



Rapport

Datum: 8 maart 2005

Rapportnummer: 2005/064

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort zijn klacht van 25 juli 2003 heeft afgedaan. Hij is onder meer van mening dat in de klachtafdoeningsbrief onvoldoende is ingegaan op zijn bezwaren.

Voorts klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort, tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op zijn brieven van 6 november en 12 december 2003, waarin hij nadere vragen stelt over de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht heeft afgedaan.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Bij brief van 25 juli 2003 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort (hierna: de Belastingdienst). Met name was deze klacht gericht tegen het feit dat de Belastingdienst in zijn correspondentie gericht aan verzoeker zijn naam niet juist weergaf, namelijk zonder umlaut op de u.

2. De Belastingdienst reageerde bij brief van 19 september 2003 op verzoekers brief. Hij liet in zijn brief onder meer weten dat de bij herhaling onjuiste schrijfwijze van verzoekers naam te maken heeft met het feit dat het registratiesysteem van belastingplichtigen de gegevens ontleent aan de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA). Wanneer verzoekers naam daarin met een onjuiste spelling is opgenomen wordt die fout door hem overgenomen, aldus de Belastingdienst. Volgens de Belastingdienst kon hij niet vermoeden dat verzoekers naam anders geschreven diende te worden, dan in de GBA staat vermeld.

3. Bij brieven van 6 november en 12 december 2003 stelde verzoeker de Belastingdienst vragen over de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht van 25 juli 2003 had afgedaan. Verzoeker liet de Nationale ombudsman bij brief van 27 december 2003 weten geen reactie op deze brieven te hebben ontvangen.

II. Ten aanzien van de reactie op verzoekers brief van 25 juli 2003

1. Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst in zijn brief van 19 september 2003 liet weten dat de Belastingdienst geen verwijt valt te maken met betrekking tot de onjuiste schrijfwijze van verzoekers naam in de aan hem gerichte correspondentie, aangezien hij de gegevens uit de GBA overneemt. Volgens verzoeker staat zijn naam wél correct vermeld in de GBA en heeft de Belastingdienst derhalve op dit punt niet juist gereageerd op zijn klacht.

2. In reactie op de klacht berichtte de Belastingdienst bij brief van 2 maart 2004 aan de Nationale ombudsman en aan verzoeker dat hij nogmaals informatie had ingewonnen over de wijze waarop de gegevensuitwisseling tussen de GBA en hem verloopt. Deze informatie leverde hem op dat het `formaat' van de data wordt getransformeerd naar een zogenaamde `standaard' of `platte' tekst. Dit houdt onder meer in dat niet alle speciale leestekens - zoals onder meer de umlaut - (kunnen) worden overgebracht, aldus de Belastingdienst. Volgens hem heