervolg van mijn brief.

Met het voorgaande wil ik aangeven dat ik u zeker niet wil tegenspreken als u zegt dat de Belastingdienst in de loop der jaren wel eens een steek heeft laten vallen; daarvoor bied ik u oprecht mijn verontschuldigen aan.

Als ik mij buig over de wisseling van de omvangrijke correspondentie tussen u en de Belastingdienst kom ik tot de conclusie dat het van belang is met u van gedachten te wisselen over de wijze waarop de Belastingdienst in de toekomst het beste zou kunnen omgaan met uw verwachtingen over de werkwijze van de Belastingdienst. Daartoe bent u bij brief van 23 december 2002 uitgenodigd voor een gesprek met de heer S., (...).

In een telefonisch onderhoud met mevrouw (...) op 31 december jl. hebt u aangegeven daar geen gebruik van te willen maken. U suggereerde in dat gesprek dat onze uitnodiging vermoedelijk niet uit eigen initiatief zou zijn, maar zou zijn ingegeven door het feit dat u uw klacht had doorgestuurd naar de Nationale ombudsman, hetgeen mevrouw (...) ontkende.

Ik vind het belangrijk met u uw verwachtingen te bespreken. Dit geeft ons de mogelijkheid om onze klantbehandeling te verbeteren. Daarmee zou kunnen worden voorkomen dat bij u irritatie ontstaat over ons handelen. Dit zou vervolgens kunnen meebrengen dat er voor u geen aanleiding meer is in uw correspondentie uw irritaties te verwoorden. In zoverre acht ik een adequaat en respectvol handelen ook uw verantwoordelijkheid. Zo vind ik ondermeer de passage 'ligt het in de lijn der verwachting dat er bij Z. nog meer niet klopt. Graag wil ik het dossier van Z. komen inkijken' daar geen voorbeeld van in uw brief van 14 december 2002.

Tot slot wens ik te benadrukken dat ik een persoonlijk gesprek, waarin wederzijdse verwachtingen op elkaar kunnen worden afgestemd, van het grootste belang vind. Ik nodig u dan ook bij deze nogmaals uit om bij mij langs te komen. Wilt u telefonisch een afspraak maken?

Dan ga ik nu inhoudelijk in op uw klachten.

1. U klaagt over het feit dat de heer Z. geen ontvangstbevestiging stuurt bij brieven over vragen / opmerkingen met betrekking tot, in uw geval, tijdvakwissels. Het is bij de Belastingdienst niet gebruikelijk voor alle soorten correspondentie ontvangstbevestigingen te sturen. Ik kan mij wel voorstellen dat u het correct zou vinden als wij dat wel deden. Gezien echter de enorme hoeveelheid brieven en bescheiden die de Belastingdienst te verwerken krijgt, en de kosten die aan ontvangstbevestigingen zijn verbonden, is een afweging gemaakt. In geval van klachten en bezwaarschriften worden ontvangstbevestigingen gestuurd, bij andere correspondentie niet. Naar mijn mening was

in uw geval geen sprake van een bezwaarschrift of klacht.

Voorschrift is in de Algemene wet bestuursrecht om de burger te wijzen op het rechtsmiddel dat openstaat tegen de beslissing die is genomen, op hetzelfde moment dat die beslissing aan die burger kenbaar wordt gemaakt. Als sprake is van uitvoeringshandelingen waartegen geen rechtsmiddelen openstaan, zoals het openbare voorschrift dat de aangiftetermijn wordt verkort bij overschrijding van een zeker belang, dan is er geen reden om een dergelijke passage op te nemen. Ik deel uw mening dan ook niet dat sprake is van stelselmatig weigeren, en evenmin dat hieruit gebrek aan respect voor burgers of rechtsregels zou kunnen worden afgeleid.

2. A. Ik volsta met een verwijzing naar het eerste gedeelte van mijn brief.

B. Naar aanleiding van uw brief heeft de heer S. de heer Z. om een reactie gevraagd en die gekregen. Daarmee hebben beide partijen hun zienswijze kenbaar gemaakt. Dat is in het algemeen voldoende voor de oordeelsvorming. De materie is niet gecompliceerd en evenmin uitzonderlijk.

C. De wetgever heeft een termijn van één maand gegeven om een aangifte omzetbelasting tijdig te doen. Het is niet aan mij om een oordeel hierover te geven. De Belastingdienst voert de wet uit. Het is aan de wetgever om zich te buigen over de lengte van de onderhavige termijnen.

3. Op 29 oktober 2002 is door de leiding van de Belastingdienst aan de medewerkers bekendgemaakt dat, in het kader van administratieve lastenverlichting voor het bedrijfsleven, de grenzen voor het doen van maandaangifte voor de omzetbelasting zijn verhoogd (...). Toen was het helaas niet meer mogelijk om u met ingang van oktober weer als kwartaalaangever op te voeren omdat u al een aangifte voor oktober had toegezonden gekregen.

4. Ik begrijp best dat de samenloop van tijdvakwissel en beleidswijziging vervelend is. Indien u daarom had verzocht had u naar mijn mening over oktober en november nihil-aangiften kunnen doen. De reëel ingevulde aangifte over december zou dan als kwartaalaangifte over het vierde kwartaal 2002 zijn beschouwd.

5. Als u mij een berekening stuurt van het geleden rente-verlies dan zal ik u dat uit coulanceoverwegingen vergoeden.

Ik stel voor dat wij eventuele onduidelijkheden nog eens doorspreken in het onderhoud waarvoor ik u heb uitgenodigd.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar zijn hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brieven.

C. Standpunt Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam

In reactie op de klacht van verzoeker en vragen van de Nationale ombudsman deelde de Belastingdienst in een brief van 1 oktober 2003 onder meer het volgende mee:

“Ad 1) hem bij brief van 11 juni 2002, zonder afdoende onderbouwing, heeft meegedeeld dat hij de omzetbelasting per kalendermaand moest gaan voldoen in plaats van per kalenderkwartaal.

De algemene beleidslijn bij de belastingheffing in Nederland is dat de heffing zo dicht mogelijk ligt bij het belastbare feit. Hiervoor zijn zowel van de kant van de belastingschuldige als van de kant van de Belastingdienst goede redenen. De belastingschuldige wordt niet achteraf onverwacht, want het belastbare feit is in de vergeethoek geraakt, geconfronteerd met hoge aanslagen en de Belastingdienst beperkt zijn invorderingsinspanningen en invorderingsrisico's.

In de Algemene wet inzake rijksbelastingen is de volgende tekst opgenomen;

Artikel **10** (datum inwerkingtreding: 01-01-1996)

- 1. Met betrekking tot belastingen welke ingevolge de belastingwet op aangifte moeten worden voldaan of afgedragen, wordt de aangifte gedaan bij de inspecteur of de ontvanger die is vermeld in de uitnodiging tot het doen van aangifte.
- 2. Heeft de aangifte betrekking op een tijdvak, dan wordt zij gedaan binnen een door de inspecteur gestelde termijn van ten minste een maand na het einde van het tijdvak. Heeft de aangifte niet betrekking op een tijdvak, dan wordt zij gedaan binnen een door de inspecteur gestelde termijn van ten minste een maand.
- 3. De inspecteur kan onder door hem te stellen voorwaarden uitstel van het doen van aangifte verlenen.

De voorlichting van de Belastingdienst op het internet verschaft de volgende informatie:

'Aangifte Omzetbelasting: inleveren en betalen

Als u bij de Belastingdienst als ondernemer staat geregistreerd, is er voor u een aangiftetijdvak vastgesteld. In de meeste gevallen zal dat een kwartaal zijn. Moet u echter doorgaans meer dan € 4.084 BTW per kwartaal aan de Belastingdienst betalen, dan is het aangiftetijdvak meestal een maand. Als u een ondernemer bent die per jaar minder dan € 908 aan BTW moet betalen, kan het aangiftetijdvak op verzoek op een jaar worden gesteld. De Belastingdienst stuurt u elk aangiftetijdvak een aangifteformulier. Dit formulier

moet u volledig en juist invullen, ondertekenen en altijd inleveren. Op elk formulier is de uiterste inleverdatum vermeld.'

(Het bedrag van € 4084 is inmiddels € 7000. Op dit punt is de website niet correct. Ik heb inmiddels stappen gezet om dit bedrag met spoed te laten corrigeren).

In papieren voorlichtingsmateriaal van de Belastingdienst zijn vergelijkbare teksten opgenomen.

De BTW Almanak van Elsevier gebruikt onder het hoofdje Aangiftetijdvak de volgende tekst (tekst 2002):

'De meeste ondernemers moeten per kwartaal aangifte doen. De inspecteur stelt het aangiftetijdvak vast op een maand als u doorgaans meer dan € 4084 per kwartaal moet betalen. Dat zal hij ook doen als u regelmatig te laat bent met betalen. Voor ondernemers die per jaar slechts ca. € 907 moeten betalen na eventuele vermindering ingevolge de kleine-ondernemersregeling, geldt als aangiftetijdvak meestal een jaar. In bijzondere gevallen kan de inspecteur een afwijkend tijdvak vaststellen. Dit doet zich met name voor bij de start van een onderneming.'

Een ondernemer kan op deze wijze op de hoogte zijn van het feit dat de Belastingdienst afhankelijk van de te betalen BTW bedragen, gebaseerd op de door de ondernemer zelf gehaalde omzet, verschillende aangiftetermijnen hanteert.

Verzoeker heeft op 12 juni 2002 een zogenoemd OB 76 formulier ontvangen, een automatisch opgemaakt formulier, waarin wordt vermeld dat de mededeling betreft de omzetbelasting en wel een wijziging van het aangiftetijdvak. De reden van de wijziging is dat verzoeker regelmatig hoge bedragen betaalt op aangifte, dat hij aangifte deed per kalenderkwartaal, dat hij aangifte moet doen per kalendermaand en dat die wijziging ingaat per juli 2002.

De mededeling wordt zoals gezegd automatisch aangemaakt. Bepalend zijn de aangiften van de voorgaande 4 kwartalen. Wijziging van kwartaal naar maandaangifte vindt plaats zodra in 3 kwartalen de norm (€ 4.084 (f 9.000) BTW per kwartaal) wordt overschreden. Een tijdvakwijziging per 1 juli 2002 vindt plaats als in de voorgaande 4 kwartalen de norm 3 maal wordt overschreden. In het tweede kwartaal 2001 bedroeg de verschuldigde Omzetbelasting f 10.280; 3e kwartaal f 6144; 4e kwartaal f 14.293.

In het eerste kwartaal 2002 bedroeg de verschuldigde Omzetbelasting € 4729. Deze bedragen rechtvaardigden de mededeling.

Van alle genoemde bedragen is een belastingplichtige zelf op de hoogte. Zij zijn immers gebaseerd op de binnengekomen aangiften.

In een brief van 12 juli 2002 is reeds aan verzoeker meegedeeld dat vanaf het tweede kwartaal 2001 op aangifte gemiddeld € 4667 per kwartaal werd afgedragen.

Ad 2) Afwijzend dan wel niet afdoende is ingegaan op zijn brieven van 13 juni, 30 juli en 6 september 2003, waarin hij onder meer heeft opgemerkt dat:

de gegeven termijn gezien de vakantieperiode zeer kort was, waarbij hij de Belastingdienst verzocht de aangifte per kalendermaand op een later tijdstip te laten ingaan,

de stijl en inhoud van de mededeling van juni 2002 te wensen overliet, en dat hij graag zou willen weten wie daarvoor verantwoordelijk was.

Ik neem aan, en ga daar in mijn beantwoording ook vanuit, dat bedoeld zijn de brieven die over de omzetbelasting in 2002 zijn geschreven, dat 2003 dan ook 2002 moet zijn.

de gegeven termijn gezien de vakantieperiode zeer kort was, waarbij hij de Belastingdienst verzocht de aangifte per kalendermaand op een later tijdstip te laten ingaan,

Als iemand op 2 of 12 juni de mededeling krijgt dat hij of zij vanaf 1 juli per maand aangifte moet doen, heeft hij daarvoor tot 24 augustus de tijd. (Immers aangifte en betaling moeten uiterlijk 31 augustus binnen zijn) Zelfs een vakantie van 5, 6, 7 of 8 weken kan daarvan af.

Het formulier bestaat uit 20 regels, waarvan slechts enkele van toepassing zijn. Voor een ondernemer die gewend is zijn administratie bij te houden, kan dit naar mijn mening niet worden beschouwd als een onredelijke eis.

de stijl en inhoud van de mededeling van juni 2002 te wensen overliet, en dat hij graag zou willen weten wie daarvoor verantwoordelijk was.

De mededeling van 12 juni 2002 is op zich een correcte, zakelijke mededeling. Met zo min mogelijk plichtplegingen, dat wel. Echter een ondernemer is gediend bij zakelijke niet te uitvoerige informatie. Het doen van aangifte en het betalen van aanslagen zijn in de wet vastgelegde verplichtingen. Het komt dan wat vreemd over een mededeling te beginnen met teksten als: de Belastingdienst is van mening dat..... wilt u daar in het vervolg aan voldoen?

De verantwoordelijkheid voor het formulier ligt bij B/PPP (Belastingdienst/ Centrum voor proces- en productontwikkeling.)

Ad 3) hem bij brief van 2 september 2002 heeft meegedeeld dat de door hem telefonisch ingediende klacht van 29 augustus 2002 inhoudelijk correct was afgewikkeld, zonder hem daar vooraf over te horen.

Een afschrift van een brief van 2 september 2002 heb ik niet kunnen vinden.

De grens tussen een telefoongesprek voeren en horen is zeer smal. Ik acht het dan ook niet uitgesloten dat in een telefoongesprek op 29 augustus, een gesprek waarin verzoeker zich blijkbaar beklaagde, tevens die klacht is behandeld. Het is dan vanzelfsprekend dat de mening van de klager in dat gesprek aan de orde komt. De woordvoerder van de Belastingdienst heeft uit de loop van het gesprek opgemaakt dat de klacht was afgehandeld en dat schriftelijk bevestigd.

Als de belanghebbende van mening is dat zijn klacht niet naar behoren is behandeld, dan kan hij op die bevestiging reageren. Klagen dat iemand bij een telefoongesprek niet is gehoord, lijkt mij weinig kansrijk.

Ad 4) hem, nadat was gebleken dat hij, gezien de beleidswijziging van 1 oktober 2002, weer per kalenderkwartaal aangifte omzetbelasting zou kunnen doen, heeft meegedeeld dat dit pas per 1 januari 2003 kon ingaan.

Ook hierop is reeds eerder gereageerd.

Op 28 oktober 2002 is aan verzoeker meegedeeld dat als gevolg van het terugbrengen van de administratieve verplichtingen voor het bedrijfsleven de normbedragen voor de systeemtijdvakwisselingen werden verhoogd. Hij kon het aangiftetijdvak per 1 januari 2003 weer omzetten naar kwartaalpost.

Misschien niet zo gelukkig. Logischer zou zijn geweest belanghebbende toe te staan m.i.v. 1 oktober 2002 weer over te gaan op kwartaalpost. Zijn op het moment van ontvangst in te dienen aangifte over september zou dan de laatste maandaangifte zijn geweest.

Overigens is ook hierover al eerder en wel op 30 januari 2003 gecorrespondeerd. In die brief werd meegedeeld dat indien verzoeker er om had verzocht, hij over oktober en november 2002 nihil-aangiften had kunnen doen. De reëel ingevulde aangifte over december zou dan als kwartaal aangifte over het vierde kwartaal 2002 zijn beschouwd.

Conclusie:

Met betrekking tot klacht 1

De Belastingdienst heeft op goede gronden een volstrekt juiste mededeling aan verzoeker gezonden. Verzoeker had van de gronden op de hoogte kunnen, zo niet moeten zijn;

Met betrekking tot klacht 2

De geboden termijn kan niet kort, laat staan te kort worden genoemd, de stijl en inhoud voldoet aan de daartoe zakelijk te stellen eisen;

Met betrekking tot klacht 3

De conclusie dat een klager na het voeren van een telefoongesprek tussen klager en aangeklaagde is gehoord, is alleszins aanvaardbaar. Voor een volledig inzicht is de inhoud van het gesprek van belang, die is niet meer door mij te achterhalen;

Met betrekking tot klacht 4

De melding van het nieuwe-aangifte tijdvak was voor verbetering vatbaar. De Belastingdienst is voor die mededeling verantwoordelijk. In het normale en gelukkig gebruikelijke verkeer tussen belanghebbenden en de Belastingdienst worden dit soort kwesties snel en zonder probleem opgelost.

In een eerdere brief aan verzoeker heb ik het volgende aangegeven:

'De medewerkers en de systemen (van de Belastingdienst) zijn erop gericht volgens wet-en regelgeving en op correcte wijze juiste aanslagen op te leggen en in te vorderen.' Nu kan ik daaraan ook het doen van medelingen toevoegen.

Vervolgens: 'Eerder heeft u al laten weten verontschuldigen van de Belastingdienst niet echt te waarderen. U heeft meer behoefte aan concrete toezeggingen. Met de heer O. heeft u gesproken over een klantcoördinator. In verband met de ontstane verhoudingen tussen u en de Belastingdienst, verhoudingen die, in beider belang, dienen te worden genormaliseerd, bied ik u, in afwijking van normale procedures, de mogelijkheid om gebruik te maken van een vast aanspreekpunt. Dat is de heer B. (...).'

Helaas moet worden vastgesteld dat de verhouding tussen Belastingdienst en verzoeker afwijkt van hetgeen gebruikelijk is tussen Belastingdienst en contribuabelen, ook contribuabelen, en ik zeg dat met nadruk, die een meningsverschil met de Belastingdienst hebben. Het aanbod om gebruik te maken van een vast aanspreekpunt kan ik hier slechts herhalen."

D. Reactie verzoeker

De reactie van verzoeker van 10 november 2003 op het standpunt van de Belastingdienst/Rijnmond/kantoor Rotterdam, luidt onder meer als volgt:

"Hierbij wil ik reageren op de brief van Rijnmond/Rotterdam van 4 nov. 2003 de punt-indeling volgend.

Het is minder relevant om te verwijzen naar.... in het algemeen; mijn beklag betreft niet het algemene geval maar mijn specifieke geval. Verschuilen achter automatisch opgemaakte formulieren, hoewel passend binnen de ambtelijke excuuscultuur laat onverlet dat 'n ambtenaar er voor kiest om zo'n automatisch opgemaakt formulier te (laten) ontwerpen resp. te gebruiken; zie daar de verantwoordelijken. En bovendien is natuurlijk de voorzitter van het managementteam altijd eindverantwoordelijke

Gegeven de vele fouten van Belastingdienst Rijnmond/Rotterdam was alweer een fout erg waarschijnlijk. Door de stroperige beantwoording van Rijnmond/Rotterdam blijkt pas op 28 okt. 2002 bij schrijven van Dhr S. hoe de vork echt in de steel zit. In mijn onderhavige geval was de inlevertermijn vanwege vakantie desalniettemin te kort. Alweer gaat het hier niet om algemeen gemiddelden maar om mijn specifieke situatie. Het ware alleszins redelijk als de dienst aan mijn redelijk verzoek tegemoet was gekomen. Laat overigens een belastingambtenaar niet gaan raden wat voor een ondernemer wel of niet lang is, en ook niet bij wat voor informatie een ondernemer gebaat is. Per definitie heeft zo'n ambtenaar daar geen weet van.

Bij Rijnmond/Rotterdam raakt men wel erg vaak post kwijt. Nu ook al eigen post (van Dhr S.). Ondanks het ontbreken van de relevante stukken toch (als een kip zonder kop) antwoorden leidt tot een onzinnig antwoord van O. en Sc. S. schrijft op 2 sept. dat Z. het gesprek van 29 aug., inhoudelijk correct heeft afgewikkeld. Op 14 dec. vraag ik S. hoe hij dat heeft vastgesteld. S. heeft Z. wel gehoord S. heeft mij nimmer gehoord. Derhalve is S. puur eenzijdig geïnformeerd en is zijn conclusie onzorgvuldig want eenzijdig. Op 6 sept. meld ik S. het tekortschietende wederhoor. In zijn schrijven van 16 sept. en van 28 okt. ontkent S. niet dat ik geen wederhoor heb mogen geven. Bl., op 30 jan. 2003 bevestigt onder 2b dat ik geen wederhoor heb kunnen geven.

Was het logischerwijs niet duidelijk bij Rijnmond/Rotterdam dat ik niet per maand maar per kwartaal aangifte wilde doen? Zie de brief van 30 jan. 2003 onder 3: omdat de aangiftepapieren voor oktober mij al waren toegezonden kon het terugzetten naar kwartaalaangifte niet. Het was niet logisch te veronderstellen dat ik op de hoogte was van de actuele stand van zaken over de verandering van de aangiftegrenzen in het kader van de terugdringing administratieve lasten. Het was wel logisch dat Rijnmond/ Rotterdam mij beter op de hoogte had gehouden over de op til zijnde veranderingen.

Tenslotte; het is illustratief dat O. en Sc. bij slechte verhoudingen niet naar de oorzaak willen gaan; een dienst die veel te vaak fouten maakt naast een management dat geen concrete verbeteringsstappen wil/durft te zetten. De heren willen/durven niets beter te verzinnen dan een klantcoördinator. Beide heren vergeten dat ik al lang een klantcoördinator had: (...). Ik constateer dat het verbeterings- en oplossingsvermogen van de heren afwijkt van hetgeen gebruikelijk is. Ook het voormalige hoofd van dienst, S. hanteerde deze halfzachte managementstijl.

Overigens is er niet sprake van 'n meningsverschil, er is sprake van tegelijkertijd meerdere meningsverschillen en dat duurt al enkele jaren zo, en gegeven het uitblijven van concrete verbeteringen (ik vraag daar telkens naar) zal dat ook nog wel jaren duren."

Achtergrond

1. Algemene wet inzake rijksbelastingen (Wet van 2 juli 1959, Stb. 301)

Artikel 19, eerste en tweede lid, onder a

“1. In de gevallen waarin de belastingwet voldoening van in een tijdvak verschuldigd geworden of afdracht van in een tijdvak ingehouden belasting op aangifte voorschrijft, is de belastingplichtige, onderscheidenlijk de inhoudingsplichtige, gehouden de belasting binnen één maand na het einde van dat tijdvak overeenkomstig de aangifte aan de ontvanger te betalen.

2. Bij ministeriële regeling worden regels gesteld:

a. met betrekking tot het tijdvak waarover de belasting moet worden betaald, waarbij tevens regels kunnen worden gesteld volgens welke in de loop van dat tijdvak één of meer voorlopige betalingen moeten worden gedaan;”

Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen 1994 (Regeling van de staatssecretaris van Financiën van 14 juni 1994, Stcrt. 114)

Artikel 25, eerste lid

“Het tijdvak waarover de omzetbelasting, de belasting van personenauto's en motorrijwielen en de assurantiebelasting moeten worden betaald, is het kalenderkwartaal of, indien de inspecteur zulks vordert, dan wel de belastingplichtige over een kalendermaand aangifte doet, de kalendermaand.”

2. **Brochure “Uw bedrijf en de BTW”** (uitgave van de Belastingdienst uit 2001)

Bladzijde 26

“5.1. *Op welk tijdstip moet u BTW aangeven en betalen?*

De BTW werkt met aangiftetijdvakken: per aangiftetijdvak geeft u op hoeveel BTW u moet afdragen aan of terugkrijgt van de Belastingdienst.

Er zijn verschillende tijdvakken voor de aangifte van de BTW: een maand, een kwartaal en een jaar. De hoogte van het bedrag dat u gemiddeld aan BTW moet betalen, bepaalt wat het tijdvak is waarover u aangifte moet doen:

Verschuldigde BTW in guldens Aangiftetijdvak

< f 2.000 per jaar Jaar

< f 9.000 per kwartaal Kwartaal

> f 9.000 per kwartaal Maand

Verschuldigde BTW in euro's Aangiftetijdvak

< € 908 per jaar Jaar

< € 4.084 per kwartaal Kwartaal

> € 4.084 per kwartaal Maand”

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”