



# Rapport

**Datum: 30 september 1998**  
**Rapportnummer: 1998/410**

## Klacht

Op 19 maart 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Vlaardingen, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1:

1. haar vóór 1 april 1997 ingediende aangifte inkomstenbelasting/ premie volksverzekeringen 1996 door wisseling van competentie ten aanzien van de behandeling van haar belastingaangelegenheden van de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam naar de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 niet eerder dan in januari 1998 heeft behandeld en haar niet eerder een (voorlopige) negatieve aanslag heeft opgelegd;
2. de belastingteruggaaf, die voortvloeide uit de met dagtekening 30 januari 1998 opgelegde aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 pas op 3 april 1998 aan haar heeft uitbetaald.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Bij het onderzoek werd eveneens gebruik gemaakt van de informatie die de Nationale ombudsman in het kader van de behandeling van een aantal verzoekschriften van andere klagers met betrekking tot dezelfde problematiek van de Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht heeft verkregen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. **BEVINDINGEN**De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. **Feiten**
  - 1.1. Verzoekster woont sinds maart 1997 samen met haar partner, die een eigen bedrijf uitoefent. Door dit feit wijzigde de competentie ten aanzien van de behandeling van verzoeksters belastingaangelegenheden. Vanaf het moment van samenwoning is de Belastingdienst/ Ondernemingen Rotterdam 1 competent; voorheen was de Belastingdienst/Particulieren Rotterdam competent.
  - 1.2. Op 28 maart 1997 ontving de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 (hierna: de Belastingdienst) verzoeksters aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996.
  - 1.3. Verzoekster nam op 7 juli 1997 met betrekking tot de behandeling van haar aangifte over 1996 telefonisch contact op met de Belastingdienst. Naar aanleiding van dit contact deelde zij op 8 juli 1997 de Belastingdienst schriftelijk het volgende mee:

"...Zoals 7 juli 1997 afgesproken hierbij de kopie van mijn aangifte Inkomstenbelasting/premieheffing over 1996. Ik zie nu pas dat op het aangifteformulier ook al "ondernemingen" stond. Vreemd dat het formulier nooit is aangekomen, ook vreemd dat ik bij ondernemingen ingedeeld ben, terwijl ik helemaal niets met het bedrijf van mijn vriend te maken heb. Maar daar zal wel een reden voor bestaan. Hopelijk kunt u een snelle afwikkeling bewerkstelligen..."

1.4. Op 29 september 1997 diende verzoekster bij de Belastingdienst haar schriftelijke klacht in over de behandelingsduur van haar aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996. Zij schreef de Belastingdienst het volgende:

"...Op 24 maart 1997 heb ik mijn aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen opgestuurd. Omdat ik in juli nog steeds niets vernomen had, ben ik gaan bellen. Ik kreeg toen de heer L. aan de telefoon. Die kon niets vinden, ik was van particulier naar ondernemingen overgeheveld, maar hij had geen aangiftebiljet. Ik heb toen een kopie opgestuurd op 8 juli 1997, persoonlijk naar de heer L. Eind augustus had ik nog steeds niets vernomen. Weer gebeld met de heer L. Hij had niets van mij ontvangen, stelde hij. Maar hij zou op zoek gaan en mij terugbellen. Hij heeft wederom e.e.a. uitgezocht, en mij inderdaad netjes dezelfde dag teruggebeld. Mijn aangiftebiljetten (de originele lag er ook bij) bleken op een stapel te liggen die nog verwerkt moest worden. Niet bij de heer L. overigens, maar elders. Ik moest nog even geduld hebben, er was computertechisch iets aan de hand. Op 18 september j.l. heb ik weer contact gehad met de heer L. Hij vond het ook vreemd dat ik maar niets hoorde en zou mij weer terugbellen. Wat bleek: "ik" lig op een stapel bij de heer W; een stapel die "niet te verwerken is". Ik dien bij deze officieel een klacht in. De belastingdienst doet landelijk een belofte: ingestuurd voor 1 april, dan voor 1 juli bericht. Deze belofte moet zij nakomen. Het zoekraken van aangiftebiljetten is op zijn minst al slordig, niets laten horen wanneer er iets aan de hand is uitermate onklantriendelijk en mijn biljet niet kunnen verwerken onmogelijk, er is niets bijzonders mee. (...) Graag verneem ik van u wanneer mijn aangiftebiljet verwerkt zal worden..."

1.5. Bij brief van 30 september 1997 deelde de Belastingdienst verzoekster het volgende mee:

"...Hierbij deel ik u mede dat uw brief in goede orde is ontvangen. Uw klacht zal binnen vier weken worden afgehandeld. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt u daarvan zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 14 dagen) met opgaaf van redenen in kennis gesteld. Tevens wordt daarbij aangegeven binnen welke termijn u dan wèl de behandeling van uw klacht kunt verwachten. Wanneer u vindt dat de klacht niet juist is afgehandeld kunt u zich wenden tot de *Directeur van de Belastingdienst, de Commissie voor de Verzoekschriften van 1e en 2e Kamer der Staten-Generaal en de Nationale ombudsman*..."

1.6. Verzoekster schreef de Belastingdienst op 24 november 1997 het volgende:

"...Op 29 september 1997 heb ik een klacht ingediend inzake de gang van zaken rond mijn belastingaangifte over 1996. Van u heb ik direct een brief terug ontvangen, d.d. 30 september 1997, (...), waarin gesteld wordt: "Uw klacht zal binnen vier weken worden

afgehandeld. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt u daarvan zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 14 dagen) met opgaaf van redenen in kennis gesteld. Tevens wordt daarbij aangegeven binnen welke termijn u dan wel de behandeling van uw klacht kunt verwachten. Etc..." 30 September is bijna acht weken geleden. Tot op heden heb ik niets meer vernomen. Volgens uw schrijven kan ik mij wenden tot allerlei personen en commissies. Dat is afschuiven van verantwoordelijkheden. Graag verneem ik per omgaande wanneer mijn klacht afgehandeld zal worden..."

1.7. Verzoekster wendde zich met betrekking tot haar klacht over de handelwijze van de Belastingdienst op 15 januari 1998 schriftelijk tot de gemeentelijke ombudsman van de gemeente Vlaardingen. Deze schreef verzoekster op 20 januari 1998 dat hij contact had opgenomen met de Belastingdienst en dat de behandelend medewerker hem had toegezegd dat telefonisch contact met verzoekster zou worden opgenomen om aan haar mee te delen op welke wijze haar klacht en aangifte zouden worden behandeld. De behandelend medewerker van de Belastingdienst had tevens laten weten dat verzoeksters aangifte over 1996 administratief zou zijn afgehandeld en nu voor verdere verwerking in Apeldoorn zou liggen. De gemeentelijke ombudsman had de behandelend medewerker verzocht na te gaan wanneer verzoekster definitief uitsluitsel zou krijgen.

1.8. Met dagtekening 30 januari 1998 ontving verzoekster de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996, waaruit naar voren kwam dat de Belastingdienst aan haar een bedrag van f 4.044 diende terug te betalen.

1.9. Op 18 maart 1998 gaf de Belastingdienst intern aan de afdeling comptabiliteit de opdracht tot uitbetaling aan verzoekster bij wijze van voorschot van de teruggaaf van f 4.044. Op 3 april 1998 vond de overboeking plaats van dit bedrag naar verzoeksters bankrekening.

## **2. Standpunt van verzoekster**

Het standpunt van verzoekster staat verwoord in de klachtformulering onder **KLACHT**. In haar verzoekschrift deelde zij tevens mee dat zij op 7 juli 1997 telefonisch contact had opgenomen met de Belastingdienst. De Belastingdienst had tijdens dit telefoongesprek haar gevraagd een kopie van haar aangiftebiljet op te sturen. In september 1997 had zij opnieuw met de Belastingdienst gebeld. Na enig zoeken had de Belastingdienst haar originele aangiftebiljet en het door haar in juli 1997 toegestuurde kopie daarvan gevonden. De Belastingdienst zou haar hebben meegedeeld dat aangiftebiljetten van personen die overgeheveld waren van de eenheid Particulieren naar de eenheid Ondernemingen niet verwerkt konden worden. De competentie kon niet worden geregeld en dit scheen nu al een jaar te duren. Nadat zij op 29 september 1997 haar schriftelijke klacht bij de Belastingdienst had ingediend, had de Belastingdienst telefonisch contact met haar opgenomen en haar weer het verhaal verteld van het niet kunnen regelen van de competentie. Nadat zij haar brief van 24 november 1997 aan de Belastingdienst had gestuurd, had de behandelend medewerker haar telefonisch het voorstel gedaan om haar aangifte handmatig te verwerken. Dan zou zij misschien snel de definitieve aanslag kunnen ontvangen, de betaling van de belastingteruggaaf zou dan nog wel 2 maanden kunnen duren. Verzoekster had naar haar zeggen met de handmatige verwerking

ingestemd. Nadat zij zich op 15 januari 1998 schriftelijk tot de gemeentelijke ombudsman van de gemeente Vlaardingen had gewend, had de Belastingdienst telefonisch contact met haar opgenomen. In dat contact zou de Belastingdienst haar hebben meegedeeld dat haar aangifte handmatig zou worden verwerkt. Begin maart had zij telefonisch contact met de Belastingdienst opgenomen omtrent de uitbetaling van de belastingteruggaaf over 1996. Op 11 maart 1998 had zij nog geen betaling van de Belastingdienst ontvangen. De Belastingdienst had haar op 11 maart 1998 teruggebeld met de mededeling dat de betaling van de belastingteruggaaf opnieuw zou worden geregeld.

### **3. Standpunt van de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1**

Naar aanleiding van de klacht van verzoekster deelde de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 het volgende mee:

"...De klacht heeft betrekking op het aangiftebiljet inkomstenbelasting 1996. Het ingevulde biljet is op 28 maart 1997 bij de belastingdienst ontvangen. Gezien het tijdstip van inlevering en het terug te betalen bedrag had uiterlijk 30 juni 1997 er een (voorlopige) aanslag opgelegd moeten zijn. De aanslag is niet tijdig opgelegd. De oorzaak van het niet tijdig opleggen van de aanslag komt, zoals vermeld in de klacht van (verzoekster; N.o.), voort uit een competentiewijziging van de Belastingdienst Particulieren Rotterdam naar de Belastingdienst Ondernemingen I in Rotterdam. Begin 1997 is (verzoekster; N.o.) gaan samenwonen met (haar partner; N.o.). Samenwonen wordt gelijk gezien aan het huwelijk waardoor de belastingaangelegenheden, i.v.m. het ondernemerschap van de partner, door de Belastingdienst Ondernemingen I Rotterdam moeten worden behandeld. De competentie-overdracht levert normaliter geen vertraging. De mutatie wordt door de leverende eenheid in het landelijk systeem aangebracht en 2 dagen later is de ontvangende eenheid bevoegd om de behandeling over te nemen. De leverende eenheid stuurt de map en eventuele onderhanden werkzaamheden direct door naar de ontvangende eenheid. In 1997 zijn bij overdracht van gegevens van belastingplichtigen in het landelijk systeem problemen ontstaan. Een gedeelte van de gegevens werd vanuit de leverende eenheid niet meegezonden. Vaststelling van aanslagen kan niet plaatsvinden als een gedeelte van de gegevens nog niet is "overgedragen". De software-matige problematiek is onderkent maar voor een gedeelte van de belastingplichtigen nog niet verholpen. Nog niet alle gegevens van (verzoekster; N.o.) zijn vanuit de Belastingdienst Particulieren Rotterdam ontvangen. Dit heeft tot gevolg dat de aanslag niet via de normale procedure kan worden verwerkt. De toezegging van de belastingdienst, dat als men het biljet inlevert voor 1 april men voor 1 juli bericht heeft, is echter ook in deze van toepassing. In januari 1998 is via handmatige berekening de aanslag vastgesteld en is er een aanslagbiljet vervaardigd met een dagtekening van 30 januari 1998. Er is verzuimd om tegelijkertijd een voorschot af te geven voor het terug te geven bedrag. Op 18 maart 1998 is de opdracht tot uitbetaling van een voorschot gegeven aan de afdeling comptabiliteit in Rotterdam. Dit voorschot is dus niet uitbetaald via de Centrale betalingsadministratie in Apeldoorn. De handmatige berekening en uitbetaling van een voorschot had uiterlijk 30 juni 1997 moeten plaatsvinden. In deze situatie heeft de uitbetaling veel te lang op zich laten wachten. Er zal coulancerente worden vergoed over de periode 1 juli 1997 tot en met

17 maart 1998. Aan (verzoekster; N.o.) zal f 89,00 interest uitbetaald worden..." De Belastingdienst deelde voorts telefonisch mee dat de handmatige verwerking van verzoeksters aangifte ook eerder had kunnen plaats vinden dan in januari 1998. Aan de hand van de berichtgeving over de problemen met de verwerking van aangiften van belastingplichtigen waarvan de competentie was gewijzigd, was telkens van de verwachting uitgegaan dat de problemen, nu deze onderkend waren, snel zouden zijn opgelost.

#### **4. Informatie van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht**

4.1. Bij brief van 30 januari 1998 deelde de Belastingdienst/ Directie Particulieren Utrecht de Nationale ombudsman naar aanleiding van andere in onderzoek genomen verzoekschriften het volgende mee:

"...Hiermee reageer ik op uw brief van 1 december 1997 met vragen over de werking van het geautomatiseerde systeem inkomstenbelastingstelsel (hierna: IBS). Dit systeem bevat de aangifte- en aanslaggegevens per belastingplichtige (sofi-nummer). Iedere

eenheid van de Belastingdienst beschikt over een eigen IBS-systeem met de gegevens van de onder de eenheid vallende belastingplichtigen. Er kunnen zich problemen voordoen bij de overdracht van gegevens naar het IBS-bestand van een andere eenheid, bijvoorbeeld na een verhuizing van een belastingplichtige naar een ander ambtsgebied van een eenheid van de Belastingdienst of na een doelgroepmutatie (bijvoorbeeld van Ondernemingen naar Particulieren vice versa en van of naar Particulieren/Ondernemingen Buitenland). De problemen doen zich voor vanaf maart 1997. De voornaamste oorzaak is een in maart 1997 geïmplementeerde nieuwe functionaliteit, een rekenprogramma voor het berekenen van de aanslagbedragen. Toen geleidelijk aan duidelijk werd dat de gesignaleerde problemen een landelijk karakter hadden, zich vaker voordeden en pogingen tot herstel niet slaagden, werd begin november 1997 de verhuismodule binnen IBS stilgelegd in afwachting van een definitieve oplossing. Naar het zich laat aanzien zal begin februari een volledig herschreven verhuismodule geoperationaliseerd worden, waarna de gegevensoverdracht correct kan worden uitgevoerd. Het aantal gevallen waarbij de problemen in concreto hebben geleid tot niet acceptabele vertraging bij de belastingheffing is niet precies bekend. Zoals u mogelijk weet, was het streven van de Belastingdienst er op gericht om de belastingplichtigen die de aangifte over 1996 tijdig hadden ingediend, per 1 juli 1997 te informeren over de te verwachten definitieve dan wel voorlopige aanslag. Degenen ten aanzien van wie dat niet mogelijk bleek te zijn, hebben daarover rond 1 juli 1997 schriftelijk bericht gehad. Redelijkerwijs mag verondersteld worden dat een aantal van deze gevallen te wijten is geweest aan de hierboven omschreven storing. Eventuele klachten op dit terrein worden door de eenheden van de Belastingdienst van geval tot geval beoordeeld en opgelost. In darvoor in aanmerking komende situaties wordt heffingsrente vergoed. Indien een eenheid meent in redelijkheid niet langer te kunnen wachten met het ter beschikking stellen van een terug te betalen bedrag, staan de voorschriften toe dit in de vorm van een voorschot uit te betalen, mits het

aanslagbedrag vaststaat en onder de voorwaarde dat het bedrag verrekend zal worden met de later formeel vast te stellen aanslag. Het zal u duidelijk zijn dat het gebruik van deze faciliteit in verband met het bewerkelijke karakter en de eraan klevende frauderisico's zoveel

mogelijk moet worden beperkt. Kennelijk was deze mogelijkheid niet bekend bij de eenheid Alkmaar. Voor de volledigheid zal ik alle eenheden nog eens schriftelijk op deze mogelijkheid wijzen. In de aan u voorgelegde klachten werd gemeld dat aangiftebiljetten zoekgeraakt zijn. Ik acht het waarschijnlijk dat dit te maken heeft met de betrokken storting. De fysieke aangiftedossiers worden bij een competentieoverdracht namelijk direct toegezonden aan de nieuwe competente eenheid. Het is mogelijk, zeker toen de wetenschap van de problemen met IBS nog niet op grotere schaal bekend was, dat deze dossiers bij het uitblijven van de ontvangst van geautomatiseerde gegevens, geretourneerd werden aan de eerder competente eenheid..."

4.2. De Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht deelde op 22 juni 1998 aan de hand van een aantal vragen het volgende mee:

Vraag 1 - Welke verandering werd met de implementatie van het in de brief van 30 januari 1998 bedoelde rekenprogramma beoogd in de werkwijze van de Belastingdienst ten aanzien van de aangifteverwerking? - Betrof dit rekenprogramma een afzonderlijke module/applicatie binnen het geautomatiseerde systeem IBS? - Welke problemen deden zich voor vanaf het moment dat het bewuste rekenprogramma in gebruik werd genomen? - Wat was het resultaat van de van tevoren uitgevoerde acceptatietesten voor zover het betreft de na de implementatie opgetreden problemen? "De verandering die werd beoogd zag op een verplaatsing van het moment van berekenen van aanslagen van een centraal naar een lokaal (lees: eenheids)niveau. Hiermee is een versnelling tot stand gebracht binnen het proces van berekenen van aanslagen. Het totale proces is als gevolg van deze wijziging teruggebracht van 6 tot 8 weken (centraal) naar maximaal 10 dagen (lokaal). Na invoering van IBV (het rekenprogramma Informatiesysteem Berekenen Verschuldigde Belasting, dat een module vormt van het geautomatiseerde systeem InkomstenBelastingSysteem; N.o.) bleken zich problemen voor te doen in situaties van een wijziging van de competente eenheid voor een belastingplichtige. Bij een competentiewijziging, bijvoorbeeld als gevolg van een verhuizing of doordat een particulier ondernemer wordt, moeten de fiscale gegevens van de betreffende belastingplichtige worden overgezet naar de nieuwe competente eenheid. Ingeval van competentiewijziging bleek IBV zowel aan de zijde van de oud-competente eenheden, alsook aan die van de nieuw-competente eenheden berekeningen uit te voeren voor hetzelfde middel, jaar en belastingplichtige. Dit leidde voor de betreffende belastingplichtigen over hetzelfde middel en jaar tot dubbele aanslagen, hetgeen uiteraard niet juist was. Binnen de acceptatietesten die de Belastingdienst voorafgaande aan definitieve invoering van het nieuwe systeem IBV had uitgevoerd, was niets van genoemde problemen gebleken." Vragen 2 en 3 - Wanneer was het de Directie duidelijk dat de problemen een landelijk karakter hadden en veroorzaakt werden door de implementatie van het bewuste rekenprogramma? - Welke

herstelpogingen zijn er toen ondernomen en wat was het resultaat van deze pogingen? - Welke overwegingen lagen ten grondslag aan de beslissing om de verhuismodule binnen IBS stil te leggen en met welk doel gebeurde dit? - Begin mei 1998 bleek dat de in de brief van 30 januari 1998 aangeduide herschreven verhuismodule nog niet te zijn geoperationaliseerd. Waarom heeft de operationalisering van deze verhuismodule vertraging opgelopen? "In het vierde kwartaal 1997 gaf het aantal dubbele aanslagen aanleiding om de competentiewijzigingen te blokkeren. Er werd een onderzoek uitgevoerd waaruit naar voren kwam dat het rekenprogramma IBV op zich goed functioneerde. Het feit dat processen bij competentiewijziging werden overgedragen en op de nieuw-competente eenheid andermaal ter berekening werden aangeboden vormde de bron van de problematiek. Vanaf november 1997 heeft de Belastingdienst voor deze problemen een aantal herstelpogingen uitgevoerd. In mijn brief van 30 januari (1998; N.o) heb ik de verwachting uitgesproken, dat begin februari een volledig herschreven verhuismodule geoperationaliseerd zou worden. Tijdens het onderzoek dienden zich nieuwe problemen aan die vooral terug te voeren zijn naar digitale verbindingen die tussen eenheden en de centrale verwerkingsadministratie in Apeldoorn bestaan. Distributie van posten vindt altijd plaats door tussenkomst van de centrale verwerkingsadministratie. Het bleek dat bij deze distributie verminkte bestanden ontstonden. Deze problemen zijn nog niet volledig opgelost. Inmiddels is er een herstelde verhuismodule waarmee competentiewijzigingen die zich vanaf uitlevering van deze herstelde module voordoen, verwerkt kunnen worden. De Belastingdienst heeft deze verhuismodule nog niet vrijgegeven voor competentie-overdrachten voor de periode voor uitlevering van deze herstelde module, omdat voor die gevallen niet gegarandeerd kan worden dat geen dubbele aanslagen worden opgelegd. Voor de situaties tot de uitlevering moeten herstelacties worden uitgevoerd. De problemen die zich hier voordoen heeft de Belastingdienst middels een taskforce (...) in onderzoek." Vraag 4 - Kunt u thans bij benadering aangeven om hoeveel aangiften het gaat, die ten gevolge van deze door de Belastingdienst ondervonden automatiseringsproblemen nog niet zijn afgehandeld? - Wanneer is de administratieve verwerking van deze aangiften te voorzien? "Via herstelacties zijn inmiddels 130.000 gevallen van competentiewijziging over de periode november 1997 - maart 1998, zodanig verwerkt dat gesproken kan worden van de gewenste situatie. Er resteert nog een te verwerken voorraad van 210.000 competentiewijzigingen, waarvan 50.000 lopende voorraad die met de herstelde verhuismodule kunnen worden verwerkt. De lopende voorraad hangt vooral samen met de capaciteit van de koppeling tussen de lokale eenheden en zal naar verwachting na de zomervakantie geleidelijk gaan afnemen, omdat dan een andere techniek wordt gehanteerd die tot capaciteitsvergroting leidt. Het restant van 160.000 posten ziet op competentiewijzigingen van voor november 1997. Van deze laatste groep heeft naar schatting 50% betrekking op niet-beschreven belastingplichtigen. Deze ondervinden van het nog niet kunnen uitvoeren van de competentie-overdracht geen nadelige gevolgen, tenzij een T-biljet wordt ingediend. Het niet volledig realiseren van de competentie-overdracht die in mei is uitgevoerd heeft ertoe geleid dat een zogenoemde taskforce is ingesteld met de opdracht de problematiek nader te analyseren en



aanbevelingen te doen voor verdere oplossingen. Deze taskforce heeft inmiddels haar tussenrapportage aangeboden. Hieruit komt naar voren dat voor 105.000 van de 160.000 resterende competentiewijzigingen van voor november een oplossing in kaart is gebracht. Inmiddels is de opdracht gegeven deze oplossing in te plannen en met de hoogste prioriteit na correctief onderhoud en wetwijzigingen (per 1 juli invoering voorlopige teruggaaf) uit te voeren. Als uiterste datum is 1 september 1998 vastgesteld. De oplossing voor de overige posten van voor november 1997 is nog in onderzoek. Verwerking van deze posten is niet mogelijk, waardoor voor deze posten geen voorlopige-, dan wel definitieve aanslagen kunnen worden opgelegd."

Vraag 5 - Welke maatregelen, anders dan u reeds in de brief van 30 januari 1998 naar voren hebt gebracht, heeft de Belastingdienst genomen om de betrokken belastingplichtigen op een eenduidige en eenvormige wijze te informeren dan wel op bepaalde punten tegemoet te komen? "De Belastingdienst heeft een applicatie ontwikkeld waarmee, vanaf 16 juni 1998, de bedragen van de te betalen/terug te geven belasting kunnen worden berekend. In situaties waarbij sprake is van een teruggave wordt de betrokken belastingplichtige de mogelijkheid van een voorschot geboden. Genoemde applicatie is landelijk uitgeleverd teneinde een eenduidige en eenvormige wijze van informeren te bereiken. Op dit moment wordt verder nog nagegaan of het mogelijk is om belastingplichtigen waarvoor de aangiftebehandeling 1996 en 1997 niet voltooid kan worden als gevolg van de overdrachtsproblematiek op andere wijze dan door middel van een aanslag zekerheid te geven over het resultaat van de aangiftebehandeling. Zodra hierover meer bekend is, zal ik u daarover informeren."

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van de behandeling van verzoeksters aangifte en de informatie die de Belastingdienst hierover aan verzoekster heeft gegeven

**1. Verzoekster heeft eind maart 1997 haar aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 bij de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 (hierna: de Belastingdienst) ingediend. De aangifte werd op 28 maart 1997 ontvangen. Met dagtekening 30 januari 1998 legde de Belastingdienst aan verzoekster de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 op. In deze tien maanden heeft verzoekster verschillende malen, telefonisch en schriftelijk, bij de Belastingdienst navraag gedaan naar de afhandeling van haar aangifte. Zo heeft zij op 29 september 1997 officieel een klacht ingediend met betrekking tot het uitblijven van de aanslag over 1996. Op 24 november 1997 heeft zij de Belastingdienst verzocht een reactie te geven op haar klacht. Op 15 januari 1998 heeft zij de bemiddeling ingeroepen van de gemeentelijke ombudsman van de gemeente Vlaardingen. Verzoekster heeft naar aanleiding van haar brieven van 29**

**september en van 24 november 1997 en naar aanleiding van de bemiddeling van de gemeentelijke ombudsman geen schriftelijke informatie van de Belastingdienst gekregen over de vertraging in de behandeling van haar aangifte en de redenen daarvan.**

2. In reactie op de klacht heeft de Belastingdienst naar voren gebracht dat in verzoeksters situatie van belang was dat door haar samenwoning begin 1997 de competentie ter zake van haar belastingaangelegenheden is gewijzigd. In de gevallen waarin de competentie zich in de loop van 1997 wijzigde, was vertraging in de behandeling van de aangifte over 1996 opgetreden, omdat door landelijke automatiseringsproblemen, die inmiddels waren onderkend, de normale procedure niet kon worden gevolgd. Deze landelijke automatiseringsproblemen waren ook in verzoeksters geval er de oorzaak van geweest dat haar aangifte over 1996 niet tijdig kon worden verwerkt, in die zin dat verzoekster vóór 1 juli 1997 van de Belastingdienst bericht had gekregen. De Belastingdienst deelde voorts mee dat verzoeksters aangifte in januari 1998 handmatig was verwerkt. Dit had geleid tot de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 met dagtekening 30 januari 1998.

3. Uit de informatie die de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht op 30 januari en 22 juni 1998 in ander onderzoek aan de Nationale ombudsman heeft verstrekt, komt naar voren dat de desbetreffende automatiseringsproblemen vanaf maart 1997 spelen en eind juni 1998 nog niet volledig waren opgelost. Eveneens is uit deze informatie af te leiden dat het vanaf november 1997 duidelijk was geworden dat de desbetreffende automatiseringsproblemen een landelijk karakter dragen. De Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht besloot daarom in november 1997 om de competentieoverdracht binnen het geautomatiseerde systeem Inkomstenbelastingstelsel (IBS) geheel te blokkeren. 4. Verzoeksters aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 kon door de implementatie van het Informatiesysteem Berekenen Verschuldigde Belasting als onderdeel van het geautomatiseerde systeem InkomstenBelastingSysteem niet op de normale wijze, tijdig vóór 1 juli 1997, worden verwerkt, omdat zich vanaf de implementatie van IBV in de gevallen van competentiewijziging problemen hadden voorgedaan. Het ontstaan van deze problemen en daarmee de onmogelijkheid om verzoeksters aangifte vóór 1 juli 1997 te verwerken, is de Belastingdienst/Ondernemingen Rotterdam 1 echter niet aan te rekenen, omdat het hier gaat om een landelijk probleem, waarvoor de verantwoordelijkheid ligt bij de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht. In zoverre is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

5. Verzoekster heeft, nadat zij in juli 1997 navraag had gedaan naar de afhandeling van haar aangifte, op 29 september 1997 bij de Belastingdienst een klacht ingediend. De ontvangst van haar klacht werd op 30 september 1997 door de Belastingdienst schriftelijk bevestigd. Op 24 november 1997 heeft verzoekster de Belastingdienst verzocht op haar klacht een reactie te geven. De Belastingdienst heeft op deze beide brieven aan verzoekster geen schriftelijke, inhoudelijke reactie gegeven. Daar was, gezien de problemen die ten grondslag lagen aan het niet volgens de normale procedure kunnen verwerken van de aangifte, echter wel aanleiding voor geweest. Op dit punt is de

onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk. **II. Ten aanzien van de uitbetaling van de belastingteruggave inkomstenbelasting 1996**

2.1. Met dagtekening 30 januari 1998 legde de Belastingdienst/ Ondernemingen Rotterdam 1 aan verzoekster de aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 op, met een belastingteruggave van f 4.044. De uitbetaling van dit bedrag vond plaats op 3 april 1998. Verzoekster klaagt er ook over dat de uitbetaling van de belastingteruggaaf, na de vaststelling van de aanslag, zo lang op zich heeft laten wachten.

2. In reactie op dit deel van de klacht heeft de Belastingdienst aangegeven dat verzuimd was om tegelijk met de vaststelling van de aanslag de uitbetaling van het voorschot te regelen voor de uitbetaling van de belastingteruggave. Nu was dit pas op 18 maart 1998 gebeurd. Dit betekent dat de Belastingdienst op dit punt niet met de vereiste administratieve nauwkeurigheid heeft gehandeld. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Ondernemingen Rotterdam 1, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond ten aanzien van de behandeling van de aangifte, en gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking en de uitbetaling van de belastingteruggave.