



# Rapport

**Datum: 4 maart 2004**

**Rapportnummer: 2004/071**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze van afhandelen door de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag van zijn verzoek van 19 juni 2003 om toezending van diverse bescheiden.

Hij klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat de Belastingdienst mondelinge toezeggingen omtrent de toezending van de stukken niet is nagekomen.

Verzoeker klaagt er verder over dat de Belastingdienst hem noch vooraf, noch tijdens de telefonische contacten heeft geïnformeerd over het bestaan van een afhandelingstermijn van drie weken. Pas in de reactie op zijn klacht wordt deze termijn genoemd, aldus verzoeker.

Ook klaagt hij er over dat de Belastingdienst/Haaglanden telefonisch slecht bereikbaar is.

## BEOORDELING

### A. Algemeen

1. Verzoeker, belastingadviseur, verzocht de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag (hierna: de Belastingdienst) voor een van zijn cliënten op 19 juni 2003 telefonisch om toezending van een verklaring van Nederlandse belastingplicht en een blanco formulier OB 68. Dit is een formulier waarmee Nederlandse ondernemers in een van de lidstaten van de EU betaalde omzetbelasting kunnen terugvragen. Hij verzocht de Belastingdienst hem een en ander nog dezelfde dag toe te zenden, omdat de stukken uiterlijk op 30 juni 2003 moesten zijn ingediend bij de Belgische belastingdienst. Op aanwijzing van de Belastingdienst herhaalde verzoeker zijn verzoek diezelfde dag per fax.

2. Na herhaalde telefonische contacten met de Belastingdienst op 24 en 25 juni 2003 ontving verzoeker op 25 juni 2003 per fax de gevraagde verklaring, maar niet het gevraagde formulier OB 68. Ook bij de zending per post op 26 juni 2003 ontbrak het formulier. Na diverse telefonische contacten ontving verzoeker het gevraagde formulier op 26 juni 2003 per fax.

### B. Ten aanzien van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst heeft gereageerd op zijn verzoek om toezending van de gevraagde bescheiden. Verzoeker klaagt er in dit verband mede over dat de Belastingdienst mondeling gedane toezeggingen niet is nagekomen en niet vooraf of tijdens de behandeling van zijn verzoek heeft bekend gemaakt dat er een behandelingsduur gold van drie weken. Voorts klaagt verzoeker er over dat de Belastingdienst telefonisch slecht bereikbaar was.

2. In zijn reactie op de klacht wijst de Belastingdienst allereerst op zijn brief van 19 augustus 2003 aan verzoeker (opgenomen bij **A. FEITEN**, onder 2.). In deze brief merkt de Belastingdienst op dat voor het afgeven van de gevraagde verklaring onderzoek nodig was en dat er in het algemeen naar wordt gestreefd een dergelijke verklaring af te geven binnen drie weken en dat voor het verstrekken van een formulier OB 68 eenzelfde termijn geldt. De Belastingdienst stelt vast dat binnen die termijn aan verzoekers verzoek is voldaan.

In zijn reactie op de klacht stelt de Belastingdienst onder verwijzing naar artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond) verder dat de wettelijke termijn voor het afgeven van de gevraagde verklaring acht weken bedraagt.

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid wijst de Belastingdienst op een samenloop van omstandigheden waardoor de bereikbaarheid slecht was. De Belastingdienst stelt dat tijdelijke maatregelen hebben geleid tot een telefonische bereikbaarheid van 75%.

3. De Belastingdienst heeft op 26 juni 2003, derhalve in een termijn van een week, voldaan aan verzoekers verzoek van 19 juni 2003. Gelet op de omstandigheid dat voor een afgifte omtrent de Nederlandse belastingplicht de noodzaak van enig onderzoek door de Belastingdienst aannemelijk is, kan niet worden gezegd dat de Belastingdienst niet binnen een redelijke termijn aan verzoekers verzoek heeft voldaan en dat de Belastingdienst er niet in is geslaagd in redelijke mate tegemoet te komen aan de spoed waarom verzoeker vroeg. Aan dit oordeel doet niet af dat de Belastingdienst, in strijd met de vereiste zorgvuldigheid, in eerste instantie verzuimde het gevraagde formulier mee te sturen.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

4. Het is echter niet juist dat de Belastingdienst verzoeker niet direct bij het eerste contact erop heeft gewezen dat enig onderzoek noodzakelijk was en dat de streeftermijn voor de afhandeling van een verzoek als het zijne in het algemeen drie weken bedraagt. Verzoeker ging er kennelijk van uit dat de Belastingdienst nog op dezelfde dag aan zijn verzoek kon voldoen en de Belastingdienst heeft deze verwachting kennelijk niet ontzenuwd of verzoeker zelfs in zijn verwachting gesterkt door toezeggingen te doen die later niet konden worden nagekomen. De Belastingdienst heeft zich ten onrechte pas in de reactie van 19 augustus 2003 op de bedoelde afhandelingstermijn beroepen. Door direct reële informatie te verschaffen over de aan het verzoek verbonden werkzaamheden en de daarmee naar verwachting gemoeide tijd had de Belastingdienst kunnen voorkomen dat verzoeker onjuiste verwachtingen had over de termijn waarbinnen zijn verzoek kon worden afgehandeld. Op dit punt heeft de Belastingdienst niet actief de informatie verstrekt die van hem mocht worden verwacht.

Voorts heeft de Belastingdienst onvoldoende zorgvuldig gehandeld door in eerste instantie niet het gevraagde formulier voor de omzetbelasting mee te zenden.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. De Nationale ombudsman is voorts van oordeel dat de omstandigheden waarop de Belastingdienst zich beroept ten aanzien van de slechte telefonische bereikbaarheid daarvoor wel een verklaring kunnen zijn, maar daarvoor geen rechtvaardiging vormen.

Van een publieke dienst als de Belastingdienst, met talrijke klantcontacten mag onder alle omstandigheden een goede telefonische bereikbaarheid worden verwacht.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

6. Ten overvloede wordt het volgende opgemerkt.

6.1. De Belastingdienst stelt in zijn reactie op verzoekers klacht voorts ten onrechte dat de wettelijke termijn voor afhandeling van verzoekers verzoek acht weken bedraagt.

De regeling in artikel 4:13 Algemene wet bestuursrecht gaat in geval een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn ontbreekt, uit van afhandeling binnen een redelijke termijn. Voorts bepaalt de regeling dat de redelijke termijn in ieder geval is verstreken na acht weken. Voor een eenvoudig verzoek als dat van verzoeker is acht weken geen redelijke termijn. De Belastingdienst beroept zich dan ook ten onrechte op de maximale wettelijke termijn.

6.2. Verzoeker heeft in zijn brief van 30 juni 2003 aan de Belastingdienst aangegeven dat het ging om een klacht. De Belastingdienst heeft op de klacht gereageerd in een brief van 19 augustus 2003. De Belastingdienst heeft bij de behandeling van verzoekers brief niet gehandeld volgens de regels die gelden voor interne klachtbehandeling. Zo heeft de Belastingdienst geen uitvoering gegeven aan het bepaalde in artikel 9:10 Algemene wet bestuursrecht. Ingevolge het bepaalde in dit artikel had de Belastingdienst verzoeker in de gelegenheid moeten stellen te worden gehoord tenzij sprake is van een van de in dit artikel genoemde uitzonderingen. Tijdens het onderzoek is niet gebleken dat de Belastingdienst zich op een van de bedoelde uitzonderingen heeft beroepen.

Ook heeft de Belastingdienst de klacht niet afgehandeld binnen de in artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht genoemde termijn van zes weken noch schriftelijk aan verzoeker mededeling gedaan van verdaging van de afhandeling van de klacht.

## CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, is niet

gegrond, behoudens voor zover deze ziet op het verstrekken van informatie over de behandelingsduur van verzoekers verzoek en op de telefonische bereikbaarheid. In zoverre is de klacht gegrond.

## ONDERZOEK

Op 28 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 23 augustus 2003 van de heer A. te Leidschendam, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Haaglanden (hierna ook: de Belastingdienst) 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.

Noch de Belastingdienst noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## BEVINDINGEN

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. In een brief van 30 juni 2003 wendde verzoeker zich tot de Belastingdienst/Haaglanden/kantoor Den Haag met het volgende:

“...Hierbij dien ik een klacht in tegen het functioneren van uw dienst.

Op 19 juni 2003 heb ik telefonisch contact met de heer F. van uw dienst met het verzoek om een verklaring van Nederlandse belastingplicht en het toezenden van een blanco OB 68 formulier; dit voor mijn cliënt A. BV

Daar dit formulier uiterlijk 30 juni a.s. bij de Belgische belastingdienst moet zijn, met originele facturen, verzocht ik hem om e.e.a. nog diezelfde dag naar mij toe te zenden. De heer F. verzocht mij om dit ook per fax te verzoeken daar er ook een uittreksel van de kamer van koophandel moest worden toegevoegd. Faxen laten zich nu eenmaal gemakkelijk terzijde leggen. Aldus zond ik diezelfde dag een schriftelijk verzoek om de verklaring zomede een OB 68 formulier vergezeld van een uittreksel kamer van koophandel. Uiteraard per fax in verband met de benodigde spoed.

Op 24 juni 2003 (!) heb ik nog maar eens gebeld met de klantendienst van de belastingdienst en heb de situatie uitgelegd. Een en ander had geen enkel effect.

Op 25 juni 2003 heb ik vroeg in de middag rechtstreeks gebeld met de heer F., die ondanks mijn verzoek de bescheiden snel per fax toe te zenden, mij een fax 17.17 uur verzond. Dat is na sluiting van het postkantoor.

Helaas bleek het blanco OB 68 formulier niet te zijn toegevoegd, slechts de verklaring van 'onderworpenheid BTW' werd door mij ontvangen.

Nu hoopte ik op 26 juni de gehele set per post te ontvangen. Helaas zat er die dag niets bij de post, door de heer F. ook later die dag bevestigd, dat hij de post pas op 26 juni had verzonden; overigens zonder blanco OB 68 formulier. Ik had daar toch uitdrukkelijk, mondeling en schriftelijk (!), om verzocht.

Eerder die dag had ik gebeld met een heer Z. die ik ook nog eens de situatie heb uitgelegd en heb gesmeekt om met grote spoed een OB 68 formulier naar mij toe te faxen. Ondanks mijn verzoek rond een uur of twaalf, bleek dit een (te) moeilijke opgave te zijn.

Uiteindelijk heb ik rond half vier met een boze toonzetting gebeld en werd ik door de heer P. geholpen. Die begreep het probleem, en heeft vervolgens gedurende een halfuur medewerkers van de klantendienst geprobeerd te bereiken. U moet nog maar eens vragen naar de visie van de heer P. over de organisatie en aanwezigheid van de klantendienst.

Gevolg was wel dat ik om een uur of vier de heer F. weer aan de telefoon kreeg, met verhalen over te late verzoeken door belastingadviseurs (nou nou...19 juni!). Niet vergeten moet worden dat ik om iets heel eenvoudigs heb gevraagd. De heer F. klaagde over verantwoordelijke medewerkers die op dat moment (onverantwoordelijk) op vakantie waren etcetera. Ik neem dat de heer F. niet kwalijk, dat is een kwestie voor de verantwoordelijke managers om op de bezetting te letten. Uiteindelijk ontvang ik per fax op 16.55 uur (!) met een blanco OB 68 formulier. Ook op donderdag sluit het postkantoor om 17.00 uur .....

Ik ben van mening dat er door de Belastingdienst Den Haag zeer slecht is gepresteerd op het punt van dienstverlening. Noodzakelijke dienstverlening, want de door mij gevraagde verklaring is slechts bij U te verkrijgen. Inderdaad, een OB 68 formulier zou ook bij andere diensten te verkrijgen zijn, maar het lijkt mij wat te eenvoudig om andere diensten te laten opdraaien voor de wanprestatie van de belastingdienst Den Haag.

De besproken formulieren met bijlagen dienen uiterlijk op maandag 30 juni a.s. in Brussel te zijn. Zoals hiervoor besproken was ik eerst op vrijdag 27 juni 2003 in staat een en ander, aangetekend en per expresse, op de post te doen.

Het zal duidelijk zijn dat indien de ontvangst in België te laat is, mijn cliënt U aansprakelijk zal stellen voor de geleden schade tengevolge van uw laksheid. Ik praat dan nog niet over

de vele onnodige urenbesteding mijnerzijds. Heeft U zelf wel eens geprobeerd om de belastingdienst te bellen?..."

2. De Belastingdienst reageerde in een brief van 19 augustus 2003 als volgt:

"...Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief deel ik u het volgende mede.

In verband met uw opmerkingen over de slechte telefonische bereikbaarheid van onze dienst kan ik u mededelen dat de Belastingdienst alles in het werk stelt om de klant binnen redelijke tijd te woord te staan.

Door omstandigheden is het ons in de door u genoemde periode niet gelukt.

In uw brief maakt u melding van uw verzoek voor een hoedanigheidverklaring voor uw cliënt. Deze zou naar uw mening niet op tijd zijn afgegeven. In het kader van zorgvuldigheid dient de Belastingdienst in de gelegenheid te worden gesteld om een onderzoek in te stellen naar de rechtmatigheid om genoemde verklaring te kunnen afgeven.

Wij streven ernaar deze verklaring binnen 3 weken af te geven.

Voor de bij deze verklaring horende OB 68 formulier geldt dezelfde periode.

Volgens uw brief heeft u op 19 juni uw eerste verzoek gedaan en hebben wij op 27 juni volledig hieraan voldaan.

Hiermee is voldaan aan de zorgvuldigheid en de hiervoor geldende termijn.

Wij betreuren het dat u meerdere acties heeft moeten ondernemen om het gewenste resultaat te bereiken..."

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker nog het volgende op:

"...Onze grieven zijn als volgt:

1. Wij hebben een zeer klein advieskantoor met slechts 2 posten bij de Belastingdienst Haaglanden. De uit dien omstandigheden voortvloeiende weinige contacten met de Belastingdienst Haaglanden verlopen al jarenlang stroef in de uitvoerende sfeer, waarbij brieven onbeantwoord blijven en de telefonische bereikbaarheid slecht is. Dit laatste wordt ook toegegeven door de Belastingdienst, zij het dat wij de mening niet delen dat het slechts 'om genoemde periode' handelt. Waar men als burger gedwongen is tot contact met de betreffende dienst mag worden verlangd dat deze dienst de externe contacten

onderhoudt zoals die voldoen aan normen die in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk zijn.

2. Het antwoord gaat niet in op onze klacht over het niet nakomen van de mondelinge toezeggingen die zijn gedaan door de Belastingdienst. Het niet nakomen van mondelinge toezeggingen is niet behoorlijk.

3. De aangegeven termijn van drie weken voor het afgeven van een verklaring is weliswaar redelijk, doch deze termijn is niet (vooraf) bekend voor belastingplichtigen...”

### C. Standpunt Belastingdienst/Haaglanden

1. In reactie op de klacht liet de Belastingdienst in een brief van 28 november 2003 het volgende weten:

“...In mijn brief van 30 juni jl. (bedoeld is: 19 augustus 2003; N.o.) ben ik in algemene zin voldoende ingegaan op genoemde klacht. (...) Hieronder zal ik ingaan op de specifiek door u benoemde punten.

De genoemde termijn van drie weken is een intern afgesproken termijn. De wettelijke termijn voor het afgeven van desbetreffende verklaringen is acht weken en is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (art. 4:13 lid 1 en 2).

Ten tijde van de klacht van (verzoeker; N.o.) was er sprake van een veel groter aanbod telefoongesprekken ten opzichte van de personele bezetting van het callcenter. Deze bezetting is bepaald aan de hand van ervaringscijfers. Door een samenloop van omstandigheden (veel verlate reacties van klanten op de aangiften, vakantieperiode en een mindere bezetting als gevolg van uitstroom en reorganisatieplannen), was de bereikbaarheid slecht.

Om te zorgen dat de telefonische bereikbaarheid verbetert, is er personeel van andere processen weggehaald en aan de telefoon gezet. Deze tijdelijke oplossing heeft geresulteerd in een verbetering van de bereikbaarheid. De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst Haaglanden bedraagt de afgelopen weken gemiddeld 75 %.

Er wordt gewerkt aan een structurele verbetering van de bereikbaarheid. In piekperioden kan het voorkomen dat de bereikbaarheid bij de Belastingdienst minder is.

Om dit te voorkomen zijn er goede afspraken gemaakt tussen de respectievelijke onderdelen om in die gevallen de dienstverlening bij te staan...”

2. Telefonisch liet de Belastingdienst op 12 december 2003 daarnaar gevraagd nog weten dat een formulier OB 68 dient om in een van de lidstaten van de EU betaalde omzetbelasting terug te vragen.



## ACHTERGROND

### Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 4:13

“1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan.”

#### Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

#### 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.”