



Rapport

Rapport over een klacht over de Belastingdienst in Den Haag

Publicatiedatum: 13 oktober 2014

Rapportnummer: 2014/135

Klacht

Verzoeker klaagt tevens over de wijze van behandelen van zijn klacht door de belastingambtenaren.

Bevindingen

1. In 2010 stelde de toenmalige Belastingdienst Haaglanden (hierna: de Belastingdienst) een onderzoek in naar aanleiding van de aangiften inkomstenbelasting van verzoeker over de voorafgaande jaren. Deze aangiften waren namens verzoeker ingediend door een gemachtigde. Het onderzoek richtte zich in het bijzonder op de betrokkenheid van verzoeker bij een Stichting Particulier Fonds (hierna: SPF).
2. Op 9 augustus 2010 nodigde de Belastingdienst verzoekers gemachtigde uit voor een gesprek over de kwestie van de betrokkenheid van verzoeker bij de SPF. In reactie daarop liet de gemachtigde aan de Belastingdienst weten dat hij verzoeker op dit punt niet kon bijstaan en dat mogelijk X de vragen van de Belastingdienst zou kunnen beantwoorden omdat deze bij de oprichting van de SPF betrokken is geweest.
3. Op 25 november 2010 vond een gesprek plaats. De Belastingdienst achtte dit gesprek en de aanwezigheid daarbij van onder meer verzoeker noodzakelijk gelet op de wijze waarop voorafgaande vragen van de Belastingdienst waren beantwoord. Bij het gesprek waren naast verzoeker onder meer aanwezig de twee ambtenaren van de Belastingdienst en X. Op 3 december 2010 zond een van beide ambtenaren van de Belastingdienst een door hem opgesteld verslag van de bespreking van 25 november 2010 per e-mail aan X met de mededeling dat de Belastingdienst graag zijn op- of aanmerkingen zou vernemen. Het verslag bevatte onder meer het volgende:

"...Zowel (verzoeker; N.o.) als (X; N.o.) begonnen wat te 'hakkelen.' (...) (X; N.o.) heeft toen verklaard dat de mogelijkheid tot het investeren in een dergelijk project ooit (door hem?) is aangeboden aan het bestuur van de SPF (...). (X; N.o.) voegt hieraan toe dat destijds bewust de keuze is gemaakt om de kinderen (en echtgenote?) niet een belang groter dan 5% te laten verwerven zodat deze belegging in box 3 kon blijven...".
4. Op 6 januari 2011 liet X per e-mail aan de Belastingdienst weten dat het verslag naar zijn mening aanpassing behoefde. X schreef onder meer het volgende:

"...De schuin weergegeven passages zijn niet met u besproken of gezegd op 25 november 2010. Deze passages weerleggen suggesties, veronderstellingen, opmerkingen in uw verslag betreffende uw gedachten en/of niet besproken onderwerpen. Ze dienen ook ter aanvullende informatie aan u..."

De Belastingdienst voegde de reactie van X toe aan zijn dossier.

5. Op 19 januari 2011 vroeg de Belastingdienst per e-mail aan X om zijn kantoor- en postadresgegevens. In een voetnoot was in de e-mail het volgende opgenomen:

"De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op www.belastingdienst.nl".

6. X liet in reactie daarop weten dat zijn BV in oprichting geen kantoor had en uitsluitend digitale post ontving. Fysieke post werd, aldus X, rechtstreeks aan de cliënt of diens accountant gezonden die het dan scande en mailde aan X. Op 14 februari 2011 liet de Belastingdienst per e-mail aan X weten binnenkort zijn standpunt inzake de SPF in een brief bekend te willen maken. Hij vroeg X daartoe een postadres op te geven en suggereerde dat dit, bij gebreke aan een kantooradres, diens woonadres kon zijn. De Belastingdienst gaf aan niet over de mogelijkheid te beschikken de brief te scannen. Tevens verzocht de Belastingdienst X ter completering van zijn dossier een machtiging over te leggen. Als reden daarvoor voerde de Belastingdienst aan dat zijn standpunt zich niet zou beperken tot de belastingjaren tot en met 2009, maar ook latere jaren zou aangaan. De Belastingdienst gaf aan dat het hem niet duidelijk was wie nu, X of de gemachtigde die de aangifte had verzorgd, verantwoordelijk was voor welke werkzaamheden.

Op 1 maart 2011 verzocht X per e-mail de Belastingdienst een eventuele brief inzake de inkomstenbelasting aan verzoekers privéadres te sturen. Een machtiging was daarvoor, aldus X, niet nodig.

In een e-mail van 2 maart 2011 aan X merkte de Belastingdienst op dat X had verzocht hem persoonlijk te informeren en dat was afgesproken dit niet rechtstreeks aan verzoeker of diens echtgenote te doen.

De Belastingdienst liet echter weten verder aan dit punt voor bij te willen gaan en kondigde aan zijn standpunt, zoals te doen gebruikelijk, per brief bekend te maken aan de gemachtigde die de aangifte had verzorgd. Tevens gaf de Belastingdienst aan niet meer met X te zullen communiceren.

7. Op 3 maart 2011 informeerde de Belastingdienst de gemachtigde die de aangifte had ingediend over zijn standpunt inzake de SPF en inzake de communicatie met X.

8. In een brief van 31 oktober 2011 diende de heer mr. drs. R. Steenman, advocaat te Den Haag namens verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst in Den Haag.

Hij klaagde er over dat een van beide ambtenaren blij had gegeven van vooringenomenheid door tegenover X nog voor het onderzoek had plaatsgevonden, te spreken over "zijn (verzoekers; N.o.) SPF". Ook had de ambtenaar volgens X op diens opmerking dat het niet de SFP van verzoeker

was, gereageerd met: "Oh ja, daar valt u over. Dat is natuurlijk een heikel punt". Tevens klaagde verzoeker over het opgestelde gespreksverslag en het uitblijven van een inhoudelijke reactie op de namens hem voorgestelde wijzigingen en aanvullingen op dat verslag. Ook klaagde verzoeker over het vragen naar een machtiging van X, het uitsluiten van X als gemachtigde en het sturen van een brief inzake de SPF rechtstreeks aan de gemachtigde die de aangifte had verzorgd.

9. De Belastingdienst reageerde op 9 december 2011 op de klacht. De klachtbehandelaar van de Belastingdienst schreef onder meer het volgende:

"...Ik heb de klacht ten aanzien van (het handelen van beide ambtenaren; N.o.) aan (één van beiden; N.o.) voorgehouden en hem gevraagd te reageren op deze klacht (...). Zijn reactie heb ik hieronder integraal opgenomen in deze brief.

(Volgt de reactie van een van de beide ambtenaren)

Na bestudering van het dossier en met inachtneming van de reactie van (beide ambtenaren; N.o.) ben ik van mening dat de verschillen in opvattingen niet betekenen dat er sprake is van een verstoorde verstandhouding tussen uw cliënt en de Belastingdienst.

Ik ben dan ook van mening dat de door u genoemde gedragingen, welke u als onbehoorlijk kenschetst, niet als onbehoorlijk zijn te kwalificeren..."

Uit de geciteerde reactie van de betrokken ambtenaar kwam onder meer het volgende naar voren:

De ambtenaar ontkende dat door de gemachtigde aan hem zou zijn doorgegeven dat X voortaan zou optreden als nieuwe en enige gemachtigde;

De ambtenaar stelde dat terecht was getwijfeld aan de hoedanigheid als gemachtigde van X. Nu niet vaststond dat X gemachtigd was, kon ook niet worden gezegd dat de Belastingdienst X als gemachtigde had uitgesloten.

De ambtenaar wees verder op de richtlijn van de Belastingdienst dat geen vertrouwelijke informatie per e-mail wordt verzonden. Daarom kon het standpunt inzake de betrokkenheid van verzoeker bij de SPF niet per e-mail worden bekend gemaakt en was een postadres van X noodzakelijk.

De betrokken ambtenaar kon zich de in de klacht genoemde uitlatingen niet herinneren. Zo deze zouden zijn gemaakt, was dat volgens de Belastingdienst overigens legitiem en verdedigbaar gelet op het beeld dat tijdens de loop van het onderzoek bij hem was ontstaan.

De ambtenaar heeft in het door hem opgemaakte gespreksverslag op een aantal plaatsen passages tussen haken en met een vraagteken geplaatst om te laten zien dat hij de betrokken passages niet al te stellig wenste te formuleren. Daarmee streefde de Belastingdienst naar zijn zeggen naar een open en eerlijke communicatie.

De ambtenaar gaf toe niet schriftelijk op de brief met op- en aanmerkingen op het gespreksverslag te hebben gereageerd. Als reden voerde de Belastingdienst aan na lezing het gevoel te hebben gekregen dat het niet mogelijk zou zijn op één lijn te komen. De Belastingdienst gaf aan voornemens te zijn (geweest) de brief naast het eigen verslag in te brengen in een eventuele rechterlijke procedure.

De klachtbehandelaar van de Belastingdienst stelde voor dat de kwestie nog eens in een persoonlijk onderhoud met de advocaat en verzoeker zou worden besproken waarbij ook twee deskundigen van de Belastingdienst op het gebied van trusts aanwezig zouden zijn. De Belastingdienst wees erop dat een eerdere afspraak voor een gesprek in aanwezigheid van deze deskundigen door X om onduidelijke redenen was afgezegd. De Belastingdienst verzocht verzoekster voor 1 februari 2012 met hem contact op te nemen.

10. Op 29 maart 2012 verklaarde X schriftelijk dat de ambtenaar van de Belastingdienst telefonisch tegenover hem had gesproken van "zijn SFP" daarmee doelende op verzoeker, en dat de ambtenaar op de reactie van X dat het niet de SFP van verzoeker was lacherig had gereageerd met "Oh ja, daar valt u over. Dat is natuurlijk een heikel punt".

11. Op 1 augustus 2012 legde de advocaat van verzoeker de klacht voor aan de Nationale ombudsman. De advocaat voerde daarbij nog het volgende aan.

Ten aanzien van de verslaglegging van het gesprek

De vraag waar het volgens de advocaat om gaat is of het verslag nauwkeurig genoeg is. Daarbij was van belang dat verzoeker volgens de bepalingen van de Algemene wet inzake rijksbelastingen verplicht was de gevraagde informatie te verstrekken. De ambtenaren hadden volgens de advocaat niet mogen volstaan met het noteren van een antwoord dat niet voldoende duidelijk was. In dat geval hadden zij moeten doorvragen. Het was de ambtenaren, aldus de advocaat, niet toegestaan om selectief bepaalde relevante feiten op te nemen of niet op te nemen.

Ten aanzien van het reageren op de op- en aanmerkingen

Volgens verzoeker past het nalaten van een reactie niet bij een open en eerlijke communicatie zoals de Belastingdienst zei na te streven. Bovendien bevatte de reactie relevante informatie voor een eventuele latere procedure.

Ten aanzien van de vraag om een machtiging

Het niet bekend zijn van een fysiek adres kon en mocht volgens de advocaat geen reden tot het vragen van een machtiging. Deze kwesties stonden los van elkaar. De advocaat acht bovendien niet geloofwaardig dat de ambtenaar niet langer stukken per e-mail mocht verzenden wegens de richtlijnen daarover binnen de Belastingdienst. In eerste instantie voorde de ambtenaar immers slechts het ontbreken van scanapparatuur aan als reden.

Ten aanzien van het uitsluiten als gemachtigde

Volgens de advocaat had de Belastingdienst X wel degelijk uitgesloten als gemachtigde. De Belastingdienst weigerde immers nog verder met X te communiceren. Verder staat geen regel of wettelijke bepaling in de weg aan het werken met twee gemachtigden voor verschillende werkzaamheden.

Ten aanzien van het toesturen aan de gemachtigde

De advocaat stelt dat de Belastingdienst zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden door vertrouwelijke informatie inzake de SPF toe te sturen aan de gemachtigde die de aangifte had

verzorgd en die had aangegeven niet op het punt van de SPF te adviseren. De advocaat ontkent dat een afspraak zou zijn gemaakt om alleen X (persoonlijk) te informeren over het standpunt van de Belastingdienst inzake de SPF. Bovendien zou deze afspraak er juist aan in de weg hebben gestaan om dan in plaats van X de gemachtigde te informeren. De Belastingdienst had er dan voor moeten kiezen verzoeker zelf te informeren. Diens postadres was bij de Belastingdienst bekend.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

De advocaat klaagt er namens verzoeker over dat verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld de klacht bij de Belastingdienst mondeling toe te lichten. Voorts is er, aldus de advocaat, geen deugdelijk onderzoek verricht naar aanleiding van de klacht.

Voorts ontbeert de afwijzing van de klacht volgens de advocaat een motivering die de conclusie kan dragen. De klacht is ten onrechte afgewezen met als grond dat de verstandhouding tussen verzoeker en de Belastingdienst niet zou zijn verstoord.

12. De Belastingdienst reageerde op 16 mei en 12 september 2013 op de klacht met het volgende.

Verzoeker is in het kader van de klachtbehandeling uitgenodigd voor een gesprek, in aanwezigheid van twee deskundigen op het gebied van trusts.

Het leek de Belastingdienst niet mogelijk dat twee personen van verschillende organisaties als gemachtigden optraden ten aanzien van één aangifte.

Het verslag van een gesprek is, aldus de Belastingdienst, iets persoonlijks. Er was in het verslag geen sprake van feitelijke onjuistheden. Bovendien herinnert een van de betrokken ambtenaren zich te hebben gezegd dat de opmerkingen naar aanleiding van het verslag bij het eigen verslag zouden worden gevoegd met het oog op een eventuele procedure.

De Belastingdienst gaf aan bij zijn reactie aan de Nationale ombudsman te zijn uitgegaan van de antwoorden van een van de betrokken ambtenaren.

13. In de reactie van de Belastingdienst en de eerdere klachtbehandeling door de Belastingdienst zag de Nationale ombudsman aanleiding om partijen nog met elkaar in gesprek te laten gaan om duidelijkheid en oplossingen te krijgen. Op 28 november 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen verzoeker, zijn gemachtigde en de Belastingdienst. Op 28 januari 2014 liet de gemachtigde van verzoeker weten dat het gesprek met de Belastingdienst tot niets heeft geleid. De advocaat gaf te kennen alsnog te willen dat de Nationale ombudsman de klacht zou beoordelen.

14. De Belastingdienst reageerde op het toegezonden verslag van bevindingen in een brief van 9 september 2014. De reactie van de Belastingdienst gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te passen. Verder merkte de Belastingdienst op dat in het gesprek van 28 november 2013 was uitgelegd dat voor het verstrekken van informatie aan X een machtiging was vereist en dat was afgesproken dat de Belastingdienst deze zou ontvangen, hetgeen niet is gebeurd.

15. De advocaat van verzoeker reageerde op 15 september 2014 op het toegezonden verslag van bevindingen. De reactie gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te passen.

Beoordeling

16. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken.

Ten aanzien van de gedragingen van de ambtenaren

17. Verzoeker klaagt over de volgende gedragingen van twee ambtenaren van de Belastingdienst in Den Haag:

- het blijk geven van vooringenomenheid door conclusies te trekken voordat het onderzoek was voltooid;
- het niet adequaat opstellen van een gespreksverslag;
- het niet inhoudelijk reageren op en geen rekening houden met opmerkingen op dit verslag;
- het ten onrechte vragen van een machtiging;
- het ten onrechte uitsluiten van X als gemachtigde;
- het toezenden van een standpunt aan de gemachtigde die de aangifte

verzorgde.

Voringenomenheid

18. Nu X stelt en de Belastingdienst niet ontkent dat de betrokken ambtenaar de opmerkingen: 'zijn SPF' en: 'Oh ja, daar valt u over. Dat is natuurlijk een heikel punt' heeft gemaakt, gaat de Nationale ombudsman er bij de beoordeling van de klacht van uit dat de gewraakte opmerkingen daadwerkelijk zijn gemaakt.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de betrokken ambtenaar daarmee niet professioneel heeft gehandeld. Door deze uitlatingen lopende het onderzoek te doen, kon bij verzoeker of bij X de indruk ontstaan dat de belastingambtenaar zijn conclusies reeds had getrokken en dat medewerking aan het verdere onderzoek geen zin meer had. Bovendien konden zij de uitlatingen in dat stadium ervaren als provocerend en of badinerend, zeker wanneer deze op lacherige toon werden gemaakt. Aan een en ander doet niet af dat de bevindingen bij het onderzoek tot dan toe een conclusie als besloten in de opmerkingen volgens de betrokken ambtenaar rechtvaardigden. Het maken van terloopse opmerkingen die een conclusie lijken te verwoorden, past niet bij een professioneel optreden.

Verslaglegging

19. De Nationale ombudsman acht voor de beoordeling van dit onderdeel van de klacht van belang vast te stellen dat het verslag van een bespreking geen beschikking is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Het heeft dan ook geen formele procedurele status. Het is slechts een vastlegging ten behoeve van partijen van hetgeen is besproken. Daaraan doet niet af dat verzoeker, zoals de advocaat stelt, verplicht was te antwoorden op vragen van de Belastingdienst.

Aan de zogenoemde informatieplicht is immers niet de verplichting verbonden de antwoorden in een gespreksverslag vast te leggen. Ook is de ambtenaar niet, zoals verzoeker stelt, verplicht door te vragen. De ambtenaar bepaalt zelfstandig of het gegeven antwoord voldoende is voor de uiteindelijk door hem te nemen beslissing. Indien deze beslissing volgens de belanghebbende niet juist is, staat daartegen de weg van bezwaar open. Dit impliceert dat er bij de verslaglegging sprake is van een ruime mate van vormvrijheid, met dien verstande dat een ambtenaar van de Belastingdienst ook bij de verslaglegging gebonden is aan de behoorlijkheidsvereisten.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst op dit punt niet te kort is geschoten door in de verslaglegging blij te geven van nog bestaande, mogelijk bij het opstellen van het verslag gebleken, onduidelijkheden. In dit geval is dit gebeurd door het opnemen van enkele woorden tussen haakjes, met een vraagteken.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Belastingdienst vanuit een oogpunt van professionaliteit beter had kunnen afzien van de opmerking dat betrokkenen begonnen te "hakkelen". Daarmee heeft de Belastingdienst onnodig een negatief beeld geschetst van de wijze van reageren van betrokkenen. De Belastingdienst had beter kunnen kiezen voor meer neutrale bewoordingen om de aarzeling van betrokkenen bij de beantwoording weer te geven.

De opmerkingen

20. Het stond de Belastingdienst vrij om naar aanleiding van de opmerkingen op het verstrekte verslag dit laatste niet aan te passen. Dat zou wellicht anders zijn geweest wanneer de opmerkingen sloegen op pertinente onjuistheden in het verslag maar daarvan is in dit geval niet gebleken. Ook stond het de Belastingdienst vrij om na het gesprek niet meer inhoudelijk te reageren op de opmerkingen van de zijde van verzoeker. Dit zou immers eenvoudig kunnen leiden tot een hernieuwde discussie of uitwisseling van standpunten. Uit een oogpunt van professionaliteit had de Belastingdienst echter wel aan X of aan verzoeker moeten laten weten dat hij van de opmerkingen kennis had genomen en dat hij deze in het dossier bij het eigen verslag zou voegen ten behoeve van een eventuele procedure voor de rechter.

Machtiging

21. Het stond de Belastingdienst op zich vrij aan X te vragen om overlegging van een schriftelijke machtiging. De wettelijke bepalingen bieden daartoe de ruimte. De Belastingdienst kan in het algemeen van die mogelijkheid gebruik maken indien onvoldoende duidelijk is of iemand die zich opwerpt als vertegenwoordiger van een belastingplichtige daartoe ook werkelijk is gemachtigd. In dit geval was er naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter onvoldoende aanleiding tot het vragen van een schriftelijke machtiging aan X, zeker op het moment waarop de Belastingdienst dat deed. Daarvoor is van belang dat X verzoeker tot dan toe niet alleen had vertegenwoordigd in aangelegenheden betreffende de SPF, maar hem ook en kennelijk met diens instemming had vergezeld tijdens het gesprek van 25 november 2010 over die aangelegenheden. Er was dan ook geen inhoudelijke aanleiding om te twifelen aan de opdracht van verzoeker aan X. De Belastingdienst vroeg om de machtiging op het moment dat X niet bereid bleek tot het verstrekken van een fysiek adres voor toezending van zijn schriftelijke beslissing inzake post en daarvoor verwees naar het adres van verzoeker zelf. De beslissing om op dat moment te vragen naar een machtiging is echter geen logisch uitvloeisel van die weigering. Die weigering tot het verstrekken

van een adres behoefde niet te leiden tot twijfel aan de status van X als gemachtigde. Ook de omstandigheid dat er voor verzoeker twee gemachtigden optraden bij de Belastingdienst, behoefde geen aanleiding te zijn tot het vragen van een machtiging. Er was immers geen reden voor inhoudelijke twijfel aan de machtiging van X of aan de omvang van diens mandaat. Evenmin vormde de stelling van de Belastingdienst dat zijn beslissing inzake de SPF ook komende jaren zou raken een grond voor het vragen van een machtiging op dat moment. X trad immers op als gemachtigde inzake de kwestie van de SPF, zonder dat was gebleken van een beperking in de tijd. Door de weigering van X tot het verstrekken van een postadres te gebruiken als aanleiding tot het vragen om een machtiging de Belastingdienst de indruk wekte op die manier uiting te willen geven aan zijn ongenoegen over het optreden van X of meer in het algemeen over de gang van zaken.

Uitsluiting

22. In reactie op de weigering van X om een fysiek adres te verstrekken, liet de Belastingdienst X weten niet meer met hem te zullen communiceren. Verzoeker verbindt daaraan naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht de conclusie dat de Belastingdienst X uitsloot als gemachtigde. Het is immers niet goed denkbaar dat iemand als gemachtigde kan functioneren zonder dat met hem wordt gecommuniceerd. De stelling van de Belastingdienst dat hij steeds had getwijfeld aan de status van X als gemachtigde en dat daarom niet van uitsluiting kon worden gesproken, is niet relevant nu de Belastingdienst X feitelijk als gemachtigde had geaccepteerd door met hem over verzoekers aangelegenheden in gesprek te gaan en af te spreken de beslissing aan hem toe te zullen sturen. Het Besluit Fiscaal Bestuursrecht geeft in artikel 5 (zie Achtergrond) gronden en procedurevoorschriften voor het weigeren van een gemachtigde. De bevoegdheid om een gemachtigde te weigeren, wordt daarin toegekend aan de voorzitters en de leden van de managementteams van de regio's van de Belastingdienst. De beslissing moet bij voor bezwaar vatbare beschikking worden genomen. Aan deze procedurevoorschriften is in het geval van X niet voldaan.

Toezending aan de gemachtigde

23. Omdat X weigerde een fysiek postadres op te geven, heeft de Belastingdienst ervoor gekozen zijn beslissing inzake de SPF toe te sturen aan de gemachtigde die de aangifte had verzorgd. Voor zijn handelwijze voert de Belastingdienst aan dat versturing van zijn beslissing per e-mail aan X in strijd zou zijn met het beleid van de Belastingdienst op dat punt. Verder voert de Belastingdienst aan dat een belastingplichtige in het algemeen juist een gemachtigde inschakelt om niet zelf met vragen en standpunten van de Belastingdienst te worden geconfronteerd.

De handelwijze van de Belastingdienst op dit punt valt te billijken. Door de weigering van X tot het verstrekken van een postadres ontstond een ongewone situatie en de Belastingdienst stelt terecht dat verzending per e-mail niet paste in het beleid van de Belastingdienst. X was over dat standpunt al geïnformeerd in de voetnoot bij de e-mail van 19 januari 2011. Niet gezegd kan worden dat de Belastingdienst onder deze omstandigheden een onlogische keuze heeft gemaakt door zijn beslissing toe te sturen aan de gemachtigde die de aangifte had verzorgd. Van schending van de geheimhoudingsplicht is dan geen sprake. De gemachtigde die de aangifte verzorgt, is immers bij uitstek degene die op de hoogte is van alle informatie die in de aangifte aan de orde komt.

De onderzochte gedragingen van de ambtenaren van de Belastingdienst zijn niet behoorlijk, behoudens op het punt van de toezending aan de gemachtigde. Op dat punt is de gedraging wel behoorlijk.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

24. Verzoeker klaagt er over dat hij of zijn gemachtigde niet in de gelegenheid is gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten. Ook heeft de Belastingdienst volgens verzoeker onvoldoende onderzoek verricht naar aanleiding van de klacht. Verder is de afwijzing van de klacht naar de mening van verzoeker onvoldoende en met een onjuist argument gemotiveerd.

Mondeling toelichten

25. In reactie op de klacht van verzoeker dat hij niet is gehoord en dientengevolge niet in de gelegenheid is geweest zijn klacht mondeling toe te lichten wijst de Belastingdienst er op dat hij verzoeker in zijn brief van 9 december 2011 de gelegenheid heeft geboden de kwestie nog eens in een persoonlijk onderhoud te bespreken, waarbij ook twee deskundigen op het gebied van trusts aanwezig zouden zijn.

26. De Algemene wet bestuursrecht bevat in de artikelen 9:1 en volgende regels voor de behandeling van een klacht door een bestuursorgaan zoals de Belastingdienst. Eén van de regels houdt in dat een klager in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.

Aan die bepaling heeft de Belastingdienst bij de behandeling van de klacht van verzoeker niet althans niet op de juiste wijze invulling gegeven. De Belastingdienst heeft in zijn brief van 9 december 2011 eerst de conclusie getrokken dat geen sprake was geweest van onbehoorlijk handelen door de ambtenaren van de Belastingdienst. Pas daarna volgde in die brief de uitnodiging voor een gesprek. Met de conclusie dat geen sprake was van onbehoorlijk handelen van de zijde van de Belastingdienst heeft de Belastingdienst feitelijk zijn oordeel over de klacht gegeven, ook al ontbrak het oordeel met zoveel woorden, dat de klacht niet gegrond was. De uitnodiging voor een gesprek kan dan ook niet worden aangemerkt als een uitnodiging om de klacht mondeling toe te lichten. Daartegen pleit bovendien de voorgestelde aanwezigheid van twee deskundigen op het gebied van trusts. Dat voorstel duidt op een inhoudelijk gesprek over de betrokkenheid van verzoeker bij de SPF. Een dergelijk gesprek is moeilijk te rijmen met een hoorzitting naar aanleiding van een klacht. Met die opzet heeft de Belastingdienst onvoldoende oog gehad voor de vereiste scheiding in de behandeling van de klacht en die van het materiële geschil tussen verzoeker en de Belastingdienst.

Onvoldoende onderzoek

27. De Belastingdienst geeft aan in het kader van de behandeling van de klacht het dossier te hebben bestudeerd en de betrokken ambtenaren om een reactie te hebben gevraagd. Daarmee kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden gezegd dat de Belastingdienst onvoldoende onderzoek heeft verricht naar aanleiding van de klacht. Verzoeker geeft niet aan wat de Belastingdienst op dit punt naar zijn mening meer had moeten doen.

Onvoldoende gemotiveerd

28. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst voor de afwijzing van zijn klacht ten onrechte het argument heeft gebruikt dat de verstandhouding tussen verzoeker en de Belastingdienst niet zou zijn verstoord. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman treft de klacht van verzoeker op dit punt doel, in die zin dat de Nationale ombudsman van oordeel is dat de Belastingdienst in zijn brief van 9 december 2011 onvoldoende duidelijk heeft gemaakt waarop zijn conclusie is gebaseerd dat van onbehoorlijk handelen geen sprake was geweest. De Belastingdienst beroept zich daarvoor op de beoordeling van het dossier en op hetgeen de betrokken ambtenaar naar voren heeft gebracht. De Belastingdienst geeft echter niet aan om welke gedragingen het bij de beoordeling van de klacht precies is gegaan en welke criteria daarbij zijn aangelegd. Verzoeker merkt terecht op dat de vaststelling dat geen sprake is van een verstoorde verstandhouding geen relevant criterium is. De Nationale ombudsman is zich ervan bewust dat de Belastingdienst wellicht met zijn brief de klachtbehandeling niet definitief heeft willen beëindigen, maar als dit zo is, heeft de Belastingdienst verzuimd aan te geven wat op het moment van schrijven precies het stadium van de behandeling van de klacht was en hoe het vervolg er uit zou zien. Zoals hierboven al opgemerkt, heeft de Belastingdienst met de conclusie dat van onbehoorlijk handelen geen sprake was, feitelijk een -zij het onvolledig- eindoordeel gegeven.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk, behoudens op het punt van het verrichte onderzoek. Op dat punt is de onderzochte gedraging wel behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst Den Haag, is gegrond wegens strijd met het vereiste van professionaliteit, behoudens op het punt van het toezenden aan de gemachtigde en het punt van het onderzoek naar de klacht. Op die punten is de klacht niet gegrond.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 1 augustus 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Den Haag, ingediend door de heer mr. R. Steenman te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst Den Haag.

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

Informatieoverzicht

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

De klacht met bijlagen.

De reacties van 16 mei en 12 september 2013 van de Belastingdienst op de klacht.

Nadere stukken bij de mail van 29 januari 2014 van de gemachtigde van verzoeker naar aanleiding van het gesprek op 28 november 2013 tussen verzoeker, zijn gemachtigde en de Belastingdienst in het kader van de klachtbehandeling.

Achtergrond

Besluit Fiscaal Bestuursrecht

Artikel 5:

1. De Algemene wet bestuursrecht geeft in artikel 2:2 aan het bestuursorgaan de mogelijkheid een gemachtigde te weigeren. De Belastingdienst maakt van die bevoegdheid slechts in uitzonderingsgevallen gebruik. Te denken is aan gevallen van evidente en ernstige ondeskundigheid. Ook kan het gaan om gemachtigden die herhaaldelijk de normale gang van zaken verstoren, eventueel door met geweld te dreigen of tegen wie vermoedens bestaan van het begaan van strafbare feiten.
2. De bevoegdheid om een gemachtigde te weigeren wordt uitsluitend uitgeoefend door de directeuren en hun plaatsvervangers bij de Belastingdienst.
3. Tegen de beschikking tot weigering is op grond van de Awb bezwaar mogelijk bij een landelijk directeur, waarna beroep mogelijk is bij de Rechtbank, sector bestuursrecht.