



Rapport

Datum: 17 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/223

Klacht

Verzoeker klaagt over de reactie van de Belastingdienst/Centrale administratie op zijn klacht over de moeilijkheden die hij ondervond bij het doen van digitale aangifte voor zijn cliënten en op zijn daaraan gekoppelde verzoek tot toekenning van een kosten- en schadevergoeding.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker drijft een administratie- en belastingadvieskantoor. Uit dien hoofde verzorgt hij de aangiften voor diverse belastingen voor zijn cliënten. De aangiften voor ondernemers moet verzoeker digitaal indienen.

2. Gedagtekend 3 januari 2007 zond verzoeker aan de Belastingdienst een "Aanmeldingsformulier voor elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst". Op het formulier gaf hij aan dat het doel van indienen van het formulier was zich aan te melden voor het elektronisch berichtenverkeer. Voorts gaf hij aan dat hij een nieuwe (elektronische) postbus (e-mailaccount) en een nieuw proces-ID nodig had.

3. In een brief van 21 februari 2007 schreef verzoeker de Belastingdienst het volgende:

"...Op 3 januari 2007 heb ik bij Diginotar nieuwe certificaten aangevraagd i.v.m. de naamswijziging. Op 5 januari 2007 heb ik een nieuwe postbus, wachtwoord en proces ID aangevraagd bij de belastingdienst Apeldoorn. Op 15 januari heb ik de aangevraagde gegevens ontvangen, het waren dezelfde nummers als die voorheen werden gebruikt. Deze bleken niet te werken. Ik kreeg de foutmelding: 535 invalid user ID or password. (...) Via 0800-0543 kreeg ik een dame aan de lijn en heb haar verteld dat wij een administratie en belastingadvieskantoor zijn en dat wij aangiften inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting en omzetbelasting moeten versturen. Ik heb haar het probleem uitgelegd. Ze snapte het hele verhaal en ze zou er voor zorgen dat alles goed kwam en ze zou mij zo snel mogelijk een nieuwe toegangscode en wachtwoord sturen.

Tot mijn verbijstering krijg ik op 19 januari een nieuwe toegangscode om de aangifte omzetbelasting en loonheffing van ons kantoor via internet in te dienen. De gereedstaande aangiften van al onze klanten kunnen wij hiermee niet versturen. In tegenstelling tot datgene wat ons werd toegezegd kregen wij geen wachtwoorden etc (...).

Er restte mij niets anders dan belastingkantoor Almelo in te schakelen om het e.e.a. gedaan te krijgen, vervolgens kregen wij contact met elkaar en heeft u voor mij contact gezocht met Apeldoorn om te zorgen dat ik wel de aangiften kon versturen. Dit is niet gelukt omdat men in Apeldoorn maar bleef zeggen dat het of aan de software of aan de

firewall van ons kantoor zou liggen. Ook heb ik zelf medewerkers uit Apeldoorn aan de lijn gehad en heb ze de zaak uitgelegd en gevraagd of ze de postbus niet konden testen o.i.d., maar de enige reactie van de medewerkers van de belastingdienst was dat bij de belastingdienst alles goed stond en de lijn open stond en we de gegevens zo konden verzenden. Ik heb nog aangegeven dat een collega van mij voor heel veel klanten de loonheffing aangeeft en dat de verzending van deze aangiften vlekkeloos verliep en dat hij via hetzelfde netwerk en met dezelfde firewall werkt. Het enigste verschil is dat mijn collega met een loonpakket werkt dat een ander postbus en wachtwoord vereist. Het was voor mij dan ook wel duidelijk dat het probleem niet bij ons lag, maar bij de belastingdienst. Dit werd ook bevestigd door de softwareleverancier Elsevier toen ik hen met de foutmelding confronteerde. Op 30 en 31 januari heb ik mijn computerspecialist laten bellen met zowel de softwareleverancier als met de belastingdienst uit Apeldoorn, maar het antwoord van de belastingdienst bleef hetzelfde: "alles staat bij de belastingdienst goed." We kwamen door de houding van de belastingdienst in Apeldoorn niets verder. Intussen zat ik vreselijk in de stress, omdat ik ca 100 aangiftes omzetbelasting had klaar staan, die op 31 januari 2007 bij de belastingdienst binnen moesten wezen. Ik heb nog met u overlegd dat naheffingsaanslagen en boetes en verzuimen wel weer teruggedraaid zouden worden, maar ik moest dan per klant een bezwaarschrift indienen. Ik zat niet te wachten om al die bezwaarschriften te schrijven en een slechte beurt te maken bij al deze klanten en telkens weer alles uit te moeten leggen. Commercieel gezien is dit slecht en is niet te verkopen. Op 31 januari ben ik zelfs om 04.00 uur naar het kantoor gegaan om via het internet met toegangscode en wachtwoorden van de klanten een aantal aangiftes bij u binnen te krijgen. Dit is gelukt voor ca 30 aangiftes omzetbelasting, hier hadden we gelukkig nog de codes van. Dit viel dus typisch onder het gezegde: redden wat er te redden valt. Hieruit blijkt wel hoe groot bij ons de nood was. Dit hebben wij ook gemeld aan medewerkers van de belastingdienst. Er resteerden toen nog 70 aangiftes omzetbelasting. Om deze te kunnen verzenden heb ik, ten einde raad, een accountantskantoor moeten benaderen om met gebruikmaking van hun toegangscode en postbus de resterende aangiftes te kunnen versturen. U begrijpt dat dit voor ons een moeilijke stap is geweest. Dit was mogelijk, gelukkig zouden de klanten zo niets merken van onze problemen.

Hierna heb ik in overleg met u de gehele procedure nogmaals opgestart. Weer heb ik certificaten bij Diginotar aangevraagd en bij de belastingdienst opnieuw een postbus, wachtwoord en proces-id aangevraagd. Op 21 februari kreeg ik de brief vanuit Apeldoorn met weer dezelfde postbus, wachtwoord en proces-id als die we al hadden. Toch maar weer geprobeerd om de aangiften te verzenden en weer kreeg ik dezelfde foutmelding als voorheen. Toen heb ik u weer gebeld en via uw bemiddeling werd ik door dhr. M. van belastingkantoor Apeldoorn gebeld. Ik heb hem het verhaal nogmaals uitgelegd en gevraagd of ik nu niet een ander postbusnummer en proces-id zou kunnen krijgen. Dit kon nu wel en een uur later kreeg ik via de fax de nieuwe gegevens. Deze heb ik ingevoerd en ja hoor het werkte vlekkeloos. Nu was ik al vanaf 15 januari bezig geweest en heb stad en land afgebeld, een automatiseringsspecialist, een accountantskantoor, de

softwareleverancier ingeschakeld. Frustraties alom. Met behulp van dhr. M. was dit binnen een uur geregeld. Waarom heeft men dit niet eerder willen doen!!!!

Uit het hele verhaal blijkt wel dat de fout in Apeldoorn heeft gelegen, maar men bleef maar stug volhouden dat dit niet zo was. Door de nalatigheid van het belastingkantoor Apeldoorn heb ik schade opgelopen en die wil ik vergoed zien.

Hierbij doe ik u een overzicht van de door mij gemaakte kosten en de uren die ik hierin gestoken heb. Dan praat ik nog niet eens over de frustratie, die deze zaak mij heeft gekost.

Specificatie:

Nota van Diginotar voor de 2e aanvraag van certificaten € 85,00

Nota van Mareco Automatisering - 480,00

Reiskosten-/ telefoonkosten - 100,00

De uren die ik er persoonlijk ingestoken heb: 30 uur a € 52,00 - 1.560,00

(ik denk dat ik deze nog laag aanhoud) -----

Totaal (excl. ob) € 2.225,00

..."

4. De Belastingdienst/Centrale administratie reageerde in een brief van 18 april 2007 met het volgende:

"... Wegens de naamswijziging van het administratiekantoor heeft u begin januari 2007 een nieuw certificaat aangevraagd bij DigiNotar. Tegelijkertijd heeft u een aanmeldingsformulier "aanmelding voor elektronische berichtenverkeer met de Belastingdienst" met daarin het verzoek voor een nieuwe postbus, wachtwoord en proces-id aan de Belastingdienst toegezonden. Omdat het alleen een naamswijziging betrof heeft de behandelende afdeling van de Belastingdienst conform de werkwijze de Naamsgegevens gewijzigd in de systemen van de Belastingdienst. Er waren geen wijzigingen in het softwarepakket voor het nieuwe bedrijf waardoor het niet noodzakelijk was om een nieuwe postbus, proces-id en een nieuw wachtwoord aan te maken. Het certificaat dat op het formulier stond vermeld kwam overeen met het certificaat dat bij de Belastingdienst bekend was. Van de naamswijziging heeft u op 12 januari 2007 een bevestiging ontvangen.

Omdat het bij de Belastingdienst niet bekend was dat er een nieuw certificaat door DigiNotar was uitgereikt, waarbij het oude certificaat op uw verzoek is komen te vervallen, is de wijziging van het certificaat bij de Belastingdienst niet doorgevoerd. Dit is ook de

reden dat u geen aangifte via uw softwarepakket kon doen.

(...)

Voor het feit dat u een nieuwe gebruikersnaam en een nieuw wachtwoord voor de internetapplicatie toegestuurd heeft gekregen bied ik u mijn excuses aan. De medewerker van de Belastingtelefoon heeft niet begrepen dat het software-gerelateerde aangiften betrof.

De mededeling van de helpdesk dat bij de Belastingdienst "alles goed stond" was op dat moment ook de juiste, immers de Belastingdienst was niet op de hoogte van de certificaatwissel. Op de systemen van de Belastingdienst waren op dat moment geen verstoringen.

In februari 2007 heeft u opnieuw een certificaat aangevraagd bij DigiNotar en een nieuwe postbus, proces-id en een nieuw wachtwoord bij de Belastingdienst. Ook deze keer is niet duidelijk geweest bij de Belastingdienst dat er een nieuw certificaat werd aangevraagd. Dus leidde dit tot dezelfde problemen als in januari.

Van uw certificaatwissel in januari had u de Belastingdienst op de hoogte moeten brengen. Hierdoor is bij beide partijen verwarring ontstaan. Mogelijk was het u niet bekend dat de Belastingdienst deze wijziging moet verwerken. U geeft aan dat na overleg met de Belastingdienst de procedure in februari nogmaals is opgestart. Als deze informatie is verkregen van de helpdesk voor het Elektronisch Berichtenverkeer, is deze te makkelijk gegeven. Bij de Helpdesk had men, mede gezien de problemen van de periode hiervoor, adequater kunnen reageren en een nader onderzoek moeten instellen. Dit is niet goed opgepakt.

In februari werd u op verzoek van uw regiokantoor gebeld door mijn collega de heer M. Na uitleg van uw verhaal begreep de heer M. uw probleem en heeft hij u op zeer korte termijn voorzien van nieuwe gegevens. Hierdoor werd het voor u weer mogelijk de aangiften elektronisch via software in te sturen.

U geeft aan dat de Belastingdienst nalatig is geweest en dat u de opgelopen schade wilt verhalen. Ik denk dat alle misverstanden niet alleen de Belastingdienst zijn aan te rekenen. In overleg met de Belastingdienst is u geadviseerd om een nieuw certificaat aan te vragen. Dit advies was onnodig en deze kosten van € 85,00 zullen aan u worden vergoed. Het inhuren van een automatiseringsbedrijf is een keuze die u zelf neemt en kan niet op de Belastingdienst worden verhaald. Tevens ben ik van mening dat de werkzaamheden, reis-telefoonkosten en de uren waarvoor u de declaratie heeft ingediend bij de Belastingdienst inherent zijn aan het voeren van een administratiekantoor. Echter een deel had voorkomen kunnen worden wanneer bij de tweede melding adequater was opgetreden bij de Belastingdienst. Derhalve heb ik besloten uw declaratie voor wat betreft de uren voor €

520,00 te honoreren..."

5. In een brief van 15 mei 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de Belastingdienst. Hij schreef het volgende:

"...Eerst ben ik op 28 maart 2007 telefonisch benaderd door Dhr. D. met de vraag, wat heb je gedaan met de oude certificaten, toen je de nieuwe hebt aangevraagd? Op mijn antwoord dat ik deze eerst had verwijderd voor dat ik de nieuwe had ingelezen, was zijn antwoord: dat is jammer, want nu ben ik nog niets verder, je heb dit correct uitgevoerd. Nu wordt er in de brief gesteld dat ik de belastingdienst op de hoogte had moeten brengen, dat er nieuwe certificaten zijn uitgereikt, i.v.m. de naamswijziging. Wie heeft deze procedure opgesteld en wie zijn nu de deskundigen in deze zaak? Eerst wordt er bij mij gekeken of ik de procedure wel goed heb uitgevoerd en als blijkt dat ik dit correct heb uitgevoerd, gaat men verder kijken waarop men de klacht kan afwijzen en komt men met de opmerking dat ik niet voldoende informatie aan hen heb verstrekt?? Op het aanmeldingsformulier dat naar de belastingdienst wordt gestuurd staat duidelijk dat ik een nieuwe postbus en nieuw proces-ID nodig heb en er staat aangegeven welke certificaten het betreft. Daarom vind ik dit ook een raar argument, om als deskundige te gebruiken tegenover een simpele gebruiker als ons kantoor van het systeem.

Dan nog enkele opmerkingen over de afhandeling van mijn claim: Er wordt gesteld dat het inhuren van deskundigen mijn eigen keuze is geweest, dit is correct, maar tot deze keuze is besloten, nadat ikzelf met de mensen van belastingdienst geen streep verder kwam en ik toch wel graag de zaak opgelost zag. Als gebleken was dat de fout aan mijn kant gelegen had, dan had men ook recht van spreken, maar nu duidelijk is gebleken dat de fout in Apeldoorn lag, vind ik dat deze kosten vergoed dienen te worden.

Daarnaast de opmerking dat bepaalde kosten inherent zijn aan het voeren van een administratiekantoor, daar kan ik weinig mee. Natuurlijk zijn er kosten verbonden aan ons kantoor inzake reis- en telefoonkosten, maar de geclaimde kosten zijn toch terug te voeren op de fouten die gemaakt zijn in Apeldoorn en daarom dan toch ook toe te wijzen..."

6. In een brief van 20 juli 2007 aan de Nationale ombudsman reageerde de Belastingdienst/Centrale administratie met het volgende op verzoekers klacht:

"... Voordat ik de klacht van (verzoeker; N.o.) procesmatig ging behandelen, is er een onderzoek gedaan naar de technische kant van het probleem. Waarom was het voor (verzoeker; N.o.) niet mogelijk om aangifte te doen door middel van zijn commercieel softwarepakket?. Alle relevante systemen van de Belastingdienst zijn onder de loep genomen en hierin zijn in de periode welke door (verzoeker; N.o.) worden genoemd geen verstoringen geconstateerd. Ervan uitgaande dat in de technische omgeving bij (verzoeker; N.o.) ook geen veranderingen waren doorgevoerd is het gebruikelijk om te vragen naar mogelijke problemen in de verwerking van het certificaat. De handeling om eerst een oud

certificaat daadwerkelijk te verwijderen uit een softwarepakket kan door de aangever vergeten worden waardoor het niet mogelijk is om aangifte te kunnen doen. Ik heb inderdaad aangegeven, nadat (verzoeker; N.o.) had bevestigd dat hij de handeling juist had uitgevoerd, dat dit helaas niet de oorzaak van het probleem was en dat dus naar de procedures / processen gekeken moest worden.

Eerst zal ik u een korte uiteenzetting geven omtrent het gebruik van certificaten. Belangrijk bij elektronische communicatie tussen een aangever (Fiscaal Intermediair) en de Belastingdienst is de beveiliging van deze communicatie. Aangiften die met een commercieel softwarepakket worden ingediend, moeten daarom altijd ondertekend worden met een elektronische handtekening. Deze ondertekening zorgt ervoor dat: a. de authenticiteit van de berichten vaststaat; b. de afzender is degene die hij zegt te zijn; c. de vertrouwelijkheid van het berichtenverkeer gegarandeerd is; en d. niemand de berichten kan wijzigen. Er zijn twee methoden:

- gebruik van het certificaat en
- gebruik van de PIN-code.

Beide kunnen naast elkaar gebruikt worden. (Verzoeker; N.o.) maakt alleen gebruik van het certificaat, omdat dit de mogelijkheid geeft om elektronische kopieën van de aanslagen digitaal terug te ontvangen. Het certificaat wordt afgegeven door CSP Diginotar (Certificate Service Providers) en heeft een geldigheid van 4 jaar. Nadat het certificaat is verkregen kan een ondernemer zich melden bij de Belastingdienst door middel van het aanmeldingsformulier. Op het aanmeldingsformulier heeft (verzoeker; N.o.) aangegeven dat het een om een aanmelding gaat. (Verzoeker; N.o.) kan/moet aangeven of het om een aanmelding /wijziging of afvoering gaat.

Omtrent de aanvraag, verlenging en wijzigingen van certificaten zijn er publicaties op het internet. Deze zijn te vinden op www.belastingdienst.nl/oswo. Daarin worden de eisen gespecificeerd die de Belastingdienst oplegt aan de beveiliging en communicatie voor elektronisch berichtenverkeer met de Belastingdienst. Separaat daaraan worden voorbeelden van de communicatie tussen Belastingdienst en aangever betreffende de aanmelding voor EBV (Elektronisch Berichtenverkeer) beschikbaar gesteld, alsmede beschrijvingen van de aanmeldingsprocedures voor PKI en PIN. Het document 'Koppelvlakspecificaties Certificate Service Providers (CSP's)' beschrijft het koppelvlak tussen de Aangever en de CSP's. Het koppelvlak is beschreven in services zoals 'certificaat aanvragen', 'certificaat ontvangen', 'certificaat intrekken' etc. Het zijn de specificaties die een softwareontwikkelaar in staat stellen om de processen naar een CSP inzichtelijk te krijgen.

(Verzoeker; N.o.) werkt met verschillende postbussen en met de softwarepakketten van Elsevier en Wyxx. Ik zal me beperken tot de postbus en softwarepakket waarop de

problemen zich voordeden.

(...)

Tot 2007 zijn er geen problemen geweest met de postbus (...) en het certificaat.

Aanmeldingsformulier 3 jan 2007:

(Verzoeker; N.o.) stuurt een aanmeldingsformulier en verzoekt om een nieuwe postbus en een nieuw proces ID. De administratie van de belastingdienst heeft het formulier in behandeling genomen en heeft geconstateerd dat het om een naamswijziging ging. Tevens is, en dit in tegenstelling in mijn eerdere brief, het certificaat aangepast. Op 15 januari zijn de gegevens in een brief naar (verzoeker; N.o.) verzonden. Het klopt dat de Postbus (...) en Proces-ID niet zijn aangepast omdat er geen wijzigingen van softwarepakket zijn aangegeven op het aanmeldingsformulier. Vanaf dit moment had (verzoeker; N.o.) normaal aangifte kunnen doen. Gelet op de foutmelding 535 invalid ID or user, lijkt het er toch op dat op dit moment het oude certificaat niet eerst is verwijderd uit het softwarepakket.

Aanmeldingsformulier 5 (15 febr 2007):

(Verzoeker; N.o.) stuurt opnieuw een aanmeldingsformulier met een verzoek om een nieuwe postbus en een nieuw proces ID. Ook dit formulier is door de administratie in behandeling genomen en (de administratie; N.o.) heeft geconstateerd dat het certificaat is gewijzigd. Conform de werkwijze van de Belastingdienst heeft de medewerker ook nu het nieuwe certificaat aan de bestaande postbus (...) gekoppeld. Hierop zou aangever normaal moeten kunnen werken.

Toch geeft (verzoeker; N.o.) aan dat hij geen aangifte kan doen en heeft contact gehad met de administratie van de Belastingdienst. Alle handelingen zoals hierboven omschreven zijn correct uitgevoerd en zijn conform de werkwijze van de Belastingdienst. Om alles uit te sluiten heeft de administratie besloten om voor de klant de Postbus (...) en ProcesID opnieuw aan te maken.

(...)

Hoewel dit vanuit de Belastingdienst een overbodige actie is, blijkt het bij (verzoeker; N.o.) wel degelijk effect te hebben. Het lijkt er op dat er wijzigingen in het softwarepakket zijn doorgevoerd waardoor de combinatie van de postbus (...) met certificaat niet meer werkend was te krijgen.

De acties welke door de Belastingdienst zijn uitgevoerd waren correct en er was geen aanleiding om te twijfelen dat de postbus (...) niet meer zou werken. Bij andere Elsevier gebruikers of andere klanten welke gebruik maken van een (soortgelijke; N.o.) postbus zijn

tot op heden geen problemen geconstateerd.

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij 30 uur nodig heeft gehad om ondermeer de aangiften te versturen. Deze uren zou (verzoeker; N.o.) deels ook hebben gemaakt om de aangiften via zijn eigen softwarepakket te verzenden. De 10 uren hebben betrekking op de extra tijd welke (verzoeker; N.o.) nodig had om contact te zoeken met de Belastingdienst en de onnodige handelingen (wachten op ongevraagde gegevens vanuit de Belasting telefoon de aanvraag en afhandeling van het tweede certificaat) welke hij namens de Belastingdienst heeft verricht.

Het niet kunnen doen van de aangiften is terug te voeren naar de problemen binnen zijn softwarepakket en/of systemen.

Samenvatting:

(Verzoeker; N.o.) stuurt een aanmeldingsformulier naar de Belastingdienst ivm wijziging naam en certificaat.

Belastingdienst verwerkt deze en stuurt de gegevens naar (verzoeker; N.o.).

(Verzoeker; N.o.) belt met 0800-0543 en geeft aan dat er met de ontvangen gegevens niet gewerkt kan worden. Belastingdienst (BelastingTelefoon) gaat er vanuit dat de klant de accountgegevens op het Persoonlijk Domein bedoeld en voert een reset uit, waardoor (verzoeker; N.o.) niet de juiste gevraagde gegevens ontvangt.

(Verzoeker; N.o.) zoekt contact met de Belastingdienst (Regiokantoor Almelo) met verzoek om namens (verzoeker; N.o.) contact te zoeken met de helpdesk in Apeldoorn.

Belastingdienst (Helpdesk) geeft aan dat er geen verstoringen zijn, postbussen zijn actief en er is een geldig certificaat.

(Verzoeker; N.o.) vraagt op verzoek van de Belastingdienst een nieuw certificaat aan en stuurt wederom een aanmeldingsformulier naar de Belastingdienst.

Belastingdienst verwerkt deze aanmelding en stuurt de gegevens naar (verzoeker; N.o.).

(Verzoeker; N.o.) neemt wederom contact op met de Belastingdienst (Regiokantoor Almelo) en omdat dit het tweede contact was heeft een medewerker van de Belastingdienst (Helpdesk Apeldoorn) (verzoeker; N.o.) gebeld en is er nieuwe postbus aangemaakt..."

II. Beoordeling

7. Verzoeker drijft een administratie- en belastingadviesbureau. Een belangrijk onderdeel van zijn werkzaamheden bestaat uit het indienen van aangiften namens zijn cliënten voor

de diverse belastingen. Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden is verzoeker gebonden aan strikte regels. Enerzijds zijn dat bijvoorbeeld de wettelijke termijnen waarbinnen een aangifte moet worden ingediend. Bezien in het licht van de klacht van verzoeker zijn vooral de termijnen van belang die gelden voor het indienen van de regelmatig weerkerende periodieke aangiften voor de omzetbelasting en de loonbelasting.

Anderzijds zijn dat de eisen die worden gesteld aan de vorm waarin de aangiften worden ingediend. Voor ondernemers geldt dat de aangiften digitaal langs elektronische weg (een e-mailaccount of postbus) moeten worden ingediend.

De omstandigheid dat aangiften op straffe van een boete steeds op tijd en in de voorgeschreven vorm moeten worden ingediend, maakt het van bijzonder belang dat de werkstroom ongehinderd, dat wil zeggen zonder storingen of vertragingen, kan plaatsvinden. Het is daarom van groot belang dat problemen die tot een verstoring van de voortgang kunnen leiden, zo snel mogelijk worden opgelost.

8. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

Het vereiste impliceert dat de Belastingdienst adequaat reageert op problemen die zich voordoen in het verkeer tussen burgers of hun intermediairs en de Belastingdienst en gericht helpen tot een oplossing te komen.

9. De handelwijze van de Belastingdienst jegens verzoeker is niet in overeenstemming geweest met het vereiste van een correcte bejegening.

In het aanmeldingsformulier van 3 januari 2007 vroeg verzoeker uitdrukkelijk om toekenning van een nieuwe postbus (e-mailaccount) en een nieuw proces-ID. Zonder met verzoeker contact op te nemen of hem te informeren, is de Belastingdienst echter van dit verzoek afgeweken en heeft alleen een naamswijziging en certificaatwijziging doorgevoerd. Op verzoekers melding, die hij noodgedwongen alleen via de Belastingtelefoon kon doen, dat een en ander hierna nog niet werkte, zond de Belastingdienst hem vervolgens een niet-gevraagde en niet bruikbare inlogcode voor de internetapplicatie.

In reactie op de melding van verzoeker dat de problemen nog steeds niet waren opgelost, liet de Belastingdienst telefonisch weten dat de oorzaak zou zijn gelegen in de door verzoeker gebruikte software of firewall. Een herhaald verzoek van verzoeker om toekenning van een nieuwe postbus en proces-ID werd opnieuw niet gehonoreerd.

In de brief van 18 april 2007 nam de Belastingdienst het standpunt in dat de problemen waren veroorzaakt doordat verzoeker de door hem toegepaste certificaatwissel niet (tijdig) bij de Belastingdienst zou hebben gemeld. De Belastingdienst heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet duidelijk gemaakt op welke wijze verzoeker had moeten

begrijpen dat hij de certificaatwissel had moeten melden.

In de brief van 20 juli 2007 aan de Nationale ombudsman nam de Belastingdienst (opnieuw) het standpunt in dat het "er op lijkt" dat de oorzaak was gelegen in wijzigingen in het gebruikte softwarepakket.

Inmiddels was overigens gebleken dat het probleem snel kon worden opgelost toen een medewerker van de Belastingdienst/Centrale administratie rechtstreeks met verzoeker contact opnam (en een nieuwe postbus voor hem aanmaakte).

10. Hoewel verzoeker dit in het licht van het overwogene onder 8. wel had mogen verwachten, is de reactie van de Belastingdienst op de herhaaldelijk door verzoeker gemelde problemen niet adequaat geweest en niet gericht op een zo snel mogelijke oplossing. De Belastingdienst heeft daarentegen met voorbijgaan aan het belang van verzoeker standaardprocedures en aanpassingen toegepast, ook toen de problemen zich langer bleven voordoen dan verwacht mocht worden. Gelet op de aanhoudende problemen en de moeilijkheden die deze voor verzoeker opleverden, had verzoeker al in een eerder stadium maatwerk mogen verwachten, toegespitst op zijn specifieke situatie. Onderdeel van dit maatwerk had moeten zijn dat verzoeker één, deskundige medewerker van de Belastingdienst als vaste contactpersoon toegewezen had gekregen en zich niet genoodzaakt had gezien via de Belastingtelefoon en andere omwegen met de Belastingdienst te communiceren. Deze overweging vormt aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

11. Het voortduren van de problemen en het uitblijven van maatwerk bij het zoeken naar een oplossing heeft voor verzoeker vervelende gevolgen gehad.

Zo ontstond bij hem grote spanning door de vraag of hij aangiften voor talrijke cliënten wel op tijd zou kunnen indienen. Verzoeker heeft zich daardoor gedwongen gevoeld ongewone maatregelen te nemen zoals het zoeken van elektronisch contact met de Belastingdienst om vier uur in de nacht en het gebruik maken van de diensten van een ander belastingadvieskantoor.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

12. De Belastingdienst heeft in zijn reactie van 18 april 2007 op verzoekers klachtbrief onvoldoende blijk gegeven van begrip voor de situatie waarin verzoeker mede als gevolg van het niet-adequate optreden van de Belastingdienst was terecht gekomen.

In de reactie op zijn klacht wordt verzoeker bovenal verweten dat hij de certificaatwissel niet tijdig heeft gemeld aan de Belastingdienst. Niet duidelijk gemaakt wordt echter hoe verzoeker dit had moeten weten. Ook wordt voorbijgegaan aan de mogelijkheid dat de Belastingdienst hiernaar in een vroeg stadium zelf actief zou hebben geïnformeerd. Bovendien moest de Belastingdienst in zijn brief van 20 juli 2007 in zoverre van zijn

standpunt terug komen dat uit nader onderzoek was gebleken dat de certificaatwijziging naar aanleiding van het aanmeldingsformulier van 3 januari 2007 bij de Belastingdienst wel was doorgevoerd. Daaruit kan niet anders worden afgeleid dan dat de Belastingdienst wel van de certificaatwissel op de hoogte was.

Op dit punt heeft de Belastingdienst eveneens gehandeld in strijd met het vereiste van een correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

13. In zijn brief van 18 april 2007 reageert de Belastingdienst voorts op het verzoek van verzoeker om een schadeloosstelling. De Belastingdienst geeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman op goede gronden aan dat de door verzoeker geclaimde kosten voor het inschakelen van een automatiseringsadviseur en de gemaakte reis- en telefoonkosten als behorend tot de normale kosten van een ondernemer voor diens rekening dienen te blijven en niet voor schadeloosstelling in aanmerking komen. Van de door verzoeker geclaimde vergoeding voor de door hem aan de problemen bestede dertig uren wil de Belastingdienst echter slechts tien uren vergoeden. De Belastingdienst voert daarvoor in zijn brief van 18 april 2007 geen argumenten aan. Pas in zijn brief van 20 juli 2007 aan de Nationale ombudsman voert de Belastingdienst ter onderbouwing van zijn beslissing aan dat een deel, kennelijk twintig uur, van de door verzoeker geclaimde dertig uren, ook door verzoeker besteed had moeten worden bij verzending van de aangiften via zijn eigen software-pakket.

14. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

De beslissing van de Belastingdienst op het verzoek om schadeloosstelling voldoet niet aan het motiveringsvereiste. In de brief van 18 april 2007 was op het punt van de geclaimde vergoeding van door verzoeker aan de problemen bestede uren voor de beslissing van de Belastingdienst in het geheel geen motivering opgenomen. Pas in de brief van 20 juli 2007 geeft de Belastingdienst aan waarom hij slechts een schadeloosstelling wil geven voor tien uren. De Belastingdienst geeft daarbij echter niet aan hoe hij tot de conclusie is gekomen dat verzoeker als gevolg van de problemen met de elektronische communicatie met de Belastingdienst slechts tien uren extra heeft moeten besteden. In zoverre berust de beslissing kennelijk slechts op een aanname. Voor een goede motivering van de beslissing is dat echter niet voldoende. Dit oordeel geeft eveneens aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is op dit punt evenmin behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie, is gegrond ten aanzien van:

de wijze van reageren op de problemen die verzoeker ondervond en op zijn klacht daarover, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;

de reactie op het verzoek om schadeloosstelling, wegens schending van het motiveringsvereiste.

AANBEVELING

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat:

1. de Belastingdienst een deskundige medewerker als vast aanspreekpunt aanwijst voor intermediairs die moeilijkheden ondervinden bij de communicatie langs elektronische weg met de Belastingdienst in gevallen waarin die moeilijkheden niet direct oplosbaar blijken te zijn;
2. de Belastingdienst het verzoek om schadeloosstelling van verzoeker opnieuw in behandeling neemt, met inachtneming van het overwogene onder 14.

Onderzoek

Op 16 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedagtekend 15 mei 2007, van de heer B. te Hardenberg, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Centrale administratie.

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 minister van Financiën 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 deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag van bevindingen aan te passen of te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het verzoekschrift van 15 mei 2007 met bijlagen.
2. De reactie van 20 juli 2007 van de Belastingdienst op de klacht.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.