



# Rapport

**Datum: 8 oktober 1999**

**Rapportnummer: 1999/435**

## Klacht

Op 26 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Gouda, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen en een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda. Op 4 mei 1999 heeft verzoekster haar verzoekschrift nader mondeling toegelicht. Naar deze gedragingen, die worden 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 erover dat de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen de wijziging van haar rekeningnummer die zij had opgegeven op haar aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 1996 niet heeft verwerkt waardoor de voorlopige teruggaaf over dat belastingjaar op een verkeerd rekeningnummer is gestort. Voorts klaagt verzoekster erover dat medewerkers van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda tegen haar hebben gezegd dat zij werkten voor hun geld, terwijl dat van haar niet gezegd kon worden, of althans woorden van gelijke strekking.

## Achtergrond

1. **Burgerlijk Wetboek** Boek 3. Vermogensrecht in het algemeen Artikel 33:

"Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard." Boek 6. Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht Artikel 114, eerste lid:

"Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening heeft uitgesloten."

2. In **rapport 94/473** van de Nationale ombudsman van 27 juli 1994 wordt onder meer het volgende overwogen:

"Zoals hiervoor, (...), is overwogen heeft de belastingplichtige een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de Belastingdienst te allen tijde over het juiste rekeningnummer beschikt. Het is echter begrijpelijk dat hij of zij zich niet altijd en/of voldoende tijdig van die verantwoordelijkheid bewust is. Dat kan leiden tot voor betrokkene ongewenste gevolgen, zoals die in deze zaak zijn gebleken. Het is van belang dat het risico dat dergelijke situaties zich voordoen zoveel mogelijk wordt beperkt. De Belastingdienst zelf zou daaraan een belangrijke bijdrage kunnen leveren. Dat zou op zijn minst kunnen gebeuren door de belastingplichtigen op het aangifteformulier, of in de toelichting op dat biljet, op duidelijke wijze mee te delen dat eventuele belastingteruggaven zullen worden overgemaakt op het laatstelijk aan de Belastingdienst opgegeven

rekeningnummer, en dat het in verband daarmee van belang is dat betrokkene ervoor zorg draagt dat de Belastingdienst tijdig wordt geïnformeerd over een eventuele wijziging van het nummer of van de tenaamstelling daarvan. Daarbij zou tevens moeten zijn aangegeven hoe eventuele verificatie en/of wijziging moeten plaatsvinden. Wellicht is het daarnaast mogelijk om daar waar een voorbedrukt aangiftebiljet wordt uitgereikt daarop ook het laatst opgegeven rekeningnummer te vermelden. Het voorafgaande geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling te doen. De Minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de belastingplichtige op een duidelijke wijze wordt geïnformeerd over diens verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de Belastingdienst, in verband met eventuele teruggaven, te allen tijde over het juiste rekeningnummer beschikt, op een wijze zoals aangegeven onder Overweging II." Naar aanleiding van dit rapport is de Belastingdienst ertoe overgegaan op aangiftebiljetten inkomstenbelasting het bij de Belastingdienst bekende rekeningnummer voor teruggaaf te vermelden en betrokkenen de mogelijkheid tot correctie daarvan te bieden.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda en de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen, waaronder de vestiging Wageningen van de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk thans valt, verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan zowel de Belastingdienst als aan twee betrokken medewerkers van de Belastingdienst een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen en de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Op 26 maart 1997 ontving de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen verzoeksters aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 1996. Op dit aangiftebiljet stond een voorgedrukt rekeningnummer X. Verzoekster had dit voorbedrukte rekeningnummer onder het kopje "Uw rekeningnummer voor teruggaaf" weggelakt en er het rekeningnummer Y met de pen voor in de plaats geschreven.
2. In datzelfde aangiftebiljet is op het voorblad de volgende rubriek opgenomen: "Zijn de juiste gegevens bekend bij de Belastingdienst?". In die rubriek staat de volgende tekst vermeld:

"Zijn uw gegevens of de gegevens van uw echtgenoot hierboven *niet of niet juist* vermeld?"

*Vermeld of verbeter ze dan hieronder Gewijzigd rekeningnummer:*

**Let op! Géén spaarrekening**" Verzoekster had in deze rubriek niets vermeld.

3. De Belastingdienst Harderwijk legde verzoekster op 13 mei 1997 een voorlopige aanslag Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 1996 op grond waarvan verzoekster f 6.105 zou terugontvangen. Dit bedrag werd op 9 mei 1997 op rekening X gestort, die op dat moment nog steeds op naam van verzoekster stond. Door deze storting werd verzoeksters debet saldo op die rekening teruggebracht tot f3.538,06.

4. Op 20 mei 1997 stuurde de Belastingdienst Harderwijk de navolgende brief naar verzoeksters administratiekantoor:

"...Naar aanleiding van uw ontvangen fax van 16 mei jl. inzake in aanhef vermelde cliënt deel ik u het volgende mee. Door (verzoekster; N.o.) is op 26 maart 1997 de "papieren" aangifte 1996 ingediend. Dit resulteerde in een voorlopige teruggaaf van f.6105.00. Dit bedrag is overgemaakt op een op haar naam gesteld rekeningnummer bij de ABN/ AMRO. (Verzoekster; N.o.) reclameert thans dat de Belastingdienst het bedrag ten onrechte heeft overgemaakt op de rekening van de ABN/AMRO; ze verwijst hierbij naar de ingediende aangifte. Na onderzoek is mij gebleken dat op de plaats waar het oorspronkelijk rekeningnummer stond vermeld deze is geradeerd met vermelding van rekeningnummer Y die bij de Rabo-bank is geopend. (Verzoekster; N.o.) heeft hierbij niet op de juiste wijze gehandeld. Wijzigingen van personalia, rekeningnummers e.d. dient men op te geven in de daartoe bestemde rubriek "Zijn de juiste gegevens bekend bij de Belastingdienst?". Omdat er door de Belastingdienst op een juiste manier is gehandeld, is er ook geen sprake van ambtelijk verzuim. Aan uw verzoek om alsnog over te gaan tot uitbetaling van de voorlopige teruggaaf 1996 zal ik dus niet voldoen..."

5. Juridisch medewerker VI. van een door verzoekster ingeschakeld advocatenkantoor schreef op 22 mei 1997 een brief naar de Belastingdienst Harderwijk, vestiging Wageningen, waarin, voor zover van belang, het volgende was opgenomen:

"Recentelijk ontving mijn cliënte van u een schrijven, gedateerd 13 mei 1997, waarin u haar bericht dat zij over 1996 een voorlopige teruggave van f 6105,- zal ontvangen. Volgens (verzoekster; N.o.) heeft u het bedrag echter niet op het door haar opgegeven rekeningnummer overgemaakt. Ik verzoek u vriendelijk mij zo spoedig mogelijk een kopie van de aangifte van (verzoekster; N.o.) te doen toekomen. Voorts zou ik graag van u vernemen op welk rekeningnummer u het bedrag hebt gestort."

6. Juridisch medewerker VI. vroeg bij brief van 23 mei 1999 aan Incassobureau Admiservice BV of rekeningnummer X nog altijd op naam van verzoekster stond. Hij verzocht om terugboeking van het bedrag van de voorlopige aanslag 1996, indien de rekening nog steeds op naam van verzoekster stond.

7. In reactie op de brief van 22 mei 1997 vroeg de Belastingdienst de desbetreffende medewerker van het advocatenkantoor bij brief van 29 mei 1997 om een machtiging over te leggen, omdat het de Belastingdienst niet bekend was dat verzoekster het kantoor had gemachtigd haar zaken te behartigen.

8. Bij brief van 2 juni 1997 berichtte juridisch medewerker VI. verzoekster, voor zover van belang, als volgt:

"Heden werd ik gebeld door de heer B. van de ABN-Amrobank. Deze deelde mij mede dat hij het bedrag, ad f 6105,-, van de belastingdienst had ontvangen. Het rekeningnummer was, naar zijn zeggen, niet opgeheven. Er stond nog een debetsaldo op van circa f9500,-. Aangezien de ABN-Amrobank het ontvangen bedrag gewoon heeft bijgeschreven, resteert nu nog een debetsaldo van ongeveer f 3400,-. De bank toonde zich niet bereid het bedrag terug te boeken naar het rekeningnummer van de belastingdienst. Na ontvangst van de machtiging, die ik u bij mijn vorige schrijven heb doen toekomen, zal ik de belastingdienst nogmaals verzoeken het bedrag op uw Rabobankrekening over te boeken. Overigens acht ik de kans dat de belastingdienst aan bovenstaand verzoek gehoor zal geven, gering. Het bedrag is immers aan u betaald, aangezien het rekeningnummer niet bleek te zijn opgeheven."

9. Op 25 maart 1999 bezocht verzoekster het kantoor van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda. Zij kreeg woorden met medewerksters van de balie. Dit voorval meldde de leidinggevende van de hiervoor genoemde baliemedewerksters aan het hoofd van de eenheid op 26 maart 1999. Deze melding is vastgelegd in een zogenaamd melding en registratieformulier (verbaal) geweld van de Belastingdienst. Daarin staat, voor zover van belang, het volgende vermeld: "Op welke wijze uitte het geweld zich? (...) Verbaal geweld: uitschelden/vernederen/schreeuwen (...) Omschrijving van het geweld: (Verzoekster; N.o.) kwam voor de zoveelste keer binnen en dit keer met zeer grove woorden, verwensingen en dreigingen. Woorden die door haar geroepen werden waren bijvoorbeeld "stomme slet, vies vuil vulgair wijf", "ongeschoolde loeders" enz. Gevolg: 2 medewerksters die over de toeren waren. Ondergetekende kwam in de functie van leidinggevende erbij en heeft haar te verstaan gegeven dat zij net als alle andere bel. haar informatie bij het loket kon krijgen. Zij wilde het Hoofd van Dienst spreken, die overigens niet aanwezig was. Zij riep verschillende dingen, waaronder "nu ga je mij ook vulgaire taal toeroepen", terwijl ik zei: "U kunt van ons alle informatie krijgen die u wenst, net als alle andere bel.pl." Er waren twee andere bel.pl. in de hal waarvan de mond open viel van verbazing en achteraf gaven zij aan veel bewondering te hebben voor de nette en vooral rustige manier waarop ondergetekende (verzoekster; N.o.) te woord heeft gestaan. Zij ging uiteindelijk kwaad weg. Het lukte haar kennelijk niet om mij verkeerde woorden te laten zeggen. Zij wilde een onderhoud met het Hoofd van de Eenheid, waarop ik antwoordde dat die er niet was en zij eventueel een afspraak met hem moest maken op het moment dat hij aanwezig was."

10. Naar aanleiding van dit voorval zond het hoofd van de eenheid verzoekster op 30 maart 1999 een brief. Daarin was, voor zover van belang, het volgende opgenomen: "Naar mij vandaag gebleken is heeft u op 26 (bedoeld is 25; N.o.) maart j.l. de eenheid BPO-Gouda bezocht. Volgens verklaringen van zowel medewerksters van de balie als overige klanten, is uw bezoek gepaard gegaan met zeer grove woorden en beschuldigingen. Voorbeelden van woorden die u gebruikt heeft zijn: "stomme slet, vies vuil vulgair wijf, ongeschoolde loeders." Het zal duidelijk zijn dat deze handelwijze voor mij niet acceptabel is, zeker niet omdat dit niet de eerste keer is, dat u zich naar onze

maatstaven onheus gedraagt ten opzichte van mijn medewerkers. Ik zie mij dan ook genoodzaakt om u de toegang tot ons gebouw te ontzeggen, zolang u zich niet onthoudt van dit gedrag."

11. Verzoekster vroeg het hoofd van de eenheid bij brief van 5 april 1999 om een gesprek over een aantal zaken, onder andere over het voorval van 25 maart 1999. Zij bracht hierover naar voren dat zij was aangevallen bij de balie in die zin dat haar was meegedeeld door de medewerksters van de balie dat zij werkten voor hun geld en dat zij dat niet deed. Zij liet weten dat haar privé-situatie de desbetreffende medewerksters niet aanging en dat zij assertief had gereageerd.

12. Het plaatsvervangend en waarnemend hoofd van de eenheid reageerde bij brief van 8 april 1999. Daarin was, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

"5. Tenslotte wenst u nog terug te komen op hetgeen zich afspeelde tijdens uw bezoek aan ons kantoor op 26 (bedoeld is 25; N.o.) maart. Eerlijk gezegd heb ik die behoefte niet. (Het hoofd van de eenheid; N.o.) heeft u daarover een duidelijke brief geschreven. Het openen van een discussie daarover met u, voegt niets toe."

#### **B. STANDPUNT VERZOEKSTER**

Het standpunt van verzoekster staat verwoord in de klachtsamenvatting onder klacht.

#### **C. STANDPUNT BELASTINGDIENST**

1. In reactie op het verzoekschrift deelde de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda het volgende mee:

"De klacht zoals die door u is verwoord, bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de vraag of de teruggaaf van de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 1996 door de Belastingdienst op de juiste rekening is gestort. Het tweede onderdeel betreft de vraag naar de wijze waarop (verzoekster; N.o.) is behandeld tijdens een bezoek van haar aan ons kantoor. Ik ga er hierbij van uit dat het bezoek van 25 maart 1999 wordt bedoeld. Met betrekking tot het eerste onderdeel merk ik het volgende op. (Verzoekster; N.o.) heeft op het aangiftebiljet inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1996 een nieuw rekeningnummer, nummer Y, ingevuld in het vakje "Uw rekeningnummer voor teruggaaf". Dit vakje maakt onderdeel uit van de kop van het biljet waar de gegevens van een belastingplichtige zijn afgedrukt, gegevens zoals die bij de Belastingdienst bekend zijn. In het vakje heeft een voorgedrukt rekeningnummer gestaan en dit is witgelakt. Op die plaats is met de pen het genoemde rekeningnummer ingevuld. Het rekeningnummer dat er eerst heeft gestaan is niet geheel leesbaar; er is wel uit af te leiden dat het rekeningnummer X betreft. Dit is het rekeningnummer waarop de teruggaaf is gestort. In de rubriek daaronder kan de belastingplichtige wijzigingen van of aanvullingen op de voorgedrukte gegevens vermelden. Er wordt zelfs expliciet gevraagd naar een gewijzigd rekeningnummer. In deze rubriek heeft (verzoekster; N.o.) niets ingevuld. Bij binnenkomst van aangiftebiljetten wordt deze rubriek door de Belastingdienst bekeken en mutaties worden doorgevoerd. Wijzigingen die elders in het biljet zijn opgenomen, worden niet gesignaleerd bij de centrale verwerking van aangiftebiljetten. Nu (verzoekster; N.o.) de wijziging van het nummer van de bankrekening waarop zij haar teruggaaf wenste te ontvangen, niet in de daarvoor bestemde rubriek heeft vermeld, ben ik van mening dat de

Belastingdienst op een correcte manier heeft gehandeld. In mijn standpunt wijk ik in het geheel niet af van hetgeen in mei 1997 reeds door de Belastingdienst Harderwijk is verwoord. Het aangiftebiljet 1996 is bij de Belastingdienst binnengekomen op 26 maart 1997. Naar aanleiding van deze ingediende aangifte is de voorlopige aanslag over 1996 opgelegd. Deze voorlopige aanslag, gedagtekend 13 mei 1997, heeft geleid tot een teruggaaf van f6.105,--. De teruggaaf is gestort op 8 mei 1997 op de bankrekening van (verzoekster; N.o.) het betreft een bankrekening bij ABN-AMRO met nummer X. Een kopie van het bankafschrift is door (verzoekster; N.o.) bij de stukken gevoegd. (Verzoekster; N.o.) werd door genoemde teruggaaf gebaat; immers haar debetstand op de bankrekening werd door de teruggaaf aanzienlijk verkleind. Met betrekking tot het tweede onderdeel merk ik het volgende op. Zoals ik hiervoor heb aangegeven, ga ik er van uit dat in de klacht wordt bedoeld op het bezoek van (verzoekster; N.o.) op 25 maart j.l.. Tijdens dit bezoek heeft (verzoekster; N.o.) zich verbaal misdragen. In dat kader verwijs ik naar het (...) meldingsverslag van de interne aangifte van verbaal geweld. Dit meldingsverslag is opgemaakt door de leidinggevende van de medewerksters (...). De betrokken medewerksters, mw. K. en mw. D., hebben ingestemd met de inhoud van het meldingsverslag. Over de opmerking "dat zij werken voor hun geld..." kan ik zeggen dat deze reactie een gevolg was van de scheldwoorden die aan de genoemde medewerksters waren gericht. Deze reactie was puur bedoeld om aan te geven dat zij gewoon hun werk wilden doen, zonder daarover te worden uitgescholden. De reactie was niet bedoeld om daar mee aan te duiden dat (verzoekster; N.o.) niet zou werken voor (haar) geld. Dat in de stijl waarin een en ander zich heeft afgespeeld, verschillende interpretaties aan het gezegde kunnen worden gegeven, vind ik alleszins begrijpelijk. (...) Naar aanleiding van deze melding heeft het toenmalige hoofd van de eenheid, (...), op 30 maart j.l. een brief aan (verzoekster; N.o.) gezonden, waarin haar de toegang tot het gebouw wordt ontzegd zolang ze zich - kort gezegd - verbaal misdraagt (...)."

2. De klacht van verzoekster is in eerste instantie in zijn geheel aan de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda voorgelegd. Het eerste klachtonderdeel is nadien voorgelegd aan de eenheid die inmiddels bevoegd was geworden: de Belastingdienst/Particulieren Nijmegen. Ten aanzien van het voornoemde klachtonderdeel gaf de Belastingdienst Nijmegen te kennen dat deze zich met het standpunt van de Belastingdienst Gouda kon verenigen en dat dit standpunt als het standpunt van de Belastingdienst Nijmegen kon worden aangemerkt.

#### **D. VERKLARINGEN BETROKKEN MEDEWERKSTERS**

1. Verklaring (gedateerd 13 juli 1999), voor zover van belang, van medewerkster D. naar aanleiding van het laatste onderdeel van de klachtformulering:

"Op 26 (bedoeld is 25; N.o.) maart j.l. had ik samen met mijn collega, K., dienst op de receptie. Zoals vaker de laatste tijd kregen we ook die dag bezoek van (verzoekster; N.o.). (Verzoekster; N.o.) zei mijn collega dat ze (het hoofd van de eenheid; N.o.) wilde spreken. Als gevolg van eerdere negatieve ervaringen met bezoeken van (verzoekster; N.o.) was hierover een afspraak met mijn chef gemaakt. Als (verzoekster; N.o.) langs kwam kon ze

doorverwezen worden naar het loket van de klantendienst, zoals ieder ander die ons kantoor bezoekt, mits iemand een afspraak heeft. We verwezen haar naar het loket, wat zij weigerde. Aangezien zo'n discussie nog al wat tijd in beslag neemt, ben ik onze chef ondertussen gaan halen. Onze afdelingschef was op dat moment niet op zijn plek. . , mijn collega, die (verzoekster; N.o.) te woord stond kwam op een gegeven moment huilend de afdeling op, met de woorden dat ze uit werd gemaakt voor "vies vuil wijf, ongeschoolde loeder, slet, enz." (eigenlijk niet voor herhaling vatbaar). Ik boos, want ja wat wil je iedere keer staat alles op zijn kop als (verzoekster; N.o.) langs is geweest. Ik liep terug naar de receptie om verder te gaan met mijn werk, want er moet toch iemand zijn die de receptie bezet. Tegen mij begon ze op dat moment ook: "je bent gek dat je voor de Belastingdienst werkt, ongeschoold loeder", waarop ik zei: "ik werk tenminste voor mijn geld". Ze reageerde hierop: "je wilt dus zeggen dat ik in de WW zit". Hierop reageerde ik niet, want het wordt van kwaad tot erger. Mijn woorden waren niet bedoeld zoals zij ze uitlegde, het is maar wat iemand ervan wil maken. Een andere collega kwam ook de hal ingelopen en zei haar nog eens dat ze gebruik kon maken van het loket, waarop haar door (verzoekster; N.o.) werd verteld dat ze "in de hel der hellen zou komen". Andere bezoekers van ons kantoor bekeken het tafereel met volle verbazing en reageerden met woorden zoals, "ik snap niet dat jullie nu nog zo netjes kunnen blijven". Met zeer grove woorden en beschuldigingen verliet ze ons kantoor. Dit hele gebeuren is naar het hoofd van de eenheid (...) gegaan, die een brief heeft opgesteld (dagtekening 30 maart 1999) met daarin de boodschap dat hij zich genoodzaakt voelde om (verzoekster; N.o.) de toegang tot het kantoor te ontzeggen, zolang zij geen normaal gedrag vertoont."

2. Verklaring (gedateerd 4 augustus 1999) van medewerkster K. met betrekking tot het bovengenoemde onderdeel van de klachtformulering:

"Op 26 (bedoeld is 25; N.o.) maart 1999 had ik samen met mijn collega D. dienst op de receptie. Op die dag kregen we weer een bezoekje van (verzoekster; N.o.). Als gevolg van eerdere negatieve ervaringen met bezoeken van (verzoekster; N.o.) zijn hierover afspraken gemaakt met de chef. Als (verzoekster; N.o.) langs zou komen dan kon zij doorverwezen worden naar het loket van de klantendienst zoals iedere belastingplichtige, en anders moest ze gewoon een afspraak maken met de persoon die ze wil spreken. (Verzoekster; N.o.) vroeg aan mij of ze (het hoofd van de eenheid; N.o.) kon spreken, ik heb haar toen gevraagd of ze een afspraak had met (het hoofd van de eenheid; N.o.) en dat was dus niet het geval. Ik heb haar toen gezegd dat ze een nummertje kon krijgen voor het loket en dat ze daar dan geholpen kon worden. Dat wilde ze dus absoluut niet en ze werd verschrikkelijk boos en heeft mij toen voor alles uitgemaakt zoals "stomme slet, vies vulgair wijf, ongeschoolde loeder" en ga zo maar verder. Toen heb ik gereageerd met, het spijt me Mw. V. maar wat u nu tegen mij zegt dat vind ik dus vulgair en ik wens ook niet meer zo behandeld te worden. Waarop ze weer verder ging met schelden, toen ben ik weggelopen voordat ik dingen zou gaan doen waar ik later spijt van zou kunnen krijgen. Ondertussen had mijn collega de chef erbij geroepen en die heeft het verder afgehandeld."

#### **E. REACTIE VERZOEKSTER**

**In haar reactie op het verslag van bevindingen liet verzoekster onder meer weten dat**



zij de scheldwoorden die zij volgens de Belastingdienst heeft gebruikt tegenover medewerkers K. en D. niet in de mond heeft genomen.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van het niet verwerken van de wijziging van verzoeksters rekeningnummer

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen de wijziging van haar rekeningnummer die zij had opgegeven op haar aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 1996 niet had verwerkt waardoor de voorlopige teruggaaf over dat belastingjaar op een verkeerd rekeningnummer is gestort.

2. Verzoekster heeft de wijziging van haar rekeningnummer aan de Belastingdienst doorgegeven door op het aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie volksverzekeringen 1996 het voorgedrukte rekeningnummer X, dat bij de Belastingdienst bekend was, weg te lakken en met pen het nieuwe rekeningnummer voor teruggaaf Y ervoor in de plaats te schrijven. In de rubriek "Zijn de juiste gegevens bekend bij de Belastingdienst?", waarin niet of niet juiste gegevens moeten worden vermeld dan wel verbeterd, had verzoekster niets vermeld. In deze rubriek staat overigens expliciet de mogelijkheid vermeld om een wijziging van het rekeningnummer op te geven. Zoals de Belastingdienst aangeeft in zijn reactie op het verzoekschrift wordt bij binnenkomst van aangiftebiljetten de hiervóór genoemde rubriek bekeken en worden de daarin vermelde mutaties doorgevoerd. Wijzigingen die elders in het biljet zijn opgenomen, worden niet gesignaleerd bij de centrale verwerking van de aangifte.

3. Op het aangiftebiljet Inkomstenbelasting/Premie Volksverzekeringen staan duidelijke instructies met betrekking tot het aangeven van wijzigingen in de gegevens van belastingplichtigen, waaronder het rekeningnummer. Dat de Belastingdienst zich bij de centrale verwerking van aangiftebiljetten beperkt tot het doorvoeren van wijzigingen die staan vermeld in de rubriek "Zijn de juiste gegevens bekend bij de Belastingdienst?" is begrijpelijk en aanvaardbaar. Het voert te ver om van de Belastingdienst te verwachten dat ieder aangiftebiljet nauwkeurig zou moeten worden bekeken op wijzigingen in gegevens van belastingplichtigen buiten deze rubriek. Uit het voorgaande volgt dat het de Belastingdienst niet valt te verwijten dat deze het door verzoekster op een andere plaats vermelde rekeningnummer niet heeft verwerkt. Door het bedrag van de voorlopige teruggaaf over het jaar 1996 te storten op rekeningnummer X, dat nog steeds aan verzoekster toebehoorde, heeft de Belastingdienst bevrijdend betaald, omdat verzoekster door deze storting is gebaat. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk. II. Ten aanzien van de uitlatingen van medewerkers van de Belastingdienst

1. Verzoekers klaagt er verder over dat medewerkers van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda tegen haar hebben gezegd dat "zij werkten voor hun geld, terwijl dat van haar niet gezegd kon worden," of althans woorden van gelijke strekking.
2. Op 25 maart 1999 bezocht verzoekster de Belastingdienst in Gouda. Zij wilde het hoofd van de eenheid spreken zonder dat zij daartoe een afspraak had gemaakt. Medewerksters K. en D. bevonden zich op dat moment achter de balie. Medewerkster K. verwees verzoekster, volgens een interne afspraak, naar het loket van de klantendienst. Verzoekster was het daarmee niet eens. Medewerkster D. ging de chef halen. Volgens medewerkster K. heeft verzoekster nadien haar ongenoegen tegenover haar geuit door haar onder andere "stomme slet, vies, vuil, vulgair wijf en ongeschoold loeder" te noemen. Medewerkster K. liet verzoekster weten dat zij niet zo behandeld wenste te worden. Zij is daarna, overstuur, weggelopen naar de afdeling. Haar collega D. is teruggegaan om de balie te bemannen. In de discussie die daarna tussen verzoekster en D. ontstond, is de door verzoekster gestelde uitlating op de een of andere wijze aan de orde gekomen.
3. Verzoekster stelt dat de desbetreffende medewerkers tegen haar zouden hebben gezegd dat zij werkten voor hun geld en dat dat van haar niet gezegd kon worden. Medewerkster D. geeft aan dat verzoekster tegen haar had gezegd: "Je bent gek dat je voor de Belastingdienst werkt, ongeschoold loeder." Daarop zou zij hebben geantwoord: "Ik werk tenminste voor mijn geld." Zij geeft verder aan dat zij niet heeft gezegd dat verzoekster niet voor haar geld werkte en dat haar woorden niet waren bedoeld zoals verzoekster deze uitlegt. Medewerkster K. maakt in haar verklaring over hetgeen precies is voorgevallen geen gewag van de uitlatingen zoals verzoekster stelt dat deze zijn gedaan.
4. In haar reactie op het verslag van bevindingen ontkent verzoekster dat zij de hiervoor genoemde scheldwoorden heeft gebruikt tegen medewerkers K. en D.. Beide medewerkers stellen echter dat verzoekster voornoemde scheldwoorden wel heeft gebruikt. Een en ander is ook weergegeven in het registratieformulier (verbaal) geweld van de Belastingdienst dat kort na het voorval is opgemaakt. Verzoekster heeft daarentegen niet eerder ontkend dat zij genoemde scheldwoorden heeft gebruikt dan in haar reactie op het verslag van bevindingen, ook niet naar aanleiding van de brief van de Belastingdienst van 30 maart 1999. Op grond van het voorgaande acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat zij bedoelde scheldwoorden wél heeft gebruikt. Met deze uitlatingen is verzoekster duidelijk over de schreef gegaan. Van overheidsfunctionarissen die woorden als deze tot zich gericht krijgen, behoeft niet te worden verwacht dat zij deze zonder meer over zich heen laten komen.
5. Vastgesteld moet worden dat K. stelt dat zij de in de klachtformulering opgenomen uitlatingen niet heeft gedaan en dat D. stelt dat zij slechts een deel van de desbetreffende uitlatingen heeft gedaan en dat verzoekster haar woorden verkeerd heeft uitgelegd. De lezingen van verzoekster en de betrokken

medewerksters over de volledige uitlatingen als omschreven in de klachtformulering lopen uiteen. Er zijn geen feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de lezing van de een meer betekenis moet worden toegekend dan aan de lezing van de ander. Over de onderzochte gedraging wordt in zoverre geen oordeel gegeven.

6. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op ten aanzien de uitlating van D. die zij wél tegenover verzoekster heeft gedaan, namelijk dat "zij tenminste werkte voor haar geld." Deze uitlating is gezien de eerdere -volstrekt ongepaste- opmerkingen van verzoekster en de hoog opgelopen emoties begrijpelijk, maar was uit een oogpunt van professionaliteit minder verstandig.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Harderwijk, vestiging Wageningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is niet gegrond. Over de klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren/Ondernemingen Gouda, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, wordt geen oordeel gegeven.