

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een bij naam genoemde controleambtenaar van de Belastingdienst/Holland-Noord/kantoor Hoorn zich in een intern e-mailbericht in onacceptabele bewoordingen over hem heeft uitgelaten.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker is in 1979 voor 80-100% arbeidsongeschikt verklaard en ontvangt sindsdien een WAO uitkering. Op 1 januari 1980 trad verzoeker toe tot het bedrijf van zijn zwager, VOF Z (hierna: de VOF). In het handelsregister stond hij vermeld als vennoot met als vermelding 'niet bevoegd'. Volgens de uitkeringsinstantie mocht verzoeker op therapeutische basis in dat bedrijf werken met behoud van zijn WAO uitkering. Op 5 januari 1996 is verzoekers zuster toegetreden tot de VOF. Toen haar echtgenoot wegens ernstige ziekte het bedrijf niet langer kon voortzetten, heeft zij zijn plaats ingenomen en de VOF voortgezet. In elk geval in de periode 2000 tot en met 2004 verrichtte verzoeker werkzaamheden in de VOF.

2. Na een telefonische melding van mogelijke uitkeringsfraude van verzoeker startte het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (hierna: UWV) daarnaar in 2003 een onderzoek. De uitkomst van dat onderzoek was voor de Belastingdienst reden om in 2004 een eigen onderzoek te starten. In dat verband begon de Belastingdienst op 18 april 2005 een boekenonderzoek naar onder meer de aanvaardbaarheid van verzoekers aangiftes over 2000 tot en met 2004.

3. In het kader van dat boekenonderzoek is verzoeker op 25 april 2005 gehoord op het kantoor van de Belastingdienst. Het verslag van dat gesprek vermeldt onder meer:

“...(verzoeker; No) was niet aangemeld bij de fiscus maar daar hadden ze (verzoeker en zijn zuster; No) verder niet over nagedacht. (Verzoeker; No) was toch alleen papieren firmant zonder bevoegdheden en beloning.

(...)

(Verzoeker; No) had inderdaad de leiding, vond dat interessant, hielp zijn zus, was altijd aanwezig en hielp ook met schoonmaken. Hij maakte, ondertekende ook de enkele contracten die er waren. (Zijn zus; No) vond het allemaal wel best of wist er niet van en had er ook zelf geen zin in.

(...)

(Verzoeker; N.o.) deed volgens hem ongeveer 20% van al het werk en dat hield hij vol (ivm uitkering??) en wilde geen beloning)..."

4. Het UWV twijfelde aan de door verzoeker geclaimde arbeidsongeschiktheid van 80 - 100%. Daarom werd verzoeker op 19 mei 2005 gehoord door een fraude inspecteur. In het hiervan opgemaakte en door verzoeker ondertekende gespreksrapport staat onder andere:

"Ik heb geen bevoegdheden in de zaak. Het is puur de papieren. U vraagt mij nu of ik inkomsten ontvang omdat mijn naam en mijn diploma wordt gebruikt. Ik ontvang niets uit het bedrijf."

5. Ruim een jaar later, op 12 juli 2006, is verzoeker opnieuw als verdachte van uitkeringsfraude verhoord. Deze keer op het politiebureau door twee buitengewone opsporingsambtenaren van het UWV. In het proces-verbaal staat onder meer:

"Achteraf is mijn inbreng veel groter geweest (...) dan dat ik dit destijds zo voelde. Feitelijk dreef ik vanaf januari 1996 de VOF (...)

Ik kan mij er nu in vinden dat vanaf 1996 tot en met 2004 50% van de winst van VOF Z aan mij wordt toebedeeld. Ik kan mij er ook in vinden dat vanaf 2005 aan mij 25% van de winst wordt toebedeeld.

Ik ben bereid de teveel betaalde WAO uitkering terug te betalen en eventueel een regeling te treffen. Achteraf na dit verhoor is me duidelijk geworden dat ik de inlichtingenformulieren onjuist heb ingevuld. Ik heb het UWV nooit ingelicht over mijn feitelijke rol"

6. Op 30 juni 2006 verstuurde de Belastingdienst aan verzoeker een kennisgeving over het voornemen tot het opleggen van 50% vergrijpboete over onder meer de navorderingsaanslagen inkomstenbelasting 2001 tot en met 2003 en de aanslagen inkomstenbelasting 2004 en 2005. Vervolgens ontving verzoeker het concept rapport (dagtekening 13 juli 2006) van het boekenonderzoek bij de VOF. Hierin kwam de Belastingdienst onder meer tot de conclusie dat verzoeker tussen 2000 en 2004 was opgetreden als ondernemer. Ten gevolge daarvan zouden aan verzoeker navorderingsaanslagen inkomstenbelasting worden opgelegd met bijbehorende vergrijpboetes van 50% van de alsnog verschuldigde belastingen. Verder was sprake van winstcorrecties over 2001 t/m 2004.

