



Rapport

Datum: 18 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/323

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Holland Midden op 2 juni 2004 (nog) niet had gereageerd op zijn door de Nationale ombudsman bij brief van 8 oktober 2003 doorgestuurde klachtbrief.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de klachtafhandeling door de Belastingdienst/Holland Midden (hierna: de Belastingdienst). Met name klaagt hij er over dat hij op 2 juni 2004 (nog) geen reactie had ontvangen op zijn - op zijn verzoek daartoe - door de Nationale ombudsman bij aanbiedingsbrief van 8 oktober 2003 naar de Belastingdienst doorgestuurde kopie van zijn klachtbrief. In de aanbiedingsbrief van de Nationale ombudsman werd de Belastingdienst verzocht de klacht overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht te behandelen.

2. De Belastingdienst erkende dat begin juni 2004 nog niet op verzoekers klacht was gereageerd, maar gaf tevens aan dat inmiddels bij brief van 9 juni 2004 wel te hebben gedaan.

De reden die de Belastingdienst voor de vertraagde afhandeling heeft gegeven, te weten dat de klachtbehandeling binnen de regio Holland Midden is gewijzigd van een behandeling per kantoor naar een centrale behandeling voor de hele regio, en dat de klacht is mislegd en daardoor niet tijdig in behandeling is genomen vormt weliswaar een verklaring, maar geen rechtvaardiging jegens verzoeker.

Door zo te handelen heeft de Belastingdienst gehandeld in strijd met het bepaalde in de artikelen 9:6 en 9:11 Algemene wet bestuursrecht waarin onder meer bepaald is dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd respectievelijk binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld, de behandeling kan worden verdaagd en op welke wijze daarvan mededeling wordt gedaan aan de klager.

De Belastingdienst heeft verzoekers klacht niet met de vereiste voortvarendheid afgehandeld en voorts in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dat de klacht ook nog - zoals de Belastingdienst aangeeft - is mislegd, getuigt van onvoldoende administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Midden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is gegrond.

Onderzoek

Op 4 mei 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 1 mei 2004, van de heer A. te Hillegom, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Midden.

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/Holland Midden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Voorts werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch de Belastingdienst/Holland Midden gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op verzoekers verzoek daartoe stuurde de Nationale ombudsman de Belastingdienst/Holland Midden (hierna: de Belastingdienst) bij aanbiedingsbrief van 8 oktober 2003 een kopie van een klachtbrief van verzoeker met de vraag deze als klacht overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) te behandelen. De Nationale ombudsman liet in de aanbiedingsbrief weten dat de correspondentie over de klachtbrief tussen de Belastingdienst en verzoeker verder buiten hem om zou gaan. Voorts wees de Nationale ombudsman de Belastingdienst er op dat verzoeker hem opnieuw om een onderzoek zou kunnen vragen als (onder meer) de klacht niet overeenkomstig de in hoofdstuk 9 Awb genoemde termijnen zou worden afgehandeld.
2. Bij brief van 20 november 2003 berichtte verzoeker de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst (nog) niet had gereageerd op het hiervoor onder 1. genoemde verzoek zijn brief als klacht te behandelen.
3. Telefonisch daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman liet de Belastingdienst op 4 december 2003 weten dat de betreffende klachtbehandelaar op dat moment met vakantie was. Voorts deelde hij mee dat na terugkomst op 11 december 2003 van de klachtbehandelaar verzoeker schriftelijk op hoogte zou worden gebracht van de stand van

zaken van de behandeling van zijn klacht, alsmede van de termijn waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld.

4. In verband met het uitblijven van een reactie van de Belastingdienst, wendde verzoeker zich op 1 mei 2004 tot de Nationale ombudsman. Ook op 2 juni 2004 - het moment waarop de Nationale ombudsman de klacht voorlegde aan de Belastingdienst - had verzoeker nog geen antwoord ontvangen.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Belastingdienst/holland midden

In reactie op de klachtsamenvatting en de daarbij behorende vragen berichtte de Belastingdienst/Holland Midden bij brief van 9 juni 2004 onder meer als volgt:

"...De reden dat klager nog geen reactie heeft mogen ontvangen op zijn klacht, welke wij door uw tussenkomst bij brief van 08 oktober 2003 hebben mogen ontvangen, is gelegen in het feit dat in die periode de klachtbehandeling binnen de regio Holland Midden is gewijzigd van een behandeling per kantoor naar een centrale behandeling voor de hele regio. Helaas is de onderwerpelijke klacht mislegd en niet tijdig in behandeling genomen. Inmiddels heb ik de onderwerpelijke klacht behandeld en klager daaromtrent bij brief van heden geantwoord. (...) Overigens heeft klager als gevolg van de oorspronkelijke mislegging van de klacht mogelijk geen ontvangstbevestiging ontvangen. In de nieuwe regeling van de klachtbehandeling zal een mislegging als in het onderwerpelijke geval is gebeurd niet meer voorkomen..."

D. reactie verzoeker

Op 11 juni 2004 liet verzoeker de Nationale ombudsman telefonisch weten dat hij bij brief van 9 juni 2004 de reactie van de Belastingdienst op zijn klachtbrief had ontvangen.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:6

"Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk."

Artikel 9:11

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

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