



Rapport

Datum: 12 december 2003
Rapportnummer: 2003/467

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam bij de behandeling van:

1. een tweetal klachtbrieven van 26 mei 2003 toepassing heeft gegeven aan het derde lid van artikel 9:8, dan wel aan artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht;
2. een tweetal klachtbrieven van 30 mei 2003 toepassing heeft gegeven aan artikel 9:6, het derde lid van artikel 9:8, dan wel aan artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de klachtafhandeling door de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam (hierna: de Belastingdienst). Hij klaagt er met name over dat hij in reactie op een tweetal op 26 mei 2003 ingediende schriftelijke klachten slechts een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Ten aanzien van een tweetal op 30 mei 2003 door verzoeker ingediende klachten klaagt hij erover dat hij helemaal geen reactie heeft ontvangen.

Tijdens het onderzoek liet verzoeker de Nationale ombudsman weten gedurende de periode mei tot en met juli 2003 tevens geen (inhoudelijke) reactie te hebben ontvangen op een tiental andere klachtbrieven, tien brieven waarin hij om een nadere reactie verzocht met betrekking tot eerder door hem ingediende en al afgewezen of afgehandelde klachten, alsmede op een brief inhoudende een verzoek om het opsturen van een afschrift van een brief genoemd in een afdoeningsbrief betreffende een door hem ingediende klacht.

2. In reactie op de klacht erkende de Belastingdienst bij brief van 29 augustus 2003 de bovenstaande (klacht)brieven niet in behandeling te hebben genomen. Als redenen hiervoor werd door de Belastingdienst onder meer het volgende aangegeven: "Verzoeker verzet zich met inzet van alle middelen tegen de heffing en inning van belastingen ten laste van hem of aan hem gelieerde rechtspersonen. Hij kent de rechtsmiddelen en zet ze in totdat het laatste beroep is benut. In het lopende jaar (2003; N.o.) heeft dat 4 arresten van de Hoge Raad en één uitspraak van het Hof Amsterdam gekost. In alle gevallen zijn de door mij opgelegde aanslagen in stand gebleven. (...)

De hieraan verbonden uitvoeringskosten zijn buitengewoon hoog. (...) Verzoeker heeft dit intensieve rechtsverkeer in de afgelopen jaren begeleid met een gestage stroom aan klachten, vrijwel altijd zonder enig materieel belang."

In de maanden april tot en met juli 2003 heeft verzoeker veertig klachten ingediend. Veelal betrof het klachten tegen gedragingen van jaren geleden of zaken die al waren opgelost.

De indruk van de Belastingdienst is “dat verzoeker willens en wetens poogt de voortgang van het proces binnen mijn kantoor te frustreren door mij te dwingen tot een reactie op iedere uiting zijnerzijds, uiteraard voorzien van de elementen van artikel 9:4 lid 2 AWB (Algemene wet bestuursrecht; Awb; zie Achtergrond; N.o.), ook al is die nog zo summier en ongemotiveerd.”

Ten slotte deelde de Belastingdienst mee dat verzoeker niet in kennis was gesteld van het standpunt van de Belastingdienst inzake het niet reageren op zijn klachtbrieven omdat de ervaring van de Belastingdienst is dat verzoeker niet ontvankelijk is voor welke kennisgeving dan ook van de kant van de Belastingdienst. De Belastingdienst liet weten zich niet te hebben gerealiseerd dat hij daarmee een wettelijke bepaling had geschonden. Uiteraard zal de Belastingdienst zich in het vervolg aan die verplichting houden, aldus de Belastingdienst.

Tijdens het onderzoek op 16 oktober 2003 heeft de Belastingdienst verzoeker een brief gestuurd waarin - niet gespecificeerd per klachtbrief en/of klachtonderdeel - is aangegeven dat van een groot deel van de in de afgelopen maanden door hem van verzoeker ontvangen klachten op grond van artikel 9:8 van de Awb (zie Achtergrond) de behandeling kon worden gestaakt. Voorts liet de Belastingdienst in deze brief weten over de afgelopen periode schoon schip te willen maken. Verzoeker werd uitgenodigd om kort schriftelijk aan te geven in welke belangen hij thans nog door concrete handelingen van de Belastingdienst is geschaad. Nadat verzoekers reactie zou zijn ontvangen, zou hij op korte termijn worden uitgenodigd voor een gesprek om op zijn klachten in te gaan.

3. In reactie op het hiervoor onder 2. vermelde standpunt van de Belastingdienst liet verzoeker onder meer het volgende weten. De opmerkingen van de Belastingdienst zijn tendentius en er kennelijk op gericht hem in een negatief daglicht te stellen. De bewering dat hij zich zou verzetten tegen de inning is niet waar en dus tendentius. Verzoeker erkent zich tegen een (onjuiste) heffing te verzetten. Verzoeker verwijst hiervoor naar veertien aanslagen vennootschapsbelasting, alsmede een aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen, die volgens hem 78,93 procent te hoog zijn opgelegd. Het is bijna doorlopend nodig om bezwaar te maken c.q. beroep in te stellen om de soms zeer hoge aanslagen terug te brengen tot normale proporties, aldus verzoeker.

Tevens erkent verzoeker willens en wetens te pogen de voortgang van het proces binnen het desbetreffende Belastingkantoor te frustreren. Verzoeker stelt zo te handelen in het belang van hemzelf, van andere belastingplichtigen, alsmede in het algemeen belang.

Verzoeker wijst hiertoe op het willens en wetens overtreden van wettelijke regels, het agressieve gedrag, het opzettelijk liegen, alsmede het antideren van stukken door de Belastingdienst. Voorts wijst verzoeker op het geen reactie geven op klachten inzake leugenachtig gedrag, het niet nakomen van toezeggingen, het voortdurend en doorlopend

overschrijden van termijnen en het niet of onvoldoende motiveren van beslissingen door de Belastingdienst.

Klachten omtrent wetsovertredingen worden volgens verzoeker door de Belastingdienst als “niet van belang” geacht.

Ten slotte liet verzoeker weten dat hij op twee door hem bij de Belastingdienst ingediende klachtbrieven, gedateerd 1 september 2003, op 24 november 2003 nog (steeds) geen reactie had ontvangen. Hieruit blijkt volgens verzoeker dat de Belastingdienst zijn klachten, ondanks zijn toezegging in de reactie op deze klacht, niet overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb behandelt.

4. In beginsel dient op verzoekers brieven een reactie van de Belastingdienst te volgen.

De Belastingdienst stelt zich op het standpunt dat het niet wenselijk was om onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met verzoeker.

De vraag die gesteld moet worden is of de Belastingdienst in dit geval redelijke inspanningen heeft geleverd om adequate antwoorden op verzoekers brieven te geven. Van onevenredige inspanningen van de Belastingdienst zou slechts sprake kunnen zijn, indien verzoeker van de Belastingdienst een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van de Belastingdienst als dienstverlenende overheidsinstantie mag en dient te worden verwacht.

5. Van de Belastingdienst mag en dient te worden verwacht dat hij op de brieven van verzoeker reageert en, indien aan de orde, aangeeft waarom van inhoudelijke beantwoording wordt afgezien. Daarnaast mag en dient van de Belastingdienst te worden verwacht dat hij zijn organisatie zo inricht dat adequaat reageren op verzoekers brieven mogelijk wordt gemaakt en een onevenredige belasting zo veel mogelijk wordt beperkt. Een goed registratiesysteem van aan de Belastingdienst gerichte (klacht)brieven is daarvoor onontbeerlijk. Indien de Belastingdienst, ondanks een goed functionerend registratiesysteem niet kan instaan voor de afdoening van verzoekers brieven - bijvoorbeeld omdat verzoeker zich veelvuldig tot hem wendt - kan de Belastingdienst besluiten verzoeker dwingend voor te schrijven dat hij zijn brieven aan de Belastingdienst richt via een contactpersoon.

6. Het enkele feit dat verzoeker zich veelvuldig met klachten tot de Belastingdienst wendt kan uiteraard niet op voorhand als argument worden aangevoerd om correspondentie eenzijdig te beëindigen met als enkel argument dat het niet langer wenselijk is om onevenredige inspanningen te besteden aan uitzichtloze discussies met verzoeker.

7. Ook op nieuwe klachten van verzoeker die al verschillende malen een klacht heeft ingediend, dient de Belastingdienst inhoudelijk te reageren. De ongegrond verklaring van een eerder ingediende klacht kan voor de Belastingdienst geen reden zijn om in het geheel

niet meer te reageren op nieuwe, andersoortige, klachten of om geen prioriteit te geven aan de afhandeling daarvan.