7. De controlerende ambtenaar van de Belastingdienst (X) heeft verzoeker op 17 juli 2006 gehoord over de boete en het conceptrapport. Tijdens het hoorgesprek verwees verzoeker naar het onder punt 5 genoemde proces-verbaal. Omdat de controlerende ambtenaar dit verbaal niet kende, stuurde hij na afloop van het hoorgesprek een interne e-mail aan een collega:

“...Op verzoek van het UWV is een controle ingesteld naar (verzoeker; No) die met een uitkering werkzaam was. Na een langdurig onderzoek is door mij een conceptrapport opgesteld dat is verzonden naar de belanghebbenden en op verzoek ook naar het UWV.

(...)

Op 12 juli 2006 is (verzoeker; No) opgepakt en verhoord door UWV en heeft daarbij alles wat in mijn rapport stond letterlijk toegegeven. Vandaag was (verzoeker; No) hier voor een hoorgesprek vanwege de boetes en het conceptrapport. Hij verklaarde dat het rapport onzin was en dat hij niet meer had gewerkt dan de eerder door hem aangegeven 12 uur p/w en dat hij hetzelfde bij het UWV had verklaard.

Graag zou ik een kopie van dit proces-verbaal willen gebruiken om een langstlepende zaak te voorkomen. (Verzoeker; No) is een rasoplichter en leugenaar die steeds zijn verhalen aanpast aan de vraag en situatie. Zie bijgevoegd conceptrapport...”

8. Op 30 augustus 2006 heeft de Belastingdienst het boekenonderzoek afgerond en het definitieve rapport verzonden aan alle belanghebbenden, waaronder verzoeker, en het UWV.

9. Verzoeker was niet tevreden met het onderzoek en vroeg om inzage in het controledossier. Tijdens inzage in het controledossier zag verzoeker het onder punt 7 genoemde (interne) e-mailbericht. Hij klaagde vervolgens op 10 maart 2008 bij de Nationale ombudsman over het boekenonderzoek en het interne e-mailbericht. Omdat verzoeker deze klacht nog niet eerder bij de Belastingdienst had ingediend, heeft de Nationale ombudsman de behandeling van de klacht op 28 maart 2008 overgedragen aan de Belastingdienst.

10. In dezelfde periode was verzoeker verwikkeld in rechtszaken met het UWV, de Belastingdienst en het Openbaar ministerie.

- Op 11 maart 2008 verklaarde de rechter het beroep van verzoeker tegen het UWV gegrond. Volgens de rechter was het UWV bij het nemen van zijn beslissing over de klasse indeling voor de WAO uitkering onvoldoende zorgvuldig geweest. Het UWV had zich volledig gebaseerd op de uitkomsten van de Belastingdienst, zonder de onderliggende stukken zelf te onderzoeken en zonder dat verzoeker de gelegenheid had gehad deze volledig te (laten) toetsen of te (doen) weerleggen. De rechter vernietigde de beslissing van het UWV en droeg het UWV op een nieuwe beslissing te nemen met inachtneming van deze uitspraak

- Op 15 april 2008 verklaarde de rechter het beroep van verzoeker tegen de Belastingdienst deels gegrond voor wat betreft de hoogte van de boete en ongegrond voor wat betreft de (hoogte) van de navorderingsaanslagen. Verzoeker is in hoger beroep gegaan. Er is nog geen uitspraak gedaan.

- Op 27 juni 2008 is verzoeker vrijgesproken van de verdenking van WAO fraude (valsheid in geschrifte en/of opgave van onware gegevens bij de WAO uitkering; zie achtergrond onder punt 1)

11. De Belastingdienst hoorde verzoeker op 14 mei 2008 in kader van de klachtbehandeling. Vervolgens beantwoordde deze dienst op 9 juni 2008 de klacht:

“...In de bespreking met de leidinggevenden, gaf u aan het meest verbolgen te zijn over de opmerkingen van de controlerend ambtenaar in een e-mail van hem gericht aan een collega op kantoor. Deze mail trof u aan naar aanleiding van een inzage in het controledossier.

Het controledossier wordt voor de inzageverstrekking geschoond, aangezien de belastingdienst niet haar controlestrategie mag vrijgeven en ook de persoonlijke aantekeningen en interne mails van de ambtenaar horen er niet in thuis. De door u bijgevoegde mail had er niet bij horen te zitten.

Uw klacht is dat u zich, mede door deze mail, niet behoorlijk heeft kunnen verdedigen. (...) Dat is echter gezien de mogelijkheden van bezwaar en beroep niet terecht. In bezwaar heeft een andere ambtenaar naar uw zaak gekeken. Als het rapport niet deugdelijk was geweest, had dat bij bezwaar al moeten worden vastgesteld. Vervolgens bent u in beroep gegaan, waar een onafhankelijke rechter naar de zaak heeft gekeken en waar u alle argumenten naar voren kon brengen. Hierna staat nog de weg naar het Hof en de Hoge Raad open. Volgens mij bent u daarom niet in uw verdediging geschaad.

Ik kan me voorstellen dat de opmerkingen die de controlerend ambtenaar heeft gebruikt u hebben geraakt, maar zij zijn gebaseerd op uw eigen verklaringen in diverse processen verbaal opgemaakt ten overstaan van een UWV-fraude inspecteur. De leidinggevenden hebben u al aangegeven dat zij u niet verder kunnen helpen met deze zaak...”

12. Verzoeker was ontevreden met het antwoord en kwam op 17 september 2008 terug bij de Nationale ombudsman.

“...Ten aanzien van de mail wil ik nog opmerken dat het simpel is te stellen dat deze er niet in thuis hoort, echter deze mail is wel verzonden.

Door degelijke opmerkingen ontstaat wel de situatie dat men een vooringenomen standpunt over mij heeft, en dat ik daar vanuit wel degelijk schade lijd.

Ook de stelling dat dit is gebaseerd op mijn eigen verklaringen in diverse processen verbaal, bestrijd ik. En wel om de reden dat er maar één keer een proces verbaal is opgemaakt, waarbij ik onder psychische dwang heb mee gepraat met de fraude inspecteurs. Na aanhouding werd mij door deze Heren medegedeeld dat ik maar moest mee werken want anders konden zij mij 3 dagen vasthouden etc. Uit opgemaakte

psychologische en psychiatrische rapporten blijkt wel hoe ik in elkaar steek, en door mededelingen van de eerder genoemde inspecteurs heel makkelijk ben te beïnvloeden. Daarnaast kan ik mededelen dat ik inmiddels door de rechter in zijn geheel ben vrijgesproken van fraude...”

13. De Nationale ombudsman startte op 5 maart 2009 een onderzoek naar het onder punt 7 genoemde e-mailbericht.

14. Op 22 april 2009 reageerde de Belastingdienst op de in onderzoek genomen klacht:

“...Feiten:

Het betreft een intern e-mailbericht d.d. 17 juli 2006 van de controlerend ambtenaar X aan de regionale Contactambtenaar Y. X verzoekt in dit e-mailbericht aan Y om bij het Openbaar Ministerie een kopie van een proces-verbaal op te vragen, waar (verzoeker; No) in een hoorgesprek inhoudelijk naar verwees en welk proces-verbaal bij X nog niet bekend was. X voegt ten behoeve van de oordeelsvorming van de contactambtenaar het door hem opgestelde en met (verzoeker; No) besproken conceptrapport van een boekenonderzoek bij.

Het door verzoeker bedoelde citaat uit het e-mailbericht luidt als volgt: "Graag zou ik een kopie van dit proces verbaal willen gebruiken om een langsepende zaak te voorkomen. (verzoeker; No) is een rasoplichter en een leugenaar die steeds zijn verhalen aanpast aan de vraag en situatie. Zie bijgevoegd conceptrapport."

(verzoeker; No) heeft kennis genomen van dit e-mailbericht doordat hij op enig moment inzage vroeg en kreeg in het controledossier, en bedoeld e-mailbericht daar in was bewaard gebleven.

Mijn reactie op de klacht:

Tijdens het hoorgesprek in het kader van de klachtbehandeling (d.d. 14 mei 2008) gaf (verzoeker; No) jegens ons aan dat hij verbolgen was over de genoemde zinsnede, omdat hij mede hierdoor geschaad werd in zijn verdediging ("bevooroordeelde ambtenaar"). Ik herhaal wat we in ons klachtantwoord d.d. 9 juni 2008 hebben gesteld: (verzoeker; No) is door deze bewoordingen dan wel ten gevolge van de mening van X niet geschaad (voor zover dit überhaupt al mogelijk zou kunnen zijn). Het bezwaar is door een andere medewerker behandeld en daarna stond beroep bij de rechter open. De rechtbank heeft de Belastingdienst inmiddels in het gelijk gesteld.

In ons klachtantwoord d.d. 9 juni 2008 hebben we aangegeven dat we ons kunnen voorstellen dat de gebruikte woorden de verzoeker hebben geraakt. Dat wil echter niet zeggen dat we vinden dat deze woorden in dit interne e-mailbericht niet gebruikt hadden behoren te worden.

De context van de gebruikte bewoordingen is hierbij relevant: interne e-mailberichten zijn per definitie altijd informeel van aard en toon, en hebben meestal een beperkte levensduur. Ze zijn meestal niet bestemd om te worden uitgeprint of gearhiveerd. De berichten zijn niet bestemd voor extern gebruik.

De schrijver wilde in dit interne stuk de geadresseerde een korte schets van de casus geven; een indicatie van wat hij in het bijgesloten document zou aantreffen. Hij had het ook uitgebreider kunnen omschrijven, door bijvoorbeeld te noteren: Hij neemt het volgens mij niet zo nauw met de waarheid, hij heeft volgens mijn bevindingen ten onrechte geld opgenomen uit de onderneming en hij heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd en regelmatig zijn verhalen aangepast aan de vraag en situatie. Dan had er in wezen hetzelfde bestaan als nu.

Maar in e-mailberichten wordt uit doelmatigheid meestal gekozen voor snelle en meer 'kort-door-de-bocht' geformuleerde tekstjes. Zo ook hier. Het betreft hier een e-mailbericht van 'huishoudelijke aard' (opvragen van stukken, logistieke contact binnen de Belastingdienst).

De gebruikte bewoordingen "rasoplichter" en "leugenaar" zijn korte en kernachtige beschrijvingen en beelden m.b.t. het *gedrag* van (verzoeker; N.o.), niet van zijn *persoon*. Er is geen sprake van onparlementair of onwettig taalgebruik. De gebruikte termen worden bovendien volledig gedekt door de door X geconstateerde feiten' en omstandigheden. Anders gezegd, de feiten rechtvaardigen objectief het gebruik van deze bewoordingen. Er is geen sprake van "onacceptabele bewoordingen" in objectieve betekenis.

(Ik merk hierbij op dat ik graag aanneem dat de gebruikte woorden voor de verzoeker als persoon, dus *subjectief*, onplezierig waren om te lezen en dus (kijkend naar zijn emoties) 'onacceptabel' kunnen zijn geweest. Het *subjectieve* begrip "onacceptabel" kan echter mijns inziens geen onderdeel uitmaken van uw onderzoek- het zal hier gezien de context moeten gaan om een *geobjectiveerd* begrip).

Ter nadere motivering van mijn standpunt mag het volgende dienen.

X heeft op mijn verzoek een toelichting geschreven, die ik hier integraal (gecursiveerd) invoeg:

Dat ik hem een leugenaar en oplichter noem baseer ik o.a. op de volgende feiten:

(Verzoeker; No) stelt tijdens het onderzoek regelmatig helemaal (bijna) geen werkzaamheden te hebben verricht. Maar de berekeningen in mijn rapport (H 4.6 winstverdeling) op basis van de gefactureerde omzet en het gehanteerde uurtarief alsook de derdenonderzoeken bij de diverse opdrachtgevers en het UWV proces verbaal dd 12 juli 2006 wijzen op het tegendeel. Hierdoor ontstond mijn beeld van hem als een

leugenaar.

1. Collega (...) vroeg mij als eenmalige ondersteuning bij het eerste gesprek dd 22 maart 2004 aanwezig te zijn. Bij dit gesprek waren (verzoeker; No) en zijn zus aanwezig en zij stelden zeer nadrukkelijk dat (verzoeker; No) géén werkzaamheden verrichtte voor de VOF.

- Zie ook gespreksverslag 25 april 2005 (punt 14): Schoonmaakwerk en leiding door (verzoeker; No) toelichten, is uit derdenonderzoeken voldoende gebleken.

Antwoord: (verzoeker; No) had inderdaad de leiding, vond dat interessant, hielp zijn zus, was altijd aanwezig en hielp ook met schoonmaken. Hij maakte, ondertekende ook de enkele contracten die er waren. (de zus van verzoeker; No) vond het allemaal wel best of wist er niet van en had er ook zelf geen zin in.

- Resultaten derdenonderzoeken bij 6 opdrachtgevers (...) wijzen duidelijk op door (verzoeker; No) verrichte werkzaamheden (controlerapport Hoofdstuk 4.1))

- Derdenonderzoek bij (...) waarbij o. a. bleek dat (verzoeker; No) voor (...) onderhoud

4 1/2 jaar alle administratieve werkzaamheden heeft verricht en correspondentie ondertekende. Bij het UWV verhoor dd 12 juli 2006 zegt (verzoeker; No) hierover: "Het kwam erop neer dat ik feitelijk de administratie ging voeren voor (...) {mijn zus; No} en ik gingen voor (...) in onderaanneming panden schoonmaken. "(...)

- Proces verbaal dd 12 juli 2006 door UWV fraude inspecteur ... waarin (verzoeker; No) letterlijk verklaart "Ik wil mijn werkzaamheden vanaf januari 1996 tot heden als volgt samenvatten: Ik opende alle binnenkomende post van de vennootschap. Ik verrichtte alle zakelijke transacties en ik beschikte over de bankpasjes en pincodes van de zakelijke rekeningen van de vennootschap. Ik kon dus geld van de VOF opnemen. Voor het kleine gedeelte aan assurantie wat nog was overgebleven maakte ik de premienota's op, correspondeerde ik met de maatschappijen en draaide het assurantiegedeelte op mijn papieren. Verder maakte ik met mijn zuster (...) panden schoon en factureerde ik en maakte ik contracten en offertes op. Achteraf is mijn inbreng veel groter geweest bij (de VOF; No) dan ik dat destijds zo voelde. Feitelijk dreef ik vanaf januari 1996 de VOF (...). Immers (mijn zus; No) was administratief totaal niet onderlegd en was zij van mij afhankelijk om vervoerd te worden vanwege haar angst in het verkeer." (...).

- In het hoorgesprek dd 17 juli 2006 waarbij ook het conceptrapport werd besproken gaf hij aan dat zijn zus wel wist van al zijn opnames uit de zaak en schatte hij zijn eigen werkzaamheden op een percentage van 20 tot 25% (...)

Hij onttrok zonder toestemming van zijn zus gelden uit de onderneming en heeft dit ook zelf toegegeven. In maart 2005 werd daarom de gezamenlijke woning zonder

tegenprestatie volledig op naam van zijn zus gezet waarmee door hem een eerste afbetaling van € 39.000 werd gedaan. Hierdoor ontstond mijn beeld van hem als een oplichter.

- Uit gespreksverslag dd 25 april 2005 (punt 2) blijkt:

"boekte geld over naar eigen rekeningen, nam geld op met eigen pasjes (verkregen zonder handtekening (verzoekers zus; No) of (verzoekers zwager; No). Oudjaar 2004 kwam alles uit en heeft hij open kaart gespeeld door overdracht woning aan zus heeft hij deel (€ 39.000) voldaan en over de rest staat niets op papier"

- Brief door (verzoeker; No) dd 24 juni 2005 waarin staat "Dat door mij geld is ontvreemd uit de onderneming zal ik niet ontkennen (...). Het juiste bedrag dat door mij zonder medeweten van (verzoekers zus; No) is opgenomen zal denk ik niet precies zijn te achterhalen (...)"

- Om een deel van de ontstane schuld af te lossen is de woning in maart 2005 volledig op naam van (verzoekers zus; No) gezet waarbij (verzoeker; No) afstand deed van zijn aandeel in het verschil tussen verkoopwaarde en hypotheek ter waarde van € 38.600. Het bestaan van de schuld blijkt ook uit de notariële akte van scheiding van de gezamenlijke woning d.d. 3 maart 2005. Over de omvang en aflossing van deze schuld is verder niets vastgelegd of afgesproken. (Zie ook controlerapport Hoofdstuk 4.3 "Uit de onderneming opgenomen bedragen")

De opmerkingen in het e-mailbericht zijn, samengevat, gebaseerd op:

- De eigen verklaringen van (verzoeker; No), zowel mondeling als schriftelijk.
- In totaal 6 bij opdrachtgevers ingestelde derdenonderzoeken.
- Proces-verbaal van het UWV (zoals door (verzoeker; No) in een hoorgesprek was samengevat).

Het e-mailbericht had als doel het proces-verbaal d.d. 12 juli 2006 te mogen gebruiken om duidelijk te maken dat (verzoeker; No) snel van verhaal wisselt: op 12 juli 2006 bevestigt hij bij het UWV verhoor zijn werkzaamheden zoals door X in het conceptrapport aangegeven en tekent hij er ook voor. Maar slechts 5 dagen later (op 17 juli 2006) trekt hij alles bij het hoorgesprek weer in en hij gaf dat ook zelf toe. X wilde weten hoe de vork in de steel zat, en wilde daar het opgevraagde proces-verbaal voor gebruiken.

Alles overziende kom ik tot de conclusie dat geen sprake is van onrechtmatig of onzorgvuldig handelen door X. Er is geen sprake van het gebruik van objectief 'onacceptabele bewoordingen', waarbij ik nogmaals benadruk dat het niet gaat om een geschrift dat bestemd was voor extern gebruik, maar dat het een intern e-mailbericht

betreft dat niet bedoeld was om te archiveren en daardoor de verzoeker slechts bij toeval onder ogen kwam.

T.a.v. uw aanvullende vraag nr. 1 (volgens verzoeker is sprake van één, niet van meerdere processen-verbaal)

Er zijn twee processen-verbaal (...): d.d. 19 mei 2005 en d.d. 12 juli 2006. Het eerste

p-v is tijdens de bezwaarfase van verzoeker ontvangen, het 2e werd door verzoeker genoemd tijdens een gesprek en daarna door ons opgevraagd bij het O.M, zie het

e-mailbericht. Beide p-v's zijn (uiteraard) bij de verzoeker bekend.

Ik merk hierbij voor de volledigheid op dat ten tijde van het schrijven van het e-mailbericht van 17 juli 2006 de Belastingdienst slechts van het bestaan van 1 p-v op de hoogte was (namelijk het p-v dat door X werd opgevraagd); het 2e p-v kwam pas in de bezwaarfase tot ons. Gezien deze chronologie was de zinsnede in het klachtantwoord van 9 juni 2008 (... in diverse processen verbaal. ..) niet juist.

T.a.v. uw aanvullende vraag nr. 2 (laten de uitspraken in het e-mailbericht zich rechtvaardigen vanuit de door verzoeker afgelegde verklaringen?)

Ik verwijs naar het hiervoor gestelde. Ik ben van mening dat de uitspraken gerechtvaardigd worden door de bevindingen uit het onderzoek, waaronder de verklaringen van de verzoeker.

T.a.v. uw aanvullende vraag nr. 3 (normen intern e-mailverkeer)

Met betrekking tot intern e-mailverkeer binnen de Belastingdienst gelden geen apart geformuleerde regels, maar gelden de algemene regels over hoe een "goed ambtenaar" zich moet gedragen, en de algemene maatschappelijke omgangsregels die te maken hebben met respect, zorgvuldigheid, en beleefdheid.

Het maakt daarbij geen verschil of een e-mailbericht al dan niet uitspraken over een belastingplichtige bevat. Een schrijver van een e-mailbericht mag geen onparlementaire of onwettelijke taal gebruiken, geen mensen beledigen of kwetsen, enz.

Zoals ik hierboven reeds aangaf, ben ik van mening dat X zich aan deze regels heeft gehouden. Een beschrijving van iemands gedrag, kort-door-de-bocht maar gedekt door feiten en bevindingen, voldoet aan de normen. U noemt in uw vraag als aspect "het niet ondenkbeeldige risico dat interne e-mail's door een belastingplichtige toch in een dossier kunnen worden aangetroffen". Ten eerste maakt dit, zie hierboven, geen verschil voor de te hanteren formuleringen. Ten tweede merk ik op dat het toch wel min of meer een ondenkbeeldige situatie betreft, waarvan we op dit moment bij deze klacht de enige mij

bekende uitzondering behandelen. Dit soort e-mailberichten zijn van 'huishoudelijke aard' (opvragen van stukken, logistieke contacten binnen de Belastingdienst) en worden zelden geprint resp. bewaard; ze maken daardoor zelden deel uit van een dossier..."

15. Op 24 mei 2009 gaf verzoeker commentaar op de reactie van de Belastingdienst en schreef onder meer:

"...Stellingen van intern gebruik en informeel, dienen mijns inziens altijd met respect te worden verwoord. In mijn ogen wordt aan een ander welk dit mail bericht leest de indruk gewekt, dat deze tekst juist is, hetgeen ik blijf bestrijden.

In mijn ogen word ik al beschuldigd en veroordeeld door de Belastingdienst, terwijl de zaak nog voor de rechter moest komen. In de fraude zaak ben ik door de rechter volledig vrijgesproken. Of staat de Belastingdienst boven de rechter, dat zij alles kunnen schrijven. Opmerking dat in intern mail verkeer vragen kort door de bocht worden gesteld is voor mij een antwoord om er vanaf te komen, en slaan dan ook nergens op. Nogmaals ik wens niet in welke vorm dan ook voor rasoplichter en leugenaar uit gemaakt te worden en zeker niet als dit ten onrechte is, en de deze persoon zijn werk slecht heeft uitgevoerd. Ik vraag mij dus af welke kwalificatie ik hem dan wel niet zou moeten geven.

(...)

Opmerkingen als gedrag (verzoeker; No) en niet van zijn persoon, zijn in mijn ogen zoeken naar woorden om eigen straatje schoon te praten. Of je bent het wel of je bent het niet. Ik blijf van mening dat een ambtenaar ten alle tijden dergelijk taalgebruik niet mag gebruiken ook al is het bij interne correspondentie. Het lijkt mij dat een ambtenaar niet dergelijke beschuldigingen mag plaatsen, daar zoals nu ook is gebleken meerdere mensen de mail lezen. In mijn ogen zijn normen en waarden ver te zoeken bij de Belastingdienst, en zou het eens hoog tijd worden, dat hierin eens verandering kwam..."

berekeningen in het rapport heb ik altijd bestreden, en zal trachten dit te zijner tijd te onderbouwen. Ook ten aanzien van derden onderzoek is een hoop op te merken, daar er verklaringen bij zijn van personen die ik nooit heb gezien. Wel heb ik zelf aan den lijve ondervonden hoe ondervragingen te werk gaan. Door de diverse ondervragers word eerst het antwoord gegeven en dan de vraag gesteld, welk dan dient te worden bevestigd.

Er is nooit enige rekening gehouden hoe ik persoonlijk en geestelijk in elkaar zat, en door te drammen je toegeeft aan zaken waarvan je achteraf moet concluderen dat dit niet juist is. Maar als je onder druk wordt gezet is de ene mens schijnbaar sterker dan de ander, en geeft hij om zijn eigen gezondheid te waarborgen maar toe.

(...)

Ook blijf ik van mening dat het door (de heer X; No) ingenomen standpunt dat ik steeds wissel van verhaal niet waar is. Als men alles goed leest zit er weinig verschil in. Eerst ben ik zeer terug houdend in mijn antwoorden, later ben ik iets opener geworden.

(...)

betreft "goed ambtenaar" volgens eigen zeggen dient er geen onparlementaire of onwettelijke taal (te; No) worden gebruikt, alsmede beledigen of kwetsen. Ik vraag mij dan af of ras oplichter en leugenaar daar niet onder vallen. In mijn ogen zijn deze zeer kwetsend en beledigend..."

II. Beoordeling

16. Een medewerker van de Belastingdienst, een controlerend ambtenaar, omschreef verzoeker in een intern e-mailbericht aan een collega als een rasoplichter en leugenaar die steeds zijn verhalen aanpast aan de vraag en de situatie. In het e-mailbericht werd verzocht een kopie van een proces-verbaal op te vragen waar verzoeker in een hoorgesprek inhoudelijk naar verwees en welk proces-verbaal de controlerend ambtenaar niet bekend was. Met het opvragen van het proces-verbaal werd beoogd een langslappende zaak te voorkomen. Verzoeker voelt zich door de opmerkingen van de controlerende ambtenaar gekwetst en veroordeeld.

17. Het beginsel van correcte bejegening houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit impliceert onder meer dat ambtenaren zich ook in interne contacten met gepast respect over burgers uitlaten en daarbij kwalificaties achterwege laten die in het algemeen als denigrerend worden ervaren. Ook dienen zij zich daarbij te onthouden van feitelijk onjuiste opmerkingen over een burger die de goede naam van deze burger aantasten.

18. De Belastingdienst gaf aan dat de context van de gebruikte bewoordingen relevant is. Hij merkte daarbij op dat interne e-mailberichten per definitie altijd informeel van aard en toon zijn en meestal een beperkte levensduur hebben. Dergelijke e-mailberichten zijn meestal niet bestemd om te worden uitgeprint of gearhiveerd, en zijn niet bestemd voor extern gebruik. De Belastingdienst liet weten dat de medewerker in het interne e-mailbericht een korte schets van de casus wilde geven. Een indicatie van wat hij in het

bijgesloten document zou aantreffen. De Belastingdienst merkte op dat ook een uitgebreidere omschrijving had kunnen worden gegeven. Zoals: Hij neemt het volgens mij niet zo nauw met de waarheid, hij heeft volgens mijn bevindingen ten onrechte geld opgenomen uit de onderneming en heeft tegenstrijdige verklaringen afgelegd en regelmatig zijn verhalen aangepast aan de vraag en situatie. Volgens de Belastingdienst had er dan in wezen hetzelfde gestaan als nu. Uit doelmatigheidsoverwegingen wordt - aldus de Belastingdienst - meestal gekozen voor snelle en meer 'kort-door-de-bocht'

geformuleerde tekstjes zoals hier gebruikt.

Ook gaf de Belastingdienst nog aan dat de gebruikte bewoordingen "rasoplichter" en "leugenaar" korte en kernachtige beschrijvingen en beelden met betrekking tot het gedrag zijn en niet van de persoon. Evenmin vond de Belastingdienst dat sprake was van onparlementair of onwelgevoeglijk taalgebruik. Naar de mening van de Belastingdienst werden de gebruikte termen volledig gedekt door de door de controlerend ambtenaar geconstateerde feiten en omstandigheden.

19. De Nationale ombudsman erkent en begrijpt ook dat in interne berichten als het onderhavige e-mailbericht in het algemeen gekozen wordt voor snelle en meer kort door de bocht geformuleerde teksten. Dat neemt echter niet weg dat daarbij steeds grenzen van de behoorlijkheid in acht genomen moeten worden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman wordt in dit geval een grens overschreden. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat bij de controlerend ambtenaar vraagtekens zijn ontstaan en dat hij tot het standpunt kwam dat sprake was van tegenstrijdige verklaringen. De feiten van dat moment rechtvaardigen echter niet een feitelijke vaststelling dat verzoeker een rasoplichter en leugenaar is. Het onderzoeksrapport verkeerde nog in een concept fase, ten behoeve van het onderzoek werd met het e-mailbericht nog informatie opgevraagd en evenmin is gebleken van een eerdere veroordeling van verzoeker. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat de controlerend ambtenaar in het e-mailbericht wel degelijk had moeten blijven bij een omschrijving van zijn constatering. De stelling van de Belastingdienst dat het gaat om beschrijvingen van gedrag en niet van de persoon vindt de Nationale ombudsman gezocht. Het gaat hier duidelijk om een kwalificatie van de persoon van verzoeker.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

20. Slotbeschouwing:

De Belastingdienst volgt een gedragslijn waarin controledossiers worden geschoond van persoonlijke aantekeningen van de behandelende medewerker en van interne e-mailberichten van meer huishoudelijke aard. Dit om de controlestrategie niet prijs te geven en om uitsluitend relevante stukken in het controledossier op te nemen.

Het hier besproken e-mailbericht is een intern bericht van meer huishoudelijke aard en was niet bedoeld om door verzoeker of anderen buiten de Belastingdienst te worden gelezen. Nu het bij toeval toch bewaard is gebleven, is het ook verzoeker, de burger, onder ogen gekomen.

De overheid hoort respect te hebben voor zijn burgers. Dit blijkt uit de wijze waarop ambtenaren met burgers omgaan en over burgers spreken. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid, zoals de Belastingdienst, naar een werkcultuur streeft,

waarin dit respect steeds tot uitdrukking komt. Daarbij speelt de wijze van communicatie een rol en maakt het in beginsel geen verschil of het om interne dan wel externe communicatie gaat.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord te Alkmaar is gegrond wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Onderzoek

Op 17 september 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord te Alkmaar.

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 Noord verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld. Verzoeker kreeg vervolgens de gelegenheid om op het antwoord van de Belastingdienst te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding om het verslag op een punt aan te passen. De Belastingdienst had geen op- of aanmerkingen op het verslag.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van 17 september 2008 met bijlagen.

Verzoekers schriftelijke informatie van 29 oktober 2008, 1, 2, 16 en 17 april, 12, 24 en 29 mei, 5 juni, 20 augustus en 28 oktober 2009

De schriftelijke reacties van de Belastingdienst van 3, 10 en 22 april 2009.

Verschillende telefoongesprekken met verzoeker en met de Belastingdienst.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wetboek van Strafrecht

Titel XII. Valsheid in geschriften, opgave van onware gegevens en schending van de verplichting gegevens te verstrekken

Artikel 225

“1. Hij die een geschrift dat bestemd is om tot bewijs van enig feit te dienen, valselijk opmaakt of vervalst, met het oogmerk om het als echt en onvervalst te gebruiken of door anderen te doen gebruiken, wordt als schuldig aan valsheid in geschrift gestraft, met gevangenisstraf van ten hoogste zes jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.

3. Indien een feit, omschreven in het eerste of tweede lid, wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.”

Artikel 227 b

“Hij die, in strijd met een hem bij of krachtens wettelijk voorschrift opgelegde verplichting, opzettelijk nalaat tijdig de benodigde gegevens te verstrekken, wordt, indien het feit kan strekken tot bevoordeling van zichzelf of een ander, terwijl hij weet of redelijkerwijze moet vermoeden dat de gegevens van belang zijn voor de vaststelling van zijn of eens anders recht op een verstrekking of tegemoetkoming dan wel voor de hoogte of de duur van een dergelijke verstrekking of tegemoetkoming, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.”

Titel XXV. Bedrog

Artikel 326

“Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valst naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een schuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.”

2. Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal

“leugenaar (m.), leugenaarster (v.), iem. die liegt, die onwaarheid spreekt: *iem. tot (een) leugenaar maken*, beweren of bewijzen dat hetgeen hij gezegd heeft, onwaar is.

Hyperoniem: oplichter

Synoniem(en): jokkebrok, liegbeest

(...)

²oplichten (overg.; lichtte op, h. opgelicht)

(...)

4 iem. geld of goed afhandig maken, syn. *bedriegen, beetnemen*: *iem. Voor € 1000 oplichten*; vgl. *oplichting*

(...)

¹oplichter (m.), oplichtster (v.), persoon die iem. oplicht, bedriegt m.n. die anderen door valse voorspiegelingen geld of goed afhandig weet te maken.

Hyperoniem: persoon

Synoniem(en): afzetter, bedrieger, charlatan, flessentrekker, fraudeur, knoeier, kwakzalver, kwartjesvinder, nepper, zwendelaar

Hyponiemi(en): huwelijkszwendelaar, leugenaar, meesteroplichter, valsspeler, volksverlakker

(...)

oplichting (v.) het oplichten, 1 het optillen; 2 ontvoering; 3 oplichterij; - het met oogmerk van wederrechtelijke bevoordeling, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een vals hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtfels, iem. Bewegen tot de afgifte van enig goed of tot het aangaan of het tenietdoen van een schuld (zie W.v.S., art. 326),

(...)

ras- (als eerste lid in samengestelde zn.) 1. ter aanduiding dat het in het tweede lid genoemde van zuiver ras is: *rasdier, rashoen, rashond, raskat, raspaard, rasram, rasschaap, rasvee*; 2. ter aanduiding dat de genoemde van nature en in sterke mate de kwaliteit bezit die door het tweede lid wordt uitgedrukt, syn. *geboren*: *rasartist, rasmusicus*,

rasploert, rasproleet, rasvoetballer."