



Rapport

Datum: 24 maart 1999

Rapportnummer: 1999/122

Klacht

Op 13 oktober 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Vaassen, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Zutphen en een gedraging van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht. Nadat verzoeker zijn verzoekschrift bij brief van 5 november 1998 had aangevuld, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Minister van Financiën, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Particulieren Zutphen zich op het standpunt stelt dat zijn echtgenote voor de inkomstenbelasting over het jaar 1997 niet de vereiste aangifte heeft gedaan omdat geen overeenstemming zou bestaan tussen de bij de Belastingdienst bekende elektronische handtekening en de elektronische handtekening die was gebruikt bij de langs elektronische weg gedane aangifte. Verzoeker stelt dat bij de aangifte wel de juiste elektronische handtekening is gebruikt. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop de Belastingdienst/ Directie particulieren Utrecht de klacht van 2 juni 1998 van zijn echtgenote heeft behandeld. Verzoeker klaagt er met name over dat de Directie hem of zijn echtgenote niet heeft gehoord alvorens op de klacht te reageren en zich uitsluitend heeft gebaseerd op informatie van de eenheid van de Belastingdienst waar de klacht op zag.

Achtergrond

Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen (Regeling van 14 juni 1994, Stcrt. 114) Artikel 20:

"...

1. Aangifte wordt gedaan door:

a. (...) b. het toezenden of inleveren van de uitgereikte aangiftediskette of het op elektronische wijze toezenden van de in de aangiftediskette gevraagde gegevens; (...)

3. Het doen van aangifte op de wijze, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b (...), is slechts toegestaan met een daaraan voorafgaande vergunning van de inspecteur.

4. De in het derde lid bedoelde vergunning wordt op verzoek verleend bij voor bezwaar vatbare beschikking. De vergunning wordt geweigerd indien:

a. bij het verzoek geen persoonlijke code ten behoeve van het doen van aangifte op elektronische wijze wordt opgegeven; b. het verzoek niet is ondertekend.

5. Bij de aangifte op elektronische wijze wordt gebruik gemaakt van de bij het verzoek, bedoeld in het vierde lid, opgegeven persoonlijke code..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werden de Belastingdienst/Particulieren Zutphen en de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Particulieren Zutphen en de Belastingdienst/Directie Particulieren Utrecht deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Over het jaar 1996 wilde verzoekers echtgenote langs elektronische weg aangifte doen voor de inkomstenbelasting. Op 25 maart 1997 diende zij daartoe een "Aanvraag elektronische aangifte" in bij de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid informatiesystemen Apeldoorn, vestiging Almelo. Op het aanvraagformulier stond het sofi-nummer van verzoekers echtgenote al afgedrukt. Zij diende op deze aanvraag haar persoonlijke code ("elektronische handtekening") in te vullen en de aanvraag te ondertekenen met haar (normale) handtekening. Zij verzuimde echter haar normale handtekening op het formulier te plaatsen.
2. Op 19 september 1997 stuurde de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Apeldoorn, verzoekers echtgenote een aanmaning tot het doen van aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekering over het jaar 1996, omdat deze aangifte volgens de administratie van de Belastingdienst nog niet was gedaan.
3. Verzoeker reageerde op 22 september 1997 in een brief aan de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Apeldoorn, met het volgende:

"...

1. Tegelijk met de aangifte van mijzelf én die van mijn zoon (...) is de belastingaangifte van mij (bedoeld is: verzoekers echtgenote) tussen deze beide in op een diskette gezet volgens "Wolters/Kluwer systeem". Deze diskette is vergezeld van het formulier waarop naam, handtekening en Sofi-nummer geplaatst moesten worden, gestuurd naar het adres dat op de gezonden formulieren voorkwam, n.l. kantoor Almelo.
2. Dit kantoor stuurt enige tijd later een briefje waarin men stelt de aangifte van mijn vrouw niet te kunnen verwerken omdat de handtekening op het formulier ontbreekt. Mogelijk dat dit inderdaad vergeten is. Daarom is bijgeleverd formulier, voorzien van haar handtekening omgaand geretourneerd naar Almelo.
3. Weer enige tijd later komt er een soortgelijke brief waarin gemeld wordt dat het

Sofi-nummer op het oorspronkelijke formulier niet korrekt is opgegeven en dat daarom de aangifte niet behandeld kan worden. (...) Het bijgeleverde formulier (is) van het Sofi-nummer voorzien en weer naar Almelo geretourneerd.

4. Wederom enige tijd later:

ditzelfde Almelo presteert het om in (een) brief te melden dat er geen "elektronische aangifte" is gedaan!!..."

4. Op 12 november 1997 schreef de Belastingdienst/Particulieren Zutphen (waaronder de vestiging Apeldoorn na een wijziging in de organisatie van de Belastingdienst inmiddels veel) verzoekers echtgenote het volgende:

"...Naar aanleiding van een door u ingediende klacht heb ik een onderzoek laten instellen. U klaagt over de wijze waarop uw aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 in behandeling is genomen. Uit het onderzoek is mij gebleken dat u via diskette in maart 1997 uw aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 heeft ingeleverd. U heeft dit aangiftebiljet ingeleverd bij de Belastingdienst te Almelo. Door allerlei oorzaken is deze aangifte niet als ontvangen geboekt en is zodoende niet verwerkt. Dit is de reden dat aan u een aanmaning is uitgereikt wegens het niet doen van aangifte voor inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996. Deze aanmaning is ten onrechte aan u uitgereikt. Inmiddels heb ik aan de hand van de mij ten dienste staande gegevens aan u een aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 kunnen opleggen. Deze aanslag heeft een dagtekening van 31 oktober 1997 en het te betalen bedrag is nihil..."

5. Medio maart 1998 deed verzoekers echtgenote langs elektronische weg (modem) aangifte voor de inkomstenbelasting over het jaar 1997.

6. Op 22 april 1998 liet de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen haar het volgende weten:

"...U heeft onlangs elektronisch aangifte Inkomstenbelasting/ Premieheffing volksverzekeringen 1997 en/of Vermogensbelasting 1998 gedaan. Deze aangifte kan echter niet verwerkt worden. De reden hiervoor is dat de Belastingdienst uw Aanvraag met daarop uw elektronische 'handtekening' niet heeft ontvangen. U dient daarom op de bijgaande Aanvraag uw elektronische 'handtekening' te vermelden, die u bij het afsluiten van het aangifteprogramma heeft gebruikt. Wanneer u de Aanvraag in een gesloten envelop zonder postzegel binnen twee weken opstuurt naar de Belastingdienst (...) Almelo, kan uw elektronische aangifte alsnog worden behandeld. Na deze termijn wordt uw aangifte verwijderd en moet u opnieuw aangifte doen..."

7. Verzoekers echtgenote reageerde als volgt met een brief van 26 april 1998 aan de vestiging Apeldoorn van de Belastingdienst/ Particulieren Zutphen:

"...Medio maart heb ik via modem mijn aangifte inkomstenbelasting 1997 verzonden. Ik heb inmiddels net als vorig jaar wederom van Almelo vernomen dat mijn aangifte niet verwerkt kan worden omdat volgens hen de elektronische handtekening ontbreekt. Ik wil graag verwijzen naar de moeilijkheden die daar vorig jaar eveneens uit zijn ontstaan en wil verwijzen naar mijn brieven daarover (...) aan u gericht. Ik heb naar aanleiding van deze brieven iemand van Uw afdeling gesproken die (...) de toezegging heeft gedaan dit op te

lossen. Helaas moet ik constateren dat het allerm minst is opgelost, dezelfde ellende is wederom ontstaan (...). Mogelijk zult U kunnen begrijpen dat ik weiger om de door de Belastingdienst gemaakte blunders te corrigeren en wil dat Uw dienst de toezegging, gedaan na mijn bovenstaande correspondentie, eindelijk DEFINITIEF uit de wereld zal helpen BINNEN ALLE BELASTINGDISCIPLINES die zich met mijn belastingopgave menen te moeten bemoeien. Ten overvloede geef ik u het transaktienummer waaronder mijn opgave is verzonden door, dit is yyyyy, en de vermelde handtekening is xxxxx..."

8. Op 6 mei 1998 zond de Belastingdienst/Particulieren Zutphen verzoekers echtgenote een ontvangstbevestiging van haar brief van 26 april 1998.

9. Met dagtekening 21 mei 1998 stuurde de Belastingdienst/Centrale Beheereenheid Informatiesystemen verzoekers echtgenote een brief met de volgende inhoud:

"...(U) diende binnen twee weken de 'handtekening' waarmee u het aangifteprogramma had afgesloten, aan de Belastingdienst op te geven. Uw aangifte kon dan alsnog behandeld worden. Deze termijn is inmiddels verstreken. De Belastingdienst heeft echter geen reactie van u ontvangen. Uw elektronische aangifte moest daarom verwijderd worden; u dient opnieuw aangifte te doen..."

10. Met een brief van 25 mei 1998 reageerde de Belastingdienst/Particulieren Zutphen als volgt op de brief van verzoekers echtgenote van 26 april 1996:

"...*De feiten* Zoals u in uw brief schrijft heeft u medio maart 1997 (bedoeld is: 1998; N.o.) aangifte gedaan langs elektronische weg (modem). Bij de behandeling van de aangifte kwam vast te staan dat geen overeenstemming bestond tussen de bij de Belastingdienst Almelo bekende elektronische handtekening en de door u bij de aangifte over 1997 gevoegde elektronische handtekening. U zult begrijpen dat verwerking van de aangifte niet mogelijk is, en in uw belang ook niet acceptabel is, als tussen beide handtekeningen geen overeenstemming bestaat. De omissie is aan u kenbaar gemaakt. Een herstelpoging van uw kant heeft niet tot de vereiste overeenstemming geleid. Uit op 20 mei 1998 ingewonnen telefonische informatie bleek dat nog steeds geen overeenstemming bestond tussen beide handtekeningen. Van uw kant is niet meer gereageerd om de omissie alsnog ongedaan te maken. Inmiddels is de aangifte uit het systeem verwijderd en ongeldig verklaard.

Conclusie Omdat de vereiste overeenstemming tussen beide handtekeningen ontbreekt en u de enige bent die deze overeenstemming kon bewerkstelligen en daartoe ook in de gelegenheid bent gesteld, ben ik van mening dat de Belastingdienst niets te verwijten valt. De relatie die u legt met een door uw echtgenoot op 22 september 1997 ingediende klacht over de behandeling van uw aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1996, onderschrijf ik niet. Bij de behandeling van die klacht bleek dat de tekortkoming - het als niet ontvangen boeken van de binnengekomen aangifte - aan de zijde van de Belastingdienst lag. De huidige klacht heeft betrekking op een ander aspect.

Beoordeling van de klacht Uw klacht acht ik ongegrond. Om opnieuw aangifte te kunnen doen zou u een nieuwe elektronische handtekening moeten deponeren bij de Belastingdienst Almelo. Vervolgens moet u 5 dagen wachten en uw aangifte voorzien van de elektronische handtekening per modem verzenden. Bij wijze van uitzondering ben ik echter bereid om een uitdraai uit uw computer op papier als de vereiste aangifte in

behandeling te nemen. U dient deze uitdraai te voorzien van uw (geschreven) handtekening en te zenden aan de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Apeldoorn (...) Ik hoop uw klacht hiermede voldoende te hebben beantwoord. Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Directeur Particulieren (...) de Commissie voor de Verzoekschriften van de 1e en 2e Kamer der Staten-Generaal en de Nationale ombudsman..."

11. Verzoekers echtgenote wendde zich met een brief van 2juni 1998 tot de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht (hierna: de Directie). Zij schreef het volgende: "...Door middel van deze brief wil ik bezwaren maken tegen de afhandeling van mijn klacht die op onkorrekte en onjuiste wijze is afgehandeld door de dienst Belastingen Zutphen en die in een later stadium door het hoofd van de Belastingdienst Particulieren (...) op een wijze is afgedaan die blijk geeft van een totaal onbegrip van de oorzaak van de klacht. Ik wil u verzoeken mijn bezwaren te willen behandelen in een mondeling gesprek omdat de klacht teruggaat naar 1997 en hierdoor de uitleg op papier niet voldoende duidelijk in een kort bestek kan worden uiteengezet. Gaarne wil ik mij laten vertegenwoordigen door mijn echtgenoot..."

12. De Directie zond op 8juni een ontvangstbevestiging voor de brief van verzoekers echtgenote van 2juni 1998. De Directie kondigde daarin aan alvorens op de brief van verzoekers echtgenote te zullen antwoorden, eerst overleg te willen voeren met de betrokken eenheid van de Belastingdienst. Vervolgens schreef de Directie in een brief van 29juni 1998 aan verzoekers echtgenote het volgende:

"...Na overleg met de eenheid is mij gebleken dat nadat over het belastingjaar 1996 allerlei zaken zijn verkeerd gelopen, waarvoor u verontschuldigungen werden aangeboden, de verwerking van de aangifte over het jaar 1997 is gestagneerd ten gevolge van omissies uwerzijds. Een en ander wordt uitvoerig beschreven in de brief van 25 mei j.l. die door het hoofd van de eenheid aan u werd gezonden. Eveneens wordt in het slot van deze brief omschreven op welke wijze uit de impasse kan worden geraakt; ik geef u in overweging dit advies te volgen. Toch kan ik mij voorstellen dat bij u de behoefte bestaat persoonlijk met een medewerker van de Belastingdienst in een gesprek over een en ander van gedachte te wisselen. Een gesprek ter directie lijkt mij niet erg zinvol, omdat uw dossier zich niet hier bevindt. Ik verwacht meer resultaat van een gesprek in Zutphen met één van de medewerkers aldaar; ik heb de heer (...) desgevraagd bereid gevonden met u te spreken. U dient dan wel vooraf een telefonische afspraak met hem te maken..."

13. Met dagtekening 28september 1998 ontving verzoekers echtgenote een brief van de Belastingdienst/Particulieren Zutphen, vestiging Apeldoorn, met de volgende inhoud: "...Aan u is uitgereikt een aangiftebiljet/aangiftediskette inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1997. De inleverdatum (...) hiervoor is inmiddels verstreken, maar volgens de administratie heeft u nog geen aangifte gedaan. U krijgt de gelegenheid de vereiste aangifte alsnog te doen binnen tien werkdagen (...) na de datum van deze brief. Doet u de vereiste aangifte niet binnen deze termijn, dan leidt dit, naast het bedrag dat moet worden betaald aan inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen, tot een boete. Deze boete kan oplopen tot f1.000. Als u in het geheel geen vereiste aangifte doet, kan de

aanslag worden vastgesteld naar een geschat belastbaar inkomen. Bovendien is het niet doen van de vereiste aangifte strafbaar..."

14. Verzoeker reageerde in een brief van 10 oktober 1998 namens zijn echtgenote op de brief van 29 juni 1998 van de Directie. Hij schreef de Directie het volgende:

"...Uw antwoord heeft ons met stomheid geslagen. Ondanks het verzoek om de klacht mondeling toe te lichten en daarmee aan te geven waaraan het schort, gaat U daarop niet in. Dat is uiteraard Uw goed recht. Om echter wel Uw licht op te steken bij de eenheid en daarna Uw mening gevormd te hebben, gaat ons verstand te boven. In onze opvoeding is ons bijgebracht dat je tenminste beide partijen de gelegenheid dient te geven om hun zienswijze kenbaar te maken alvorens je tot oordeelvorming kunt komen. Omdat de door de Belastingdienst Zutphen gezonden brief d.d. 25 mei j.l. onwaarheden bevat en de juiste toedracht op een foutieve wijze is weergegeven en dat bovendien ook het hoofd in Zutphen is begenadigd om te oordelen zonder de andere partij de gelegenheid te geven haar visie omtrent het gebeurde te vertellen, zijn we met zijn uitslag niet akkoord gegaan en hebben volgens de aangegeven procedure de klacht bij U ingediend. Overigens is van omissies onzerzijds zeer zeker geen sprake, wel is er sprake van het feit dat WIJ weigeren om de tekortkomingen van de BELASTINGDIENST te gaan corrigeren. Uw wijze van aanpak t.a.v. deze klacht impliceert dat U niet bereid bent om een klant aan te horen en op die wijze mogelijke mistoestanden binnen de Belastingdienst niet wenst te horen! Juist Uw taak binnen de klachtenprocedure zou een zorgvuldiger behandeling wenselijk maken. Dat U zich voor kunt stellen dat er behoefte bestaat om met een medewerker van de Belastingdienst over het geschil te praten is niet zo moeilijk te bedenken, we hebben er notabene om verzocht! Omdat ons dossier zich niet bij U bevindt, verwijst U dit terug naar de bron waar alle ellende is ontstaan. In het gesprek dat U met de eenheid Zutphen hebt gehad, had U ook om dat dossier kunnen vragen, zodat onze klacht WEL door U op een korrekte wijze behandeld had kunnen worden! Om de kwestie terug te schuiven naar Zutphen, waar wij in het verleden op een onheuse wijze zijn behandeld, ervaren we als een afschuifstelsel en gaan we beslist niet op in. Bovendien hebben wij tot nu toe alle initiatieven op een wijze genomen, die een goede behandeling van onze klacht uitvoerbaar heeft doen zijn. Nu wilt U ons wederom in het geweer laten komen. Logischer en meer voor de hand was het geweest dat u Zutphen had opgedragen contact te zoeken..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT. C.1. Standpunt Belastingdienst/Particulieren Zutphen** In reactie op de klacht liet de Belastingdienst/Particulieren Zutphen het volgende weten:

"...*De feiten* op 26 april 1998 beklagt belanghebbende zich schriftelijk bij de eenheid Particulieren Zutphen over de behandeling van de langs elektronische weg ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1997. Deze klacht heb ik op 25 mei 1998 schriftelijk beantwoord. (...) Van de haar in die brief geboden gelegenheid om een uitdraai van de aangifte uit de computer als de vereiste aangifte te doen aanmerken, heeft (de echtgenote van verzoeker; N.o.) geen gebruik gemaakt. Op 2 juni 1998 richt belanghebbende zich schriftelijk tot de Directeur particulieren omdat zij niet

tevreden is over de behandeling van haar bovengenoemde klacht. De Directeur beantwoordt haar brief op 29 juni 1998. De Directeur geeft (de echtgenote van verzoeker; N.o.) in overweging om contact op te nemen met ondergetekende, omdat hij meer verwacht van een gesprek met iemand van de betrokken eenheid dan van een gesprek met een directiemedewerker. (Verzoekers echtgenote; N.o.) neemt het advies van de Directeur niet over; zij noch haar echtgenoot reageren. (Verzoeker; N.o.) spreekt bij brief van 10 oktober 1998 zijn ongenoegen uit over de wijze waarop de Directeur de klacht heeft behandeld. (...) Thans ligt voor de tot u gerichte klacht van 5 november 1998. Naar aanleiding van deze klacht heb ik aan een medewerker van de Centrale beheereenheid informatiesystemen (CBI) gevraagd om de gang van zaken rond de behandeling van de langs elektronische weg aangeleverde aangiften over 1996 en 1997 chronologisch weer te geven. Hoewel de klacht betrekking heeft op het belastingjaar 1997, heb ik ook 1996 in mijn verzoek aan de CBI meegenomen omdat omissies in dat jaar gevolgen hebben gehad voor 1997. De chronologische weergave en fotokopieën van zgn. coupons heb ik bijgevoegd. Wellicht ten overvloede merk ik op dat 'Almelo' onder de verantwoordelijkheid valt van de Centrale beheereenheid informatiesystemen. *Conclusie* Het proces van binnenboeken en inlezen van langs elektronische weg aangeleverde aangiften onttrekt zich aan het zicht van de competente eenheid. Het proces is uit een oogpunt van fraudegevoeligheid omkleed met de nodige veiligheids- en controlemaatregelen. Deze maatregelen zijn uiteraard ook in het belang van de individuele belastingplichtige. De omissies die betrekking hebben op het belastingjaar 1996 werken door naar het belastingjaar 1997 (...). Er is al veel gecorrespondeerd over de geschetste problematiek. Een mondeling onderhoud zou wellicht de thans aanwezige irritatie hebben kunnen voorkomen. Belanghebbende heeft echter van de haar daartoe geboden gelegenheid afgezien. Voor het belastingjaar (1997) is nog steeds geen aangifte gedaan. Op 28 september 1998 en op 23 oktober 1998 is zij daartoe gemaand; tot nu toe zonder resultaat..." Bij de reactie van de Belastingdienst/Particulieren Zutphen was een afschrift gevoegd van het door de Belastingdienst gevraagde overzicht van de gang van zaken van de Belastingdienst/Centrale beheereenheid informatiesystemen. Dit luidde als volgt: "...Zoals telefonisch afgesproken volgt hieronder een specificatie van de aangifte 1996: * In maart 1997 komt de aangifte binnen over het jaar 1996. * Hierop volgt een brief met de mededeling dat er een pincode bekend gemaakt moet worden. Bij deze brief zat een gele coupon waar de code op ingevuld kon worden. * Deze coupon wordt opgestuurd. Op de coupon was geen handtekening geplaatst, dus deze mag niet verwerkt worden. Er wordt een brief gestuurd naar belastingplichtige inclusief coupon met het verzoek om alsnog de coupon in te vullen inclusief handtekening. * Hierop wordt weer een coupon ingestuurd alleen nu met een foutief sofi-nummer. Belastingplichtige krijgt een foutbrief met vermelding dat het sofi-nummer foutief is ingevuld. Bij deze brief zat weer een gele coupon. * Belastingplichtige stuurt weer de coupon op, en weer blijkt dat het sofi-nummer foutief is ingevuld. Wij mogen deze coupons in Almelo niet verwerken anders zou b.v. een ander ook met de gegevens aan de haal kunnen gaan. * Na een wachtperiode krijgt belastingplichtige een brief met vermelding dat we de aangifte moesten verwijderen. *

Kortom, voor belastingplichtige is er dus nog steeds geen code ingelezen. * Bij dit schrijven voeg ik de kopieën van de coupons (...). * Op 18 maart 1998 komt de aangifte van het jaar 1997 binnen via modem. * Hierop volgt een brief dat belastingplichtige een pincode bekend moet maken. Bij deze brief zat een gele coupon. * Na een wachtperiode waarin geen code bekend gemaakt wordt, volgt weer een brief met een gele coupon. * Na weer een wachtperiode en geen reactie te hebben ontvangen is de aangifte verwijderd..." Bij de reactie van de Belastingdienst op de klacht waren tevens de kopieën gevoegd van de coupons zoals hiervoor omschreven in de brief van de Belastingdienst/Centrale beheereenheid informatiesystemen aan de Belastingdienst in Zutphen. Op het kopie van het eerste formulier was door de Belastingdienst met de pen als datum vermeld 25 maart 1997, op het tweede 11 april 1997 en op het derde 28 april 1997. Op het eerste formulier (coupon) is het uit negen cijfers bestaande sofi-nummer voorgedrukt en ontbreekt de (geschreven) handtekening. Op het tweede en derde formulier is op de plaats voor het sofi-nummer steeds een nummer van acht cijfers ingevuld. Beide keren ontbreekt het laatste cijfer van het sofi-nummer. Op alle drie de formulieren is steeds dezelfde persoonlijke code ('elektronische handtekening') ingevuld. **C.2. Standpunt**

Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht In reactie op de klacht liet de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht het volgende weten:

"...Bij brief van 2 juni 1998 klaagde belanghebbende bij mij over de wijze van afhandeling van de door hem - langs elektronische weg - ingediende aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 en 1997. Zoals uit bijgaande bescheiden moge blijken, hadden zijn klachten betrekking op de Belastingdienst Centrale Beheereenheid Informatiesystemen (CBI), vestiging Almelo en de Belastingdienst Particulieren Zutphen, vestiging Apeldoorn. In zijn bovenvermelde brief vroeg belanghebbende om een "mondeling gesprek" ter directie. In mijn brief d.d. 29 juni 1998 (...) gaf ik er blijk van dit ondermeer op praktische gronden niet zinvol te vinden, omdat: a. de directeur niet mag oordelen in zaken die tot de bevoegdheid van de inspecteur behoren, b. het dossier zich, in verband hiermede, op de eenheid bevindt. Alvorens de vermelde antwoordbrief te schrijven, werd telefonisch contact opgenomen met de betrokken behandelend ambtenaar van de belastingeenheid; met hem werd afgesproken dat hij belanghebbende in een gesprek op de eenheid een uitvoerige toelichting op de gang van zaken zou geven, teneinde de klacht naar tevredenheid van de betrokken partijen af te ronden. Wel verklaarde de behandelend ambtenaar het op prijs te stellen wanneer (verzoeker; N.o.) vooraf telefonisch contact met hem wilde opnemen om tot een afspraak te komen; dit kwam mij redelijk voor. Ik meende op deze manier op correcte en klantvriendelijke wijze uitzicht op een oplossing te hebben gecreëerd. Nu belanghebbende daar blijkbaar anders over denkt, heeft hij impliciet bewerkstelligd dat de oplossing in casu langer dan noodzakelijk op zich laat wachten..."

D. Aanvullende informatie Bij brief van 4 februari 1999 stuurde de Belastingdienst/Particulieren Zutphen aan de Nationale ombudsman een afschrift van een brief aan verzoeker met dagtekening van eveneens 4 februari 1999. Deze brief aan

verzoeker luidt als volgt:

"...Om uit de impasse te geraken en om een goede samenwerking tussen u en de Belastingdienst in de toekomst weer mogelijk te maken, heb ik nogmaals contact gezocht met de CBI (Belastingdienst/Centrale beheereenheid informatiesystemen; N.o.) om tot een oplossing te komen. Op mijn verzoek heeft een medewerker van de CBI zich bij wijze van hoge uitzondering bereid verklaard een papieren afdruk te maken van de door uw echtgenote over 1997 langs elektronische weg gedane aangifte, die uit het reguliere systeem werd verwijderd en inmiddels is opgeslagen in een archiefsysteem. De papieren afdruk van die aangifte zal ik in behandeling doen nemen (...). Ik benadruk dat de thans gekozen oplossing niet valt binnen de normale procedure die geldt voor aangiften die langs elektronische weg worden gedaan. Ik geef uw echtgenote in overweging om de voorschriften die gelden voor het doen van aangifte langs elektronische weg, in de toekomst stipt op te volgen..."

Beoordeling

I. . Algemeen

1. Verzoekers echtgenote deed in maart 1997 langs elektronische weg aangifte voor de inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen (hierna: ib/ph) over het jaar 1996. De aangifte werd per diskette verzonden naar de vestiging Almelo van de Belastingdienst/Centrale beheereenheid informatiesystemen (hierna: CBI). Ook diende zij bij de CBI een "Aanvraag elektronische aangifte" in. Op het daarvoor bestemde formulier maakte zij de door haar bij haar aangifte gebruikte persoonlijke code ("elektronische handtekening") bekend. Zij verzuimde echter het formulier te ondertekenen. De CBI zond haar vervolgens een nieuw formulier. Op dit formulier plaatste verzoekers echtgenote wel correct haar handtekening en haar persoonlijke code, maar bij het invullen van haar sofi-nummer verzuimde zij het laatste cijfer hiervan te vermelden. Een haar door de CBI toegezonden derde exemplaar vulde zij op dezelfde wijze in als het tweede formulier. Op 12 november 1997 liet de Belastingdienst/Particulieren Zutphen haar weten dat hij niettemin de aanslag ib/ph 1996 had kunnen vaststellen.

2. Medio maart 1998 deed verzoekers echtgenote langs elektronische weg (verzending van de gegevens via een modem) aangifte ib/ph over het jaar 1997. Op 22 april 1998 liet de CBI haar weten haar persoonlijke code niet te hebben ontvangen. De CBI verzocht haar deze via een meegezonden formulier alsnog bekend te maken. Verzoekers echtgenote ging op dat verzoek niet in, maar wendde zich op 26 april 1998 schriftelijk tot de Belastingdienst/Particulieren Zutphen (hierna: de Belastingdienst), met een klacht over het optreden van de Belastingdienst en met het verzoek de problemen rond de elektronische handtekening definitief uit de wereld te helpen. De Belastingdienst reageerde in een brief van 25 mei 1998, waarin hij onder meer verzoekers echtgenote de mogelijkheid bood aangifte te doen door een ondertekende uitdraai op papier van de elektronische aangifte

uit de eigen computer in te dienen. De Belastingdienst kwam voorts tot de conclusie dat de klacht van verzoekers echtgenote over het optreden van de Belastingdienst niet gegrond was. De CBI had verzoekers echtgenote inmiddels op 21 mei 1998 laten weten dat de aangifte 1997 uit het systeem was verwijderd omdat zij niet had gereageerd op het verzoek haar persoonlijke code alsnog bekend te maken. Op 28 september 1998 liet de Belastingdienst in Zutphen verzoekers echtgenote vervolgens weten dat zij volgens de administratie van de Belastingdienst nog geen aangifte ib/ph over 1997 had gedaan en dat zij daarvoor nog tien dagen de gelegenheid kreeg.

3. Naar aanleiding van de reactie van 25 mei 1998 van de Belastingdienst wendde verzoekers echtgenote zich op 2 juni 1998 tot de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht (hierna: de Directie). Zij gaf aan niet tevreden te zijn met de reactie van de Belastingdienst en verzocht de Directie haar echtgenoot (verzoeker) in een mondeling gesprek te horen. De Directie ging op dit verzoek niet in maar adviseerde verzoekers echtgenote gebruik te maken van de door de Belastingdienst geboden mogelijkheid om aangifte te doen door het inleveren van een uitdraai op papier van de elektronische aangifte. Voorts bood de Directie verzoeker een gesprek aan met een met name genoemde medewerker van de Belastingdienst. **II. Ten aanzien van de**

Belastingdienst/Particulieren Zutphen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst het standpunt inneemt dat zijn echtgenote over het jaar 1997 niet de vereiste aangifte ib/ph heeft gedaan. Verzoeker is van mening dat zij de juiste persoonlijke code voldoende aan de Belastingdienst bekend heeft gemaakt en dat het nu aan de Belastingdienst is om de ontstane problemen op te lossen.

2. De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat verzoekers echtgenote de vereiste aangifte ib/ph 1997 niet heeft gedaan. In zijn reactie aan de Nationale ombudsman wijst de Belastingdienst er op dat de oorzaak van de problemen met betrekking tot de persoonlijke code bij de aangifte over 1997 is gelegen in de gang van zaken bij de elektronische aangifte over 1996. De Belastingdienst wijst er daarbij verder op dat verzoekers echtgenote geen gebruik heeft willen maken van de geboden mogelijkheid om alsnog aangifte te doen door het inleveren van een uitdraai op papier van de elektronische aangifte, noch van de mogelijkheid tot een gesprek met een medewerker van de Belastingdienst.

3. De Belastingdienst heeft kopieën overgelegd van de door verzoekers echtgenote ter gelegenheid van de aangifte ib/ph 1996 bij de CBI ingediende "Aanvragen elektronische aangifte". Daaruit blijkt van de gestelde onvolkomenheden bij de (herhaalde) invulling daarvan. Voor de beoordeling van verzoekers klacht wordt dan ook als vaststaand aangenomen dat verzoekers echtgenote vóór het indienen van de elektronische aangifte ib/ph 1997 nimmer een geheel juist ingevuld formulier heeft ingediend ter verkrijging van toestemming voor het mogen doen van aangifte langs elektronische weg als bedoeld in artikel 20 van de Uitvoeringsregeling Algemene wet inzake rijksbelastingen (zie **ACHTERGROND**).

4. Op 26 april 1998 wendde verzoekers echtgenote zich schriftelijk tot de Belastingdienst

Zutphen. Zij deed dit naar aanleiding van de ontvangst van de mededeling van de CBI van 22 april 1998 dat haar aangifte ib/ph 1997 niet kon worden verwerkt omdat haar elektronische handtekening niet was ontvangen. In haar brief aan de Belastingdienst verwees verzoekers echtgenote naar de gang van zaken met betrekking tot de aangifte ib/ph over 1996 en de gevoerde gesprekken en correspondentie. Bovendien vermeldde zij in de brief van 26 april 1998 naast het transactienummer waaronder haar aangifte was verzonden nog haar elektronische handtekening. Onder deze omstandigheden en gelet op de bereidwilligheid die verzoekers echtgenote tot dan toe had getoond om aan haar verplichtingen te voldoen, had van de Belastingdienst Zutphen verwacht mogen worden dat hij contact had opgenomen met de CBI teneinde te bereiken dat de elektronische handtekening van verzoekers echtgenote alsnog kon worden geregistreerd. Over de juistheid van deze handtekening behoefde onder deze omstandigheden immers geen twijfel meer te bestaan. Het is niet juist dat de Belastingdienst in Zutphen dit heeft nagelaten en zich zonder meer op het standpunt heeft gesteld dat verzoekers echtgenote nog geen aangifte ib/ph 1997 had gedaan. Dit nalaten kan bovendien tot gevolg hebben dat ook komende jaren weer dezelfde situatie ontstaat. De elektronische handtekening is immers, naar mag worden aangenomen, nog steeds niet bij de CBI geregistreerd. Aan het hiervoor overwogene doet niet af dat de Belastingdienst in zijn reactie van 25 mei 1998 op de brief van 26 april 1998 van verzoekers echtgenote haar de gelegenheid heeft geboden bij wijze van uitzondering aangifte te doen door het inleveren van een ondertekende uitdraai op papier van de elektronische aangifte ib/ph 1997 en dat verzoekers echtgenote van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het voorgaande geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. Ook overigens heeft de Belastingdienst Zutphen niet correct gereageerd op de brief van 26 april 1998 van verzoekers echtgenote. Zo merkt de Belastingdienst in zijn reactie van 25 mei 1998 op die brief op dat de verwerking van de elektronische aangifte over 1997 niet mogelijk was omdat de vereiste overeenstemming tussen de bij de CBI bekende elektronische handtekening en de bij de aangifte gebruikte handtekening ontbrak. Zoals hiervoor is gebleken, is dit niet juist. De werkelijke reden voor de onmogelijkheid de aangifte te verwerken, was immers gelegen in het feit dat verzoekers echtgenote haar elektronische handtekening niet op de juiste wijze bekend had gemaakt, waardoor deze naar de mening van de Belastingdienst formeel ontbrak. Voorts verzuimt de Belastingdienst in zijn brief aan verzoekers echtgenote een relatie te leggen tussen de problemen bij de aangifte over 1996 en het ontbreken van de elektronische handtekening bij de aangifte over 1997. Zoals hierboven is gebleken en zoals de Belastingdienst wél aangeeft in zijn reactie op de klacht aan de Nationale ombudsman, was het juist de gang van zaken met betrekking tot de "aanvraag elektronische aangifte" voor 1996, die leidde tot de vaststelling bij de aangifte 1997 dat de elektronische handtekening ontbrak. In de brief van de Belastingdienst wordt, met een verwijzing naar verzoekers brief van 22 september 1997, een relatie met de problemen rond de aangifte 1996 zelfs met zoveel woorden ontkend. Het zou toen volgens de Belastingdienst zijn gegaan om een andere kwestie. In haar brief van 26 april 1998 stelt verzoekers echtgenote echter juist de gang van zaken

met betrekking tot de elektronische handtekening bij de aangifte 1996 uitdrukkelijk (mede) aan de orde.

6. Aldus gezien is de Belastingdienst ook in gebreke gebleven om de klacht van verzoekers echtgenote/verzoeker voldoende te onderzoeken en haar/hem voldoende te informeren over de oorzaak en de achtergrond van het standpunt van de Belastingdienst dat over 1997 door verzoekers echtgenote formeel nog geen aangifte was gedaan. Daarbij is nog van belang de brief van 12 november 1997 van de Belastingdienst, waarin verzoekers echtgenote werd meegedeeld dat de Belastingdienst, niettegenstaande de gang van zaken met betrekking tot de persoonlijke code, de aanslag over 1996 toch had kunnen vaststellen. Daaraan hadden verzoeker en zijn echtgenote immers de indruk kunnen ontleen dat de problemen rond de elektronische handtekening waren opgelost. De onderzochte gedraging is in zoverre eveneens niet behoorlijk. **III. Ten aanzien van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht**

1. Verzoeker klaagt voorts over de wijze waarop de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht (hierna: de Directie) heeft gereageerd op de brief van 2 juni 1998 van zijn echtgenote. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de Directie, alvorens te reageren op de in de bedoelde brief opgenomen klacht, hem en/of zijn echtgenote had moeten horen, en zich er niet toe had mogen beperken uitsluitend informatie in te winnen van de eenheid van de Belastingdienst waar de klacht op zag, de Belastingdienst/Particulieren Zutphen.
2. De Directie geeft aan dat een gesprek tussen één van haar medewerkers en verzoeker en/of zijn echtgenote naar haar mening niet zinvol was omdat de kwestie waarop de klacht zag, behoorde tot de competentie van de betrokken eenheid en omdat het dossier van verzoekers echtgenote zich niet ter Directie bevond. De Directie wijst er voorts op dat zij voor verzoeker heeft bemiddeld in de mogelijkheid tot een gesprek met een medewerker van de betrokken eenheid en dat zij verzoeker heeft aangeraden het advies van de Belastingdienst in de brief van 25 mei 1998 op te volgen om de aangifte in te dienen door middel van een uitdraai op papier. De Directie is van mening dat zij daarmee op een correcte en klantvriendelijke manier heeft gereageerd en verzoeker uitzicht op een oplossing heeft geboden.
3. Het is echter niet juist dat de Directie er mee heeft volstaan verzoekers echtgenote te adviseren gebruik te maken van de door de Belastingdienst geboden mogelijkheid om alsnog aangifte te doen door middel van een uitdraai op papier en haar voor een gesprek te verwijzen naar een medewerker van de Belastingdienst in Zutphen. Uit de brief van verzoekers echtgenote bleek duidelijk dat zij bedoelde te klagen over het optreden van de Belastingdienst. Zo schreef zij dat haar klacht (door de Belastingdienst) was afgedaan "op een wijze (...) die blijk geeft van een totaal onbegrip van de klacht". Bovendien had de Belastingdienst in Zutphen in zijn brief van 25 mei 1998 expliciet aangegeven dat zij zich kon wenden tot de Directeur Particulieren, indien zij zich in de afhandeling van de klacht door de Belastingdienst niet kon vinden. De Directie had ook aan dit aspect van de brief van 2 juni 1998 van verzoekers echtgenote aandacht moeten besteden en de Directie had in ieder geval contact moeten opnemen met verzoeker of zijn echtgenote.
4. In haar reactie aan de Nationale ombudsman op de klacht noemt de Directie een tweetal

argumenten waarom dit niet is gebeurd. Zo merkt de Directie op dat de directeur niet mag oordelen in zaken die tot de bevoegdheid van de inspecteur behoren. Aan dit argument kan in deze echter geen enkele betekenis worden toegekend. Zowel de hiërarchische verhouding tussen de Directie en de eenheid als de verwijzing door de Belastingdienst in het kader van de klachtbehandeling brengen met zich mee dat de Directie zich niet alleen kon, maar in dit geval ook behoorde uit te spreken over de gedragingen van de Belastingdienst in Zutphen, dan wel er zorg voor had moeten dragen dat de klacht ter behandeling terecht kwam bij de juiste (derde) instantie. Het tweede argument van de Directie luidde dat het dossier van verzoekers echtgenote zich niet ter Directie bevond. Gelet op het voorafgaande behoeft dit argument geen verdere bespreking. De onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Directie particulieren Utrecht is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Particulieren Zutphen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/ Directie particulieren Utrecht, die ook wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is eveneens gegrond. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van de Belastingdienst de aangifte ib/ph 1997 van verzoekers echtgenote alsnog in behandeling te nemen. **AANBEVELING** De Staatssecretaris van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen, dat de elektronische handtekening van verzoekers echtgenote alsnog bij de CBI wordt geregistreerd.