8. Tevens moet op brieven die niet juist of niet volledig zijn worden gereageerd. Indien door verzoeker, na daartoe te zijn uitgenodigd, geen andere of aanvullende gegevens worden verstrekt, dient te worden gereageerd aan de hand van de bekende gegevens. Bij verschillende brieven van één en dezelfde schrijver moet elke brief afzonderlijk aandacht krijgen, maar dit hoeft niet perse in afzonderlijke brieven te gebeuren. Indien mogelijk en wenselijk kunnen de brieven in samenhang bezien met één antwoordbrief worden afgedaan.

9. Brieven waarin om een nadere reactie wordt verzocht met betrekking tot eerder ingediende en al gemotiveerd afgewezen of afgehandelde klachten hoeven geen inhoudelijke reactie te krijgen. Indien verzoeker zich, nadat op het klaagschrift is beslist, tot een externe klachtinstantie kan wenden, kan de Belastingdienst in zijn reactie volstaan met het verwijzen naar deze externe instantie.

Daarbij geldt dat op grond van artikel 9:8, eerste lid onder a. van de Awb de Belastingdienst niet verplicht is een klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig de interne klachtenregeling is behandeld.

Uiteraard dient de Belastingdienst wel te beoordelen of door verzoeker nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd die tot een andere reactie zouden moeten leiden. Indien dit het geval is dient de Belastingdienst actie te ondernemen. Indien dit niet het geval is dient de Belastingdienst, zo mogelijk gemotiveerd, aan te geven dat hetgeen door verzoeker naar voren is gebracht geen nieuwe feiten of omstandigheden bevat die tot een heroverweging moeten leiden.

10. Het is niet juist dat de Belastingdienst verzoeker ten aanzien van zijn klachtbrieven van 30 mei 2003 niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:6 Awb (zie Achtergrond) een ontvangstbevestiging heeft gestuurd.

Voorts is het niet juist dat de Belastingdienst niet (inhoudelijk) op deze brieven, alsmede verzoekers klachtbrieven van 26 mei 2003 heeft gereageerd. Door zo te handelen heeft de Belastingdienst - gelet op zijn standpunt dat hij verzoekers brieven niet in behandeling wenste te nemen - gehandeld in strijd met artikel 9:8 Awb, derde lid, alsmede met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. Ten overvloede wordt overwogen dat het tevens niet juist is dat de Belastingdienst niet (inhoudelijk) heeft gereageerd op de tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman door verzoeker naar hem gestuurde tien klachtbrieven, tien brieven waarin hij om een

nadere reactie verzocht met betrekking tot eerder door hem ingediende en al afgewezen of afgehandelde klachten, alsmede een brief inhoudende een verzoek om het opsturen van een afschrift van een brief genoemd in een afdoeningsbrief betreffende een door hem ingediende klacht.

12. In aanmerking genomen hetgeen hiervoor onder 10. en 11. is overwogen, alsmede dat verzoeker bij brief van 27 oktober 2003 aan de Belastingdienst heeft laten weten niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling in zijn brief van 16 oktober 2003, is aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is gegrond.

AANBEVELING

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam alsnog overgaat tot afhandeling van verzoekers klachtbrieven genoemd onder Klacht en hierna onder **B.** alsmede overgaat tot beantwoording van de overige onder **B.** vermelde brieven.

De minister van Financiën heeft de aanbeveling van de Nationale ombudsman overgenomen. Op 9 juni 2004 deelde de Belastingdienst de Nationale ombudsman mee inmiddels zeven van verzoekers klachten te hebben afgehandeld, met de bedoeling alle klachten in juli 2004 te hebben afgehandeld.

Onderzoek

Op 16 juli 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 15 juli 2003, van G. BV te Zaandam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Holland Noord verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen. De Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 26 mei 2003 diende verzoeker een klacht in bij de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam (hierna: de Belastingdienst). Deze brief luidt onder meer als volgt:

“Met datum 1 maart 2000, (...), een brief van U ontvangen betreffende een antwoord op het bezwaarschrift Vpb (vennootschapsbelasting; N.o.) 1998 d.d. 5 januari 2000.

In deze brief motiveert U dat het niet mogelijk is om uitspraak te doen op het bezwaarschrift binnen de termijn van de Awb (Algemene wet bestuursrecht; N.o.).

U verzoekt akkoord te gaan met onbeperkte termijnverlenging voor de afdoening van het bezwaarschrift totdat het Hof uitspraak heeft gedaan en tevens de aangiften over de jaren 1996 en 1997 afgehandeld zijn.

Met datum 3 maart 2000, (...), een brief van U ontvangen betreffende een antwoord op het bezwaarschrift Vpb 1998 d.d. 5 januari 2000.

In deze brief wordt door U een beroep gedaan op de wettelijke regeling betreffende de termijn voor uitspraak op het bezwaarschrift.

In de brief van 1 maart 2000 zegt U iets toe. In de brief van 3 maart 2000 trekt U kennelijk de toezegging weer in. Met geen woord rept U over de brief van 1 maart 2000.

De brief is per p/o getekend namens (S.; N.o.) en namens de Inspecteur.

Uit de handtekening is niet op te maken of de ondertekenaar(ster) gemandateerd was om namens De Inspecteur en/of namens (S.; N.o.) te ondertekenen. Ik ga er vanuit dat deze “ondertekeningconstructie” niet kan en dus feitelijk de brief onrechtmatig is ondertekend.

Ik acht dit een daad van onbehoorlijk bestuur.”

2. Verzoeker diende bij brief van eveneens 26 mei 2003 bij de Belastingdienst een klacht in. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

“Op 22 juni 2000 heeft de Belastingdienst een controle onderzoek gedaan in ons filiaal (te R., J.F.; N.o.) 110. Het onderzoek is gedaan door de heren (B.; N.o.) en (Sc.; N.o.).

In het gesprek met onze medewerker plaatste (Sc.; N.o.) aan het adres van onze medewerker de opmerking: “dat we elkaar nog wel zouden zien, maar niet hier !”

Ik acht deze opmerking buiten proporties, suggestief en zeer onbehoorlijk.

Ik acht dit een daad van onbehoorlijk bestuur.”

3. Bij twee brieven van 5 juni 2003 bevestigde de Belastingdienst de ontvangst op 27 mei 2003 van de hierboven onder 1. en 2. vermelde brieven. In de brieven van de Belastingdienst staat vermeld dat hij ernaar streeft om verzoekers klachten binnen zes weken af te handelen. Wanneer dit binnen deze termijn niet mogelijk was, zou hij verzoeker daarvan, onder opgave van redenen, schriftelijk op de hoogte stellen. Voorts werd meegedeeld dat verzoeker de mogelijkheid had om zijn klachten mondeling toe te lichten.

4. Bij brief van 30 mei 2003 diende verzoeker nogmaals een klacht bij de Belastingdienst. In deze brief merkt verzoeker onder meer het volgende op:

“In (uw brief van 29 maart 2000; N.o.) geeft U aan: “Deze brief, van 1 maart 2000, is ten onrechte verzonden.”

In uw brief d.d. 5 juli 2000 aan het Hof, (...), stelt U: “Als gevolg van een secretariële fout is deze conceptbrief verzonden.”

Een originele brief met originele handtekening is kennelijk nog een conceptbrief? Ik had toch stellig het idee dat een conceptbrief iets anders was. Een originele brief ten onrechte verzenden kan ik helemaal niet plaatsen. Met welk “recht” wordt dan geconfronteerd?

Is het dan ook zo dat belastingplichtigen een originele brief met handtekening op elk willekeurig moment kunnen beschouwen “als ten onrechte verzonden”?

Ik acht dit een daad van onzorgvuldigheid en onbehoorlijk bestuur.”

5. Tenslotte diende verzoeker bij brief van 30 mei 2003 een klacht in bij de Belastingdienst, die onder meer als volgt luidt:

“Betreft reactie (verweerschrift) van De Inspecteur aan het Hof d.d. 27-06-2001 op het beroepschrift.

Tekst pagina 14: “Belanghebbende heeft een paar voorbeelden van optiecontracten laten zien. Zoals ik onder de feiten (...) heb beschreven komen de getoonde contracten ook in mijn administratie voor. Ik ben echter veel meer geïnteresseerd in de optiecontracten die

belanghebbende niet laat zien!! En dat zijn er heel veel. Zoals u uit de bijlagen (...) kunt afleiden, zijn er in 1998 73 akten ter registratie aangeboden. Op de door belanghebbende als bijlage (...) aan het beroepschrift toegevoegde berekening van verlies uit optiecontracten, zie ik dat er 57 contracten worden beschreven. Uit de feiten blijkt niet dat er op 31 december 1998 nog "lopende" contracten zijn. Hieruit leid ik af dat belanghebbende geen volledige openheid van zaken geeft. Heeft belanghebbende verzuimd om het resultaat van contracten die in 1998 afliepen op te nemen in haar resultaatrekening? En zo ja waarom? Is het resultaat van die transacties wellicht ongunstig voor haar - middellijk - aandeelhouder (G.: N.o.)?"

Ik acht bovenstaande stelling zeer suggestief en niet passen in de door de belastingdienst geuite slogan: "In uw contacten met de belastingdienst mag u rekenen op zorgvuldigheid, deskundigheid en respect".

Bij nader onderzoek door De Inspecteur (H.; N.o.) blijken de registraties bij Registratie & Successie een janboel te zijn. De Inspecteur gaat later geheel akkoord met de registraties op zich !

Ik acht de verdachtmakingen een daad van onbehoorlijk bestuur."

6. Bij brieven van 15, 23 en 25 juli 2003 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten op zijn bovenvermelde bij de Belastingdienst ingediende klachten geen (inhoudelijke) reactie te hebben ontvangen.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

Verzoeker wees de Nationale ombudsman er tijdens het onderzoek op dat hij tevens op de volgende door hem bij de Belastingdienst ingediende klachtbrieven geen (inhoudelijke) reactie van de Belastingdienst had ontvangen:

Een brief d.d. 3 mei 2003;

Twee brieven d.d. 26 mei 2003;

Vier brieven d.d. 30 mei 2003;

Een brief d.d. 21 juni 2003;

Een brief d.d. 3 juli 2003;

Een brief d.d. 28 juli 2003.

Voorts wees verzoeker de Nationale ombudsman er tijdens het onderzoek op dat hij op de nader te noemen, in reactie op afdoeningsbrieven van de Belastingdienst door hem ingediende verzoeken om heroverweging geen reactie had ontvangen:

Brief d.d. 8 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 22 mei 2003;

Brief d.d. 9 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 22 mei 2003;

Brief d.d. 18 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 18 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 18 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 19 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 19 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 21 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 21 juni 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 2 juni 2003;

Brief d.d. 3 juli 2003 inzake afdoeningsbrief d.d. 26 juni 2003.

Ten slotte liet verzoeker tijdens het onderzoek weten dat hij geen reactie van de Belastingdienst had ontvangen op zijn brief d.d. 18 juni 2003 inzake afdoeningsbrief

d.d. 2 juni 2003. Verzoeker verzocht in deze brief om het toesturen van een afschrift van een in de afdoeningsbrief genoemde brief van de Belastingdienst.

C. Standpunt Belastingdienst/Holland Noord

1. In reactie op de klacht en aan hem gestelde vragen liet de Belastingdienst bij brief van 29 augustus 2003 de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

“Verzoeker heeft zich tot u gewend met een tweetal klachten betreffende het niet, dan wel niet tijdig, behandelen van klachten gericht aan de Belastingdienst/Holland Noord/kantoor Zaandam.

Het is juist dat deze klachten niet in behandeling zijn genomen. De redenen hiervoor zijn als volgt.

Verzoeker verzet zich met inzet van alle middelen tegen de heffing en inning van belastingen ten laste van hem of aan hem gelieerde rechtspersonen. Hij kent de rechtsmiddelen en zet ze in totdat het laatste beroep is benut.

In het lopende jaar heeft dat 4 arresten van de Hoge Raad en één uitspraak van het Hof Amsterdam gekost. In alle gevallen zijn de door mij opgelegde aanslagen in stand gebleven. In de uitspraak van het Hof is als standpunt van belanghebbende ondermeer aangegeven: "belanghebbende streeft ernaar en heeft ook het recht om zo min mogelijk belasting te betalen".

De hieraan verbonden uitvoeringskosten zijn buitengewoon hoog. Het Hof heeft 13 pagina's tekst nodig om de papieren constructies van belanghebbende te pareren.

Verzoeker heeft dit intensieve rechtsverkeer in de afgelopen jaren begeleid met een gestage stroom aan klachten, vrijwel altijd zonder enig materieel belang. In het afgelopen voorjaar heeft hij daarin een stroomversnelling aangebracht.

April 13 klachten

Mei 13 klachten

Juni 11 klachten

Juli 3 klachten

De eerste 16 klachten zijn door mij afgehandeld, de overige niet.

Veelal betreft het klachten tegen gedragingen van jaren geleden of zaken die al waren opgelost.

Mijn indruk is dat verzoeker willens en wetens poogt de voortgang van het proces binnen mijn kantoor te frustreren door mij te dwingen tot een reactie op iedere uiting zijnerzijds, uiteraard voorzien van de elementen van art 9:4 lid 2 AWB (zie Achtergrond; N.o.), ook al is die nog zo summier en ongemotiveerd.

Naar mijn mening zijn de exoneratiebepalingen van art 9:8 AWB (zie Achtergrond) van toepassing.

De eerste klacht van 26 mei 2003 betreft een veronderstelde gedraging die drie jaar geleden zou hebben plaatsgevonden. Ik acht het belang van de klager onvoldoende.

De tweede klacht betreft een veronderstelde "ondertekeningconstructie" van brieven die eveneens drie jaar oud zijn. Ook in dit geval acht ik het belang onvoldoende.

De klachten van 30 mei 2003 betreffen een hofprocedure, hierop is letter e van toepassing.

Ik neem niet aan dat verzoeker eerder dezelfde klachten aan mij heeft voorgelegd, als dat het geval was had hij daar ongetwijfeld op gewezen. Het klachtendossier bestaat uit een gehele ordner, het kost uren werk om vast te stellen of in het verleden ergens in de

omvangrijke epistels iets vergelijkbaars is opgenomen.

Ik heb verzoeker niet in kennis gesteld van mijn standpunt van het niet reageren omdat mijn ervaring is dat hij niet ontvankelijk is voor welke kennisgeving dan ook van mijn kant. Ik heb mij niet gerealiseerd dat ik daarmee een wettelijke verplichting heb geschonden. Uiteraard zal ik mij in het vervolg aan die verplichting houden.”

2. In reactie op de tijdens het onderzoek door verzoeker naar de Nationale ombudsman gestuurde brieven, zoals weergegeven onder **B.**, liet de Belastingdienst de Nationale ombudsman op 23 oktober 2003 telefonisch weten dat hij op deze brieven niet had gereageerd. Voor de motivering daarvan verwees hij naar zijn hierboven onder **C.1.** opgenomen standpunt.

In aansluiting hierop deelde de Belastingdienst mee bij brief van 16 oktober 2003 onder meer het volgende aan verzoeker te hebben laten weten:

"De afgelopen maanden heb ik van u een groot aantal brieven ontvangen waarin u klaagt over gedragingen van de Belastingdienst.

Aanvankelijk heb ik op deze brieven gereageerd. Naarmate de stroom van klachten groter werd en bleek dat het veelal klachten betrof die op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht gepasseerd konden worden heb ik de behandeling gestaakt.

(...)

In een aantal van uw klachten heeft u het over veronderstelde gedragingen tijdens gerechtelijke procedures en reacties op brieven naar de verzoekschriftencommissie van de Tweede Kamer, naar mijn mening heeft u daar geen materieel belang bij. Voor de procedures geldt dat de rechtmatigheid van de aanslagen is getoetst (9:8 letter e).

Een en ander deel heeft betrekking op, naar mijn mening nauwelijks voor u van belang zijnde, gedragingen van geruime tijd geleden (9:8 letter b en lid 2).

Het lijkt mij goed om over de afgelopen periode schoon schip te maken. Ik nodig u uit om schriftelijk naar mij kort aan te geven in welke belangen u op dit moment nog door concrete handelingen mijnerzijds bent geschaad. Graag gespecificeerd naar belastingmiddel en -jaar, het concrete belang en de dezerzijdse gedraging waardoor dat belang wordt geschaad. Op vaststaande aanslagen kom ik niet terug.

Nadat ik uw opgaaf heb ontvangen zal ik u op korte termijn uitnodigen voor een gesprek om op uw klachten in te gaan."

D. NADERE INFORMATIE VERZOEKER

Verzoeker stuurde de Nationale ombudsman bij brief van 27 oktober 2003 een afschrift van de door hem op dezelfde dag gedateerde brief inhoudende een reactie op de brief van 16 oktober 2003 van de Belastingdienst, zoals hiervoor onder **C.2.** staat weergegeven.

In verzoekers brief gericht aan de Belastingdienst staat vermeld dat hij niet tevreden is over de wijze van klachtafhandeling in de brief van 16 oktober 2003 van de in de klachtsamenvatting onder Klacht opgenomen klachtbrieven, alsmede de onder **B.** vermelde (klacht)brieven. Een persoonlijk gesprek lijkt gezien de verschillen van opvatting momenteel niet zinvol, aldus verzoeker.

