



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze van corresponderen van de Belastingdienst/Oost-Brabant.

Verzoeker heeft gesignaleerd dat verschillende brieven die de Belastingdienst aan hem (of aan zijn gemachtigde) richtte, of die hij aan de Belastingdienst richtte, niet op hun bestemming zijn aangekomen. Het betreft met name de uitspraak op een bezwaarschrift inzake de omzetbelasting en verzoekers reactie op die uitspraak.

De Belastingdienst heeft de klacht, die verzoeker over de gang van zaken heeft ingediend, niet gegrond geacht. Verzoeker neemt er geen genoegen mee dat de Belastingdienst daarbij heeft overwogen dat "onomstotelijk vaststaat" dat de uitspraak correct werd verzonden.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Bij brief van 15 februari 2007 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst/Oost-Brabant (verder: Belastingdienst). Verzoeker wees er daarbij onder meer op dat er naar zijn idee opvallend veel onregelmatigheden waren in de correspondentie tussen, enerzijds, hem en zijn adviseur, en, anderzijds, de Belastingdienst. Verzoeker wees er, onder meer, op dat zijn adviseur omstreeks de zomer van 2005, naar aanleiding van de uitspraak "Charles-Tijmens" van het Europese Hof van Justitie, bezwaar had gemaakt tegen een reeks aanslagen. De Belastingdienst heeft hierop beslist in februari/maart 2006, maar pas in december 2006 kwam verzoeker middels duplicaten op de hoogte van deze beslissingen. Verzoeker gaf in brieven van 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 aan het niet eens te zijn met de inhoud van de beslissingen. Bij telefonische informatie vernam verzoeker van de Belastingdienst dat de genoemde brieven niet bekend waren.

Verzoeker gaf tevens in zijn klacht aan dat de problemen rond de correspondentie volgens hem mogelijk te maken hadden met zijn voormalige buurvrouw, een medewerkster van de Belastingdienst, met wie hij in onmin leefde. Verzoeker had het idee dat deze medewerkster van de Belastingdienst voor hem bestemde - of van hem afkomstige - brieven, om hem dwars te zitten, in het ongerede heeft doen raken. Toen verzoeker eerder voor een bespreking van de problemen op het belastingkantoor was, had hij de vrouw in kwestie ook in het gebouw opgemerkt.

Nadat hij een ontvangstbevestiging had ontvangen, lichtte verzoeker zijn klacht in een brief van 25 februari 2007 nader toe.

2. In een brief van 13 maart 2007 deelde de Belastingdienst verzoeker naar aanleiding van zijn klacht voor zover van belang het volgende mee:

"Met uw schrijven van 15 februari 2007 (...) heeft u een klacht ingediend. In uw klacht geeft u aan dat door u of uw adviseur (...) geen uitspraak werd ontvangen op het door (verzoekers bedrijf; N.o.) d.d. 6 oktober 2005 ingediende bezwaarschrift(en) tegen de afgedragen omzetbelasting over de jaren 1997 tot en met 2005.

Met betrekking tot de ingediende klacht verzoekt u:

- A. een onderhoud naar aanleiding van de niet ontvangen uitspraken van de Belastingdienst;
- B. aan te tonen dat uw dossier niet door andere ambtenaren is gebruikt;
- C. om toekenning van het verzoek van de door u te maken kosten van verweer, alsmede van de behandeling van het bezwaar- en beroepschrift traject.

Op 22 februari 2007 is de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigd. In reactie hierop heeft u met uw brief van 25 februari 2007 een aanvulling/uitbreiding op de klachtformulering aangebracht.

Die aanvulling luidde:

A. Klacht met betrekking tot het 3 maal toezenden van een schrijven vanuit (verzoekers adviseur; N.o.) op 11 december 2006, 2 januari 2007 en 5 januari 2007 welke brieven na, navraag niet zijn aangekomen bij de Belastingdienst/ Oost-Brabant (...).

B. 'Naar aanleiding van de niet ontvangen uitspraak van de Belastingdienst en het daarop niet ontvangen gemaakte bezwaar en beroepaantekening (3x). Het verzoek gehoord te worden aangaande dat bezwaar/beroep alsnog te honoreren. Los van het onderhoud naar aanleiding van de niet ontvangen uitspraken van de Belastingdienst'.

(...)

Op 12 maart 2007 heeft in het kader van de klachtbehandeling een hoorgesprek plaatsgevonden, waarbij aanwezig waren (verzoeker; N.o.) en zijn echtgenote (...) en van de zijde van de Belastingdienst/Oost-Brabant/kantoor Tilburg mevrouw R. en de heer V. (...)