E. NADERE REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker bij brief van 24 november 2003 met name in reactie op **C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/**

HOLLAND NOORD onder meer het volgende weten:

“...Uit Belastingstatuut uw rechten als belastingplichtige, teksten overgenomen uit de uitgave Welke rechten heeft u bij de Belastingdienst, uitgave AL 532-1Z*1FD en 2FD en Belastingstatuut uw rechten als belastingplichtige, AL 531-1Z*1FD:

“De Belastingdienst erkent uw recht om zaken binnen het kader van de wet zo te regelen dat u zo min mogelijk belasting betaald.” “In uw contacten met medewerkers van de Belastingdienst mag U rekenen op zorgvuldigheid, deskundigheid en respect.” “U heeft er voor alles recht op dat de Belastingdienst op een correcte manier met u omgaat.” “Uw rechten als belastingbetaler worden in de wet beschermd. Op grond van de wet heeft u: - recht om bezwaar te maken of in beroep te gaan...” “-de Belastingdienst doet wij zij toezegt...” “U kunt verder uitgaan van de goede trouw aan de zijde van de Belastingdienst.”

Overzicht (beperkt) van belasting aanslagen en de uiteindelijk verschuldigde belasting:

Fiscaalnummer Belastbaar bedrag Belastbaar ná Verschil: aanslag: bezwaar c.q. beroep:

(...) V.16.0112 3019950,- -/- 68024,- 3087974,-

(...) V.26.0112 108050,- 83509,- 24541,-

(...) V.27.0112 1943539,- 1222039,- 721500,-

(...) V.36.0112 80320,- 28101,- 52219,-

(...) V.46.0112 71810,- 67712,- 4098,-

(...) V.71.0112 59382,- 41030,- 18352,-

(...) V.16.0112 1167070,- 31046,- 1136024,-
 (...) V. 27.0112 310526,- 213571,- 96955,-
 (...) V. 76.0112 115808,- -/- 416417,- 532225,-
 (...) V. 27.0112 1544340,- 443962,- 1100378,-
 (...) V. 36.0112 541590,- 195192,- 346398,- **
 (...) V. 46.0112 600000,- 221944,- 378056,- **
 (...) V. 56.0112 224494,- 189487,- 35007,- **
 (...) V. 86.0112 750000,- 19228,- 730772,-
 (...) H.76 643995,- 83648,- 560347,-

 fl 11180874,- fl 2356028,- fl 8824846,-

De opmerkingen van de Inspecteur zijn tendentius en zijn er kennelijk op gericht belastingplichtigen in een negatief daglicht te stellen.

Hij stelt dat belastingplichtigen zich verzetten tegen heffing en inning van belastingen. De bewering van het zich verzetten tegen "inning" is onwaar en dus tendentius. Het zich verzetten tegen een (onjuiste) heffing is waar. Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat de door de Inspecteur opgelegde aanslagen (belastbare bedragen) van in totaal fl. 11180874,- d.m.v. bezwaar en beroep zijn verminderd tot fl. 2356028,- een verschil derhalve van fl. 8824846,- Zegge: acht komma acht miljoen oude guldens !!

Oftewel de aanslagen zijn in eerste aanleg 78.93% te hoog geweest! Uit dit overzicht blijkt dat het bijna doorlopend nodig is om in bezwaar c.q. in beroep te gaan om de soms zeer hoge aanslagen terug te brengen tot normale proporties.

De Inspecteur "pocht" nu dat in het lopende jaar er 4 arresten van de Hoge Raad en één uitspraak van het Hof zijn geweest waarbij de door hem opgelegde aanslagen in stand zijn gebleven. In bovenstaand overzicht zijn de gegevens omtrent 3 x een Hoge Raad-procedure aangemerkt met ** De verminderingen zijn reeds in de bezwaarfase tot stand gekomen. Het totale (belastbare)bedrag van de 3 aanslagen is fl. 1366084,- Door de Inspecteur is uiteindelijk een belastbaar bedrag vastgesteld tot een totaal van fl. 759461,-, een verlaging derhalve met fl. 606623,- !! Feitelijk heeft de Hoge Raad geen uitspraak gedaan doch heeft zich bediend van de art. 81 (Wet op de rechterlijke organisatie; N.o.) procedure. Er is momenteel (nog)geen beroepsmogelijkheid (2e) waardoor het art. 81

behoorlijk omstreden is. De 3 zaken hadden trouwens dezelfde casus. De wetgever zal waarschijnlijk per 2005 een 2e beroepsmogelijkheid instellen onder druk van de "publieke opinie" en de ongelijkheid met het Europese recht.

De vierde Hoge Raad zaak is terugverwezen naar het Hof. Voor de Hof zaak is cassatie aangevraagd.

De opmerking "...In de uitspraak van het Hof is als standpunt van belanghebbende ondermeer aangegeven: "belanghebbende streeft ernaar en heeft ook het recht om zo min mogelijk belasting te betalen".

Inderdaad is de tekst enigszins afwijkend van de tekst welke door de Belastingdienst zelf wordt gebezigd: "De Belastingdienst erkent uw recht om zaken binnen het kader van de wet zo te regelen dat u zo min mogelijk belasting betaald."

De Belastingdienst en wetgever erkennen de rechten van belastingplichtigen expliciet en gezien de opmerking van de Inspecteur is deze het daar kennelijk niet mee eens.

Verder stelt de Inspecteur dat het Hof 13 pagina's nodig had om de papieren constructies van belanghebbende te pareren. Ook deze opmerking is tendentius. De casus in deze zaak lag kennelijk niet zo eenvoudig en het Hof had daar 13 pagina's voor nodig ! Het Hof heeft niet gesproken over "papieren constructies". Sterker nog de contracten zijn allen indertijd geregistreerd bij de Belastingdienst (R&S) (Registratie en Successie; N.o.). Verder gaf de Inspecteur bij het verlaten van de hoorzitting aan niet zo zeker te zijn omtrent de te verwachten uitslag ! Het kan verkeren!

De opmerking van de Inspecteur dat verzoeker willens en wetens de voortgang van het proces binnen zijn kantoor poogt te frustreren is waar.

Het willens en wetens overtreden van wettige regels.

Het agressieve gedrag van medewerkers.

Het opzettelijk liegen van medewerkers, zelfs tijdens een Hof-zitting.

Geen antwoord(uitspraak) op klachten omtrent leugenachtig gedrag van medewerkers.

Het antidateren van stukken door medewerkers.

Toezeggingen aan belastingplichtigen niet nakomen.

Het voortdurend en doorlopend overtreden van termijnen.

Het niet of onvoldoende motiveren van genomen beslissingen.

Het uitten aan derden door medewerkers van de Belastingdienst betreffende de onkunde van de eigen(collega) belastingmedewerkers waarbij de Inspecteur (na klachten) deze "medewerker(s)" nog steeds integer acht !

Klachten omtrent wetsovertredingen door de Belastingdienst begaan acht de Inspecteur kennelijk "niet van belang". Mijns inziens is het zelfs van zwaarwegend algemeen belang dat de Belastingdienst werkt volgens regels door de wetgever aangegeven c.q. opgelegd.

Deze processen poogt verzoeker inderdaad te frustreren ook mede in het belang van andere belastingplichtigen en in het algemeen belang.

Ik heb verzoeker niet in kennis gesteld van mijn standpunt van het niet reageren omdat mijn ervaring is dat hij niet ontvankelijk is voor welke kennisgeving dan ook van mijn kant. Ik heb mij niet gerealiseerd dat ik daarmee een wettelijke verplichting heb geschonden. Uiteraard zal ik mij in het vervolg aan die verplichting houden."

Weer een tendentieuze opmerking van de Inspecteur. "...dat hij niet ontvankelijk is voor welke kennisgeving dan ook van mijn kant..." Ik heb geen idee wat de bedoeling, strekking of inhoud van deze opmerking is !

Uit de opmerking van de Inspecteur "Uiteraard zal ik mij in het vervolg aan die verplichting houden" zou ik op kunnen maken dat de Inspecteur aan de Ombudsman aangeeft/toezegd/beloofd dat hij zal reageren op klachten zoals gesteld in de Awb.

Op 1 september 2003, dus ná de belofte van de Inspecteur d.d. 29 augustus 2003 (de Inspecteur heeft ook al eerder beloften gedaan) heeft verzoeker een tweetal klachtbrieven bij de Belastingdienst Zaandam bezorgd. Op deze brieven is in het geheel niet gereageerd, zie de 2 (klacht)brieven aan U verzonden met d.d. 18 november 2003..."

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:4, tweede lid

"Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht."

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:8

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”