Onderstaand geef ik u een nadere toelichting op de diverse aspecten die u in uw klacht heeft genoemd:

1. Brieven van 11 december 2006, 2 januari 2007 en 5 januari 2007 zijn niet bij de Belastingdienst aangekomen

Deze conclusie is niet juist. De brieven van 2 januari 2007 werden tweemaal ontvangen eenmaal op 4 januari en eenmaal op 15 januari 2007. De brief van 11 december 2006 kon niet worden achterhaald, maar de inhoud bleek, aan de hand van een kopie, vrijwel gelijk aan brieven van de brieven 2 en 5 januari. De brief van 5 januari 2007 werd op 8 januari 2007 ontvangen. Deze correspondentie was in behandeling bij de heer I., die een deel van de werkzaamheden van mevrouw A. heeft overgenomen. De heer I. heeft op 11 januari 2007 telefonisch contact gehad met uw adviseur (...), daar de heer I. de voorgeschiedenis inzake uw bezwaar omzetbelasting niet kende. Toegezegd werd dat hij zou worden teruggebeld. In afwachting van een reactie had I. de betreffende stukken dus in zijn bezit.

Tijdens de behandeling van de klacht heeft u aangegeven dat voornoemde correspondentie aangemerkt dient te worden als een beroepschrift, daar thans geen mogelijkheid meer bestaat om de afwijzing van het bezwaarschrift inhoudelijk aan de orde te stellen. Mevrouw R. heeft daarop toegezegd de betreffende brieven door te sturen naar de Rechtbank Breda, Sector bestuursrecht (...).

2. Verzoek in het kader van de klachtbehandeling gehoord te worden naar aanleiding van het niet ontvangen van een uitspraak op het bezwaar en het verzoek gehoord te worden aangaande dat bezwaar/beroep en dit alsnog te honoreren

Het hoorgesprek inzake de klachtbehandeling heeft op 12 maart 2007 plaatsgevonden. In dit gesprek heeft de heer V. nadrukkelijk aangegeven dat het hoorgesprek ziet op de behandeling van een klacht zoals beschreven in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Met betrekking tot de bezwaar/beroepsprocedure geldt de procedure van hoofdstuk 7 en 8 Awb. Op het bezwaarschrift werd reeds schriftelijk uitspraak gedaan op 21 februari 2006 (...). De uitspraak werd door mevrouw A. verzonden aan uw adviseur (...). Daarnaast werd een formele uitspraak gedaan via het geautomatiseerde systeem omzet belasting. Op 3 maart 2006, werd aan (verzoekers adviseur; N.o.) de uitspraak verzonden. In die uitspraak werd de volgende tekst opgenomen:

"Deze verminderingsbeschikking is geautomatiseerd opgemaakt en heeft betrekking op het tijdvak 2001 t/m 2005. Het is voor de jaren 1997 t/m 2000 niet mogelijk deze in deze beschikking te verwerken omdat deze zijn verjaard. Als overweging wil ik aangeven dat deze beschikking is bedoeld voor het tijdvak 1997 t/m 2005. Voor de uitspraak op het bezwaarschrift verwijs ik naar mijn brief van 21 februari 2006".

Vanuit de Belastingdienst staat dus onomstotelijk vast dat beide uitspraken correct werden verzonden. Zoals gebruikelijk werd bij de uitspraak gewezen op de mogelijkheid van het instellen van beroep bij de rechtbank. Tijdens het hoorgesprek is u ter informatie alsnog een kopie verstrekt met regels die gelden voor het instellen van beroep.

3. Aan te tonen dat uw dossier niet door andere ambtenaren is gebruikt

Met betrekking tot dit punt heeft de heer V. de volgende toelichting verstrekt. (Verzoekers bedrijf en verzoekers echtgenote; N.o.) behoort tot team 17 (...) van kantoor Tilburg. Bezwaarschriften met betrekking tot kwestie Charles-Tijmens zijn binnen kantoor Tilburg collectief behandeld door A. (team 11), zodat een uniforme behandeling kon worden gewaarborgd. Na vertrek van mevrouw A. heeft mevrouw R. de fiscale behandeling van deze post (procedure Charles-Tijmens) weer overgenomen. Ook de heer I. heeft enkele werkzaamheden van mevrouw A. overgenomen. Andere ambtenaren hebben voor de omzetbelasting geen bemoeienis met deze post gehad. Van enige onrechtmatigheid is absoluut niets gebleken. De fiscale behandeling voor alle middelen geschiedt in team 17. Afhankelijk van het specialisme (IB / LB / OS / VPB / Inning) zijn daar verschillende medewerkers bij betrokken. Vrijwel alle processen worden geautomatiseerd behandeld. Er is daarom nauwelijks nog een papieren dossier aanwezig.

(...)

Samenvattend stel ik vast dat uw klacht géén elementen bevat waaruit geconcludeerd moet worden dat de Belastingdienst onjuist heeft gehandeld. Zeker ten aanzien van de uitspraken op het bezwaarschrift is vastgesteld dat die volgens de gebruikelijke procedure correct werden verzonden. Ik verklaar uw klacht daarom ongegrond. U heeft verzocht de brieven van 11 december 2006 en van 2 en 5 januari 2007 aan te merken als een beroepschrift tegen de afwijzing van het bezwaarschrift. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 2:3 van de Awb zijn deze brieven doorgezonden naar de rechtbank in Breda."

3. Bij verzoekschrift van 19 maart 2007 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Op 21 november 2007 lichtte verzoeker zijn klacht telefonisch toe. Verzoeker gaf onder meer aan dat zijn correspondentie met de Belastingdienst zo vaak mis ging, dat hij ertoe over was gegaan zijn brieven zelf naar de Belastingdienst te brengen. Verzoeker volhardde in het vermoeden dat zijn ex-buurvrouw, die bij de Belastingdienst werkte, te maken had met de problemen rond de correspondentie. Volgens verzoeker was deze vrouw rancuneus omdat zij op een gegeven moment is veroordeeld voor een strafbaar feit en - ten onrechte - dacht dat verzoeker haar destijds had aangegeven.

4. In een brief van 7 december 2007 vroeg de Nationale ombudsman de Belastingdienst om een reactie op de klacht. De Nationale ombudsman stelde de Belastingdienst daarbij tevens twee specifieke vragen.

5. Bij brief van 21 december 2007 liet de Belastingdienst, in reactie daarop, het volgende weten:

"...Betrokkene is reeds geruime tijd in een procedure met de Belastingdienst verwickeld. Het gaat daarbij om de ontvankelijkheid van een bezwaarschrift en om de vraag of belanghebbende met betrekking tot de omzetbelasting terecht een beroep kan doen op het

arrest Charles / Charles-Thijmes.

Het arrest Charles / Charles-Thijmes impliceert etikettering als zakelijk goed en onmiddellijke aftrek van de in rekening gebrachte omzetbelasting.

Ten aanzien van dit geschil zijn in tijdvolgorde de volgende items van belang:

- Op 6 oktober 2005 dient betrokkene negen herziene berekeningen respectievelijk bezwaarschriften omzetbelasting in over de jaren 1997 t/m 2005.
- Op 21 februari 2006 wordt aan (verzoekers adviseur; N.o.) een brief gezonden met een afwijzende motivering omtrent het op 6 oktober 2005 ingediende verzoek.
- Bij beschikking d.d. 3 maart 2006 wordt via de centrale administratie van de Belastingdienst te Apeldoorn de formele uitspraak op het bezwaarschrift verzonden.
- Begin december 2006 wordt naar aanleiding van een telefonisch verzoek een afschrift (kopie) van de brief van 21 februari 2006 aan belanghebbenden gezonden.
- Op 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 reageert betrokkene schriftelijk op de ontvangen kopie van de brief van 21 februari 2006, die kort daarvoor opnieuw werd toegezonden.
- Op 15 februari 2007 wordt een klacht ingediend.
- Op 13 maart 2007 geef ik een schriftelijke reactie op de klacht.
- Op 14 maart 2007 wordt bij de rechtbank Breda een beroepschrift ontvangen.
- Op 25 september 2007 wordt door de inspecteur van de Belastingdienst/Oost-Brabant/kantoor Tilburg een verweerschrift aan de rechtbank gezonden.
- Op 23 oktober 2007 stuurt betrokkene een conclusie van repliek in.
- Op 5 november 2007 reageert de inspecteur met een conclusie van dupliek;

(...)

Met betrekking tot de door u gestelde vragen kan ik u de volgende informatie verstrekken:

1. Om welke reden is er niet meteen, maar pas in het kader van de klachtbehandeling op de brieven van 2 en 5 januari 2007 gereageerd?

Het antwoord op deze vraag ligt opgesloten in een aantal personeelsmutaties binnen kantoor Tilburg.

De problematiek met betrekking tot het arrest Charles / Charles-Thijmes was voor diverse belastingplichtigen destijds in behandeling bij mevrouw A. van de Belastingdienst/kantoor Tilburg.

Per 1 januari 2007 heeft mevrouw A. de Belastingdienst verlaten en heeft daardoor reeds begin december 2006 (i.v.m. verlofdagen) haar werkzaamheden beëindigd. Op dat moment werden diverse onderhanden zaken tijdelijk overgenomen door een andere collega (de heer I.). Ook de brieven van 2 en 5 januari zijn daar, zoals achteraf bleek, terecht gekomen. In verband met de tijdelijke overname van de werkzaamheden heeft de heer I. op 11 januari 2007 telefonisch contact opgenomen met (verzoekers adviseur; N.o.). In afwachting van een reactie is daarbij geen verdere actie door hem ondernomen. Bij de behandeling van de klacht is vervolgens nader onderzoek gedaan naar beide brieven. Daarbij bleek dat de correspondentie en verdere werkzaamheden inzake het arrest Charles / Charles-Thijmes inmiddels waren belegd bij mevrouw R. van kantoor Tilburg.

Naar aanleiding van de op 15 februari 2007 ontvangen klacht is een onderzoek gestart naar de betreffende brieven en bleek dat deze inmiddels in handen waren bij mevrouw R. Eerst bij de behandeling van de klacht kon dus eerst worden gemeld dat beide brieven terecht waren. Het was dus pas mogelijk om daar op dat moment een reactie op te geven.

2. Veronderstelling dat medewerkster van de Belastingdienst (voormalige buurvrouw) te maken heeft met de problemen die rondom de correspondentie met de belasting dienst zijn gerezen.

Bij punt 3 op de reactie van de klacht is reeds aangegeven dat van enige onrechtmatigheid absoluut niets is gebleken. Klager doelt vermoedelijk op een kwestie die hij in november 2005 bij de Belastingdienst aanhangig heeft gemaakt. (Verzoeker; N.o.) heeft in die periode een gesprek gehad met de heer Re. (leidinggevende/collegiaal bestuurder van de Belastingdienst/Oost-Brabant kantoor Tilburg). Ook in dat gesprek heeft (verzoeker; N.o.) het vermoeden geuit dat een eerdere buurvrouw en medewerkster bij de Belastingdienst/Oost-Brabant/kantoor Tilburg er de oorzaak van zou zijn dat bepaalde brieven niet bij belastingplichtige zouden worden bezorgd. Door de heer Re. is daar toen een diepgaand onderzoek naar ingesteld. Doch daarbij is op geen enkele wijze van enige betrokkenheid of onrechtmatigheid gebleken. De heer Re. heeft per 1 december 2006 de Belastingdienst verlaten, in verband met het aanvaarden van een functie buiten de Belastingdienst. Inhoudelijk is via de heer Re. geen informatie meer te verkrijgen. Volledigheidshalve heb ik daarom thans nog nadere informatie ingewonnen bij enkele personen die vanuit de Belastingdienst van deze zaak afwisten (afdeling P&O en fraudecoördinator). Daarbij werd bevestigd dat de vermoedens zoals (verzoeker; N.o.) die destijds geuit heeft speculatief waren en de verdenking van alle grond ontbloot was."

6. In een brief van 17 februari 2008 gaf verzoeker het volgende commentaar op de reactie van de Belastingdienst:

"1. Betrokkene is reeds geruime tijd in een procedure met de Belastingdienst verwickeld. Zodra ik kennis nam van de uitspraak van het arrest van Charles Tijmen heb ik via mijn accountant een bezwaar/beroepschrift gericht aan de Belastingdienst. Daar is niets mis mee, er is een verschil van mening en omdat we daar niet uitkomen is er de normale weg van een procedure via de Rechtbank lopende.

Op 29 november 2005 bleek tijdens het gesprek dat de door mijn accountant verstuurde bezwaarschriften van 1997 t/m 2005 NIET waren binnen gekomen!!(EERSTE KEER).

Op dat zelfde moment heeft de heer Re. de brieven welke mijn accountant bij zich had gekopieerd en elk ondertekend voor ontvangst. Dus nogmaals gesteld de brieven zijn pas op 28 november 2005 getekend voor ontvangst en waren al verzonden op 6 oktober 2005. Op dat moment waren de aanslagen 2004-2005 en 2006 nog niet definitief.

De heer Re. gaf aan dat de kwestie van Charles Tijmens bij een bepaalde eenheid zou worden neergelegd en dat dit nog wel enige maanden zou duren voordat daarover iets bekend zou worden, maar in iedergeval is uw aanspraak veilig gesteld zo vertelde Re.

Omdat er in november 2006 nog geen reactie was ontvangen (een jaar) heb ik zelf

gebeld en gevraagd naar de heer Re. Ik kreeg te horen dat hij afwezig was tot 1 december 2006, ik sprak af dan terug te bellen. Toen ik op 1 december 2006 belde bleek dat de heer Re. inmiddels niet meer werkzaam was bij de Belastingdienst. Mevrouw A. had mijn zaak in behandeling genomen toen ik vroeg mij met haar door te verbinden vertelde de aan de telefoon komende collega dat die inmiddels ook vertrokken was bij de Belastingdienst!

2. De genoemde brief van 21 februari 2006 is NIET ontvangen door mij of mijn accountant (TWEEDE KEER).

3. De beschikking van 3 maart 2006 is NIET ontvangen door mij of mijn accountant

(DERDE KEER)

4. Men stuurt WEL een kopie van de brief van 21 februari 2006 maar NIET een kopie van de beschikking van 3 maart. Omdat wij daarvan GEEN kennis droegen konden wij dus ook niet vragen om een kopie daarvan. Hier had men completer moeten zijn en ook

de beschikking (omdat die er was) moeten meezenden!

5. Toen ik begin februari informeerde of de brieven van 11 december-2 en 5 januari 2007 waren aangekomen kreeg ik het antwoord NEE (VIERDE KEER). Daarop ben ik PERSOONLIJK naar de belastingdienst gegaan om de brieven NOGMAALS te overhandigen aan mevrouw R. en haar voor ontvangst te laten tekenen. (...) Als nu gesteld wordt dat de brieven zijn ontvangen op 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 dan had

ik NIET persoonlijk naar de Belastingdienst behoeven te gaan toch. Ook had ik dan WEER NIET KOSTEN moeten maken bij (verzoekers adviseur; N.o.).

6. Als dan blijkt dat voor de vierde keer brieven niet aankomen en niet ontvangen worden en de Nederlandse Vereniging van Artsen opmerkt dat hier toch wel echt iets aan de hand moet zijn en dat er op geen enkel kantoor in Nederland dit geschied, zijn dien ik een klacht in.

7. Pas op 12 maart 2007 (een maand later) wordt er tijd gevonden mijn echtgenote en mijzelf te woord te staan. DE BRIEVEN VAN 11 december 2 en 5 januari zijn dan NIET BESPREEKBAAR.

8. Dat er op 13 maart (DE DAG ERNA) er al een reactie komt is opmerkelijk te noemen. Overall neemt men uitgebreid de tijd voor en nu ineens de andere dag een antwoord. Dat geeft ons de indruk dat de door ons aangedragen punten m.b.t. het wel en niet ontvangen van post tussen de Belastingdienst en mijn accountant (...) niet eens zijn nagetrokken. Ook mijn vermeende klachten m.b.t. onze gewezen buurvrouw kunnen niet eens zijn nagetrokken.

9. Omdat ik het niet eens ben met het antwoord van "onomstotelijk staat vast dat de post is verzonden" en daar moet ik het maar mee doen. (...)

(...)

14. Het antwoord van de Belastingdienst op uw eerste vraag is niet juist en niet volledig.

Als laatste staat er "Het was dus pas mogelijk om daar op dat moment een reactie op te geven". Dat kan dan wel zo zijn maar ik heb op mijn vraag begin februari 2007 te horen gekregen dat de brieven NIET waren aangekomen. Op dat moment heb ik voor de VIJFDE KEER contact moeten zoeken met mijn accountant om dit te bespreken. Nieuwe brieven moesten er gemaakt worden door mijn accountant, welke per post naar mij moesten worden gestuurd omdat ik ze PERSOONLIJK moest afgeven en laten tekenen. Dat de vraag ligt opgesloten in een aantal personeelsmutaties zo stelt de belastingdienst, dat kan dan wel zo zijn maar ik moet VOOR DE VIJFDE keer kosten maken door het werk van mijn accountant, zelf LOONDERVING LIJDEN omdat ik PERSOONLIJK de brieven moet gaan overhandigen.

15. De reactie van de Belastingdienst van de vermeende activiteiten van mijn gewezen buurvrouw zijn niet juist en zeker niet volledig. Ik had het gesprek met de heer Re. samen met mijn echtgenote en mijn accountant juist omdat er al geruime tijd "rare" brieven kwamen van de Belastingdienst. Ik noem HERHAALDE brieven dat bedragen niet, - niet volledig en - niet juist waren betaald - brieven dat gegevens moesten worden ingevuld etc etc. Bijna elke maand kwam er wel een brief. Omdat ik dan TELKENS contact op moest nemen met mijn accountant (...) en mij dat GELD KOST was ik het op een gegeven

moment echt beu. Ik werd hierin gesterkt door het feit dat binnen de Organisatie van de VVAA (Nederlandse Vereniging van ARTSEN met een kleine 160.000 leden) er echte verbazing ontstond voor de ongebruikelijke schrijvens die telkens op een schriftelijke reactie van mijn accountant werden afgedaan als niet verzonden te beschouwen. Maar ondertussen was ik vele EURO'S kwijt aan de noodzakelijke reacties van mij accountant.

Dat was de aanleiding van het gesprek en daarnaast een verschil in bedragen van de FOR van mijn echtgenote. Die FOR van mijn echtgenote heeft de heer Re. meteen in onze aanwezigheid gecontroleerd en bleek juist te zijn. Aan de telefoon maakt hij duidelijk aan diegene dat hij daar straks nog wel even op zou terug komen. De heer Re. vertelde ons dat onze gewezen buurvrouw niet op zijn afdeling werkte waar ons dossier wordt behandeld. Echter toen de heer Re. ons uitgeleide deed STOND ONZE GEWEZEN BUURVROUW koffie te drinken op ZIJN AFDELING.

Toen wij daar gezamenlijk hem daarop attent maakte van "die werkt hier niet" was hij even verstomd en kon niets anders toegeven dan dat dit WEL het geval was. Na het gesprek met de heer Re. hebben wij GEEN last meer gehad van rare brieven of brieven dat er iets niet of te weinig betaald was. HET HAD DUS WEL DEGELIJK GEHOLPEN. Nadien heb ik via een inside-information vernomen dat onze gewezen buurvrouw was overgeplaatst naar de loonbelasting (waar nu ook weer problemen zijn waar ik telkens mijn accountant voor moet inschakelen).

Dus het stellen dat de heer Re. een diepgaand onderzoek heeft ingesteld kan wel zo zijn. Maar als men dan stelt dat er inhoudelijk niets meer te achterhalen valt ben ik het daarmee niet eens. Ik weet via inside-information dat elke ambtenaar in mijn dossier kan kijken en ik weet ook en heb gezien zelf dat onze gewezen buurvrouw verschillende relaties heeft aangegaan met kantoorgenoten en in haar huis hebben vertoefd. Dus als men nu gaat informeren bij personen van de Belastingdienst is dat voor mij niet steekhoudend. Waarom is de heer Re. niet meer te raadplegen? Hij is niet dood en wel zo integer als ook de heer C. van de Belastingdienst die ik af en toe heb benaderd om advies. De heer Re. weet vast en zeker nog wel hoe het e.e.a is gegaan hij is niet dood toch?

Dat ik een klacht indien omdat brieven niet aankomen en het moet doen met "ze zijn verstuurd" en dat schrijven door mijn accountant "niet zijn aangekomen" wordt niet op ingegaan.

Omdat ik vele malen omdat brieven niet aankomen, ik mij moet wenden tot de accountant (...) en dat nu blijkt dat o.a. de brieven van 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 wel zijn aangekomen. Dat ik zelf mijn accountant moet inschakelen omdat het antwoord m.b.t Charles Thijmen niet is aangekomen dat ik mijn accountant moet inschakelen omdat de beschikking niet is aangekomen etc. (...)"

Verzoeker wees er, mede aan de hand van bijlagen bij zijn brief, verder onder meer op dat er opnieuw problemen waren gerezen met de ontvangst van correspondentie tussen hem en de Belastingdienst.

7. Op 5 maart 2008 besliste de Rechtbank Breda, Sector bestuursrecht, enkelvoudige belastingkamer, over het beroep van verzoekers bedrijf tegen de beslissing op zijn bezwaarschriften. De rechtbank overwoog onder meer het volgende:

"Belanghebbende stelt dat de inhoud van de brief van de inspecteur van 21 februari 2006 inhoudende de voorgenomen afwijzing van belanghebbendes bezwaar haar en haar gemachtigde eerst op 4 december 2006 bekend is geworden, alsmede dat de uitspraak op bezwaar met dagtekening 3 maart 2006 belanghebbende noch haar gemachtigde heeft bereikt. Belanghebbende betwist de verzending van voornoemde documenten. Naar het oordeel van de rechtbank heeft de inspecteur niet bewezen dat belanghebbendes stelling onjuist is. De stelling van de inspecteur dat de brief van 21 februari 2006 en de beschikking van 3 maart 2006 niet retour zijn gekomen en dat, nu de brief en de beschikking zijn verzonden door twee verschillende instanties (...), tenminste één van de twee moet zijn aangekomen, is hiertoe onvoldoende. Bij brief van 11 december 2006, door de inspecteur doorgezonden aan en ingekomen bij de rechtbank op respectievelijk 13 maart 2007 en 14 maart 2007, alsmede bij brief van 2 januari 2007, ingekomen bij de inspecteur op 4 januari 2007 en door hem doorgezonden aan en ingekomen bij de rechtbank op respectievelijk 13 maart 2006 en 14 maart 2006 (bedoeld is blijkbaar 2007; N.o.) heeft belanghebbende beroep aangetekend. Gelet op het voorgaande en het bepaalde in artikelen 6:7, 6:8, 6:9, en 6:15 van de Awb is het beroep tijdig."

8. In reactie op het verslag van bevindingen, dat de Nationale ombudsman hem toezond op 13 februari 2009, liet verzoeker de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"Er wordt aangegeven dat wij zijn gehoord naar aanleiding van onze klachten op 12 maart 2007 en dat klopt ook. Ook klopt het dat we de andere dag al een antwoord ontvingen dat onze klacht ongegrond was. Duidelijk staat hierbij vast dat men aan ons hoorgesprek geen enkele waarde hechte en dezelfde dag nog dat gesprek beantwoordde. Een zorgvuldig onderzoek kan hier nooit plaats gevonden hebben."

Verzoeker bracht naar voren dat de rechterlijke uitspraak van 14 maart 2008 impliceert dat de opmerking van de Belastingdienst dat "onomstotelijk vaststaat" dat de brief van 21 februari 2006 en de beschikking van 3 maart 2006 correct werden verzonden, onjuist was.

Verzoeker wees er tevens onder meer op dat de Belastingdienst in de reacties op de klacht wel heeft verwezen naar het gesprek dat verzoeker heeft gevoerd met de heer Re., maar dat daarbij niet is vermeld dat hij de bewuste buurvrouw na afloop van het gesprek in het gebouw heeft gezien.

II. Beoordeling

9. Verzoeker klaagt over de wijze van corresponderen van de Belastingdienst. Verzoeker stelt dat hij en zijn adviseur een brief van februari 2006 inzake de motivering van de beslissing op een verzoek/bezwaarschriften, en de daarop volgende formele uitspraak van maart 2006 niet hebben ontvangen. Verder vernam verzoeker in eerste instantie van de Belastingdienst dat brieven, die hij op 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 aan de Belastingdienst had gericht, niet bekend waren. Verzoeker uitte het vermoeden dat een voormalige buurvrouw, die bij de Belastingdienst werkte, te maken had met de problemen rond de correspondentie. Volgens verzoeker had deze vrouw, om hem dwars te zitten, mogelijk brieven die hij aan de Belastingdienst had gericht - of brieven die de Belastingdienst aan hem had gericht - in het ongerede doen raken.

Verzoeker diende een klacht in bij de Belastingdienst, waarna de Belastingdienst onder meer liet weten dat onomstotelijk vast stond dat de stukken met betrekking tot de bezwaarschriften correct waren verzonden. Tevens merkte de Belastingdienst onder meer op dat slechts de behandelend ambtenaren bemoeienis hadden gehad met verzoekers dossier, alsmede dat er nauwelijks nog een papieren dossier aanwezig was aangezien vrijwel alle processen geautomatiseerd verliepen.

In de reactie op de klacht gaf de Belastingdienst tevens aan dat de brieven van 2 en 5 januari 2007 wel bekend waren. De brief van 11 december 2006 niet, maar achteraf was aan de hand van een kopie vastgesteld dat de inhoud vrijwel gelijk was aan die van de andere twee brieven. De behandelend medewerker van de Belastingdienst had over de brieven op 11 januari 2007 telefonisch contact gehad met verzoekers adviseur. De Belastingdienst liet aan de Nationale ombudsman weten dat er, daarna, geen verdere actie was genomen. Uit de door de Belastingdienst verstrekte informatie volgt dat door personele wisselingen, onduidelijkheid was ontstaan over de aanwezigheid en de verdere afhandeling van de brieven; deze werd echter opgehelderd toen naar aanleiding van verzoekers klacht een onderzoek werd ingesteld.

De Belastingdienst achtte de klacht niet gegrond.

10. Tegenover de Nationale ombudsman gaf verzoeker aan het niet eens te zijn met de conclusie van de Belastingdienst. Hij acht het niet terecht dat de Belastingdienst heeft overwogen dat onomstotelijk vaststond dat de stukken met betrekking tot de bezwaarschriften destijds correct waren verzonden. Verzoeker wees er onder meer op dat hij de ex-buurvrouw in kwestie bij een bezoek aan het belastingkantoor had gesignaleerd, terwijl hem werd verzekerd dat zij niet bij de desbetreffende afdeling werkzaam was.

In reactie daarop heeft de Belastingdienst onder meer verwezen naar hetgeen verzoeker in de "interne" klachtbehandeling werd meegedeeld. Het vermoeden dat verzoeker had geuit was destijds onderzocht; van onregelmatigheden was niets gebleken.

11. Wanneer uit de geregistreerde gegevens van de Belastingdienst blijkt dat een uitspraak is verzonden, mag de Belastingdienst er in het algemeen van uit gaan dat dat inderdaad zo is. Verzoeker heeft er op gewezen dat de rechtbank in de procedure over de beslissing op de bezwaarschriften heeft overwogen dat verzoeker had gesteld dat het voornemen om het bezwaarschrift af te wijzen hem pas op 4 december 2006 bekend werd en dat de uitspraak op bezwaar hem en zijn adviseur niet had bereikt, als mede dat de Belastingdienst niet had bewezen dat die stelling onjuist was. Dit wil echter op zich niet zeggen dat de Belastingdienst er bij de klachtbehandeling niet in redelijkheid van uit mocht gaan dat de desbetreffende brieven waren verzonden. Daarom kan de conclusie dat "onomstotelijk vaststond" dat de stukken met betrekking tot de bezwaarschriften naar verzoeker waren verzonden de toets der kritiek doorstaan. Wel zou het de Belastingdienst hebben gesierd indien daarbij de nuancering was gemaakt dat dit - zoals onder punt 13. wordt overwogen - geen uitsluitel geeft over de vraag of de uitspraken daadwerkelijk waren ontvangen.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

12. De verhalen van de Belastingdienst en verzoeker over mogelijke onregelmatigheden door verzoekers buurvrouw komen niet met elkaar overeen. De Belastingdienst geeft aan onderzoek te hebben gedaan en geen onregelmatigheden te hebben gevonden, ontkent dat de buurvrouw op de betreffende afdeling werkt en toch treft verzoeker haar daar aan terwijl hij in gezelschap is van degene die heeft ontkend dat ze daar werkt. De Nationale ombudsman acht daarom het ene verhaal niet meer waarschijnlijk dan het andere en zal daarover geen oordeel geven.

Op dit punt onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

13. Dat de Belastingdienst ervan mocht uitgaan dat de stukken met betrekking tot de bezwaarschriften waren verzonden, wil overigens op zich nog niet zeggen dat deze door de geadresseerde ook daadwerkelijk zijn ontvangen. Het risico voor het niet aankomen van per gewone post verzonden poststukken rust op de verzender. Nadat bekend werd dat de stukken in kwestie door verzoeker en zijn adviseur niet waren ontvangen, heeft de Belastingdienst duplicaten van de uitspraken verzonden. Deze reactie was correct.

14. Na het ontvangen van de duplicaten van de brief van februari 2006, gaf verzoeker in brieven van 11 december 2006 en 2 en 5 januari 2007 te kennen dat hij het niet met de beslissingen op de bezwaarschriften eens was. De Belastingdienst heeft aangegeven dat verzoekers brieven van 2 en 5 januari 2007 in ieder geval op 11 januari 2007 ontvangen waren. Hierna is er, zoals reeds opgemerkt, bij de Belastingdienst enige tijd onduidelijkheid geweest over de aanwezigheid en verdere afhandeling van de brieven. Dit leidde ertoe dat verzoeker, achteraf gezien onnodig, zich gedwongen voelde om de correspondentie

opnieuw en persoonlijk aan de Belastingdienst te overhandigen.

Verzoeker gaf in de desbetreffende brieven aan dat hij het niet eens was met de beslissingen op zijn bezwaarschriften. De aangewezen weg om beslissingen op bezwaarschriften aan te vechten is het instellen van beroep bij de rechtbank. Op de Belastingdienst rustte de plicht om verzoekers brieven ter behandeling door te zenden naar de bevoegde instantie. Als tijdstip waarop het beroep aanhangig is gemaakt zou dan gelden de datum waarop de Belastingdienst de brieven heeft ontvangen. Verzoeker heeft bij de behandeling van zijn klacht te kennen gegeven doorzending van de brieven naar de rechtbank op prijs te stellen. Omdat verzoeker in verband met de beroepstermijn op dat moment niet meer de mogelijkheid had zelf rechtstreeks tijdig in beroep te gaan, was het voor hem des te meer van belang te weten wat er met zijn brieven zou gebeuren.

De Belastingdienst is feitelijk pas in de beslissing op verzoekers klacht, gedateerd 13 maart 2007, inhoudelijk op de brieven ingegaan. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Uit een oogpunt van efficiency was het wellicht zinvol om in de beslissing op de klacht inhoudelijk op verzoekers brieven te reageren. Wat daarvan ook zij, de beantwoording van de brieven vond hoe dan ook pas na ruim twee maanden plaats. Dit voldoet niet aan het vereiste van voortvarendheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

15. Overigens is in dit verband nog het volgende van belang. Bij de beslissing op de klacht, genomen in de brief van 13 maart 2007, deelde de Belastingdienst verzoeker mee dat de brieven inderdaad waren doorgezonden naar de rechtbank. De rechtbank besliste dat het beroep tijdig was ingesteld. Het beroep van verzoeker is vervolgens inhoudelijk behandeld.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Belastingdienst/Oost-Brabant, is gegrond wat betreft de behandeling van verzoekers brieven van januari 2007, vanwege schending van het vereiste van voortvarendheid. De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel op het punt van eventuele onregelmatigheden door verzoekers voormalig buurvrouw. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 20 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst/Oost-Brabant.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd 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.

Informatieoverzicht

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

- verzoekschrift met bijlagen van 19 maart 2007
- brief van 21 december 2007 van de Belastingdienst/Oost-Brabant aan de Nationale ombudsman
- brief met bijlagen van 17 februari 2008 met reactie van verzoeker
- Uitspraak van de Rechtbank Breda van 14 maart 2008 op verzoekers beroep, op 1 oktober 2008 in kopie ontvangen van de Belastingdienst/Oost-Brabant

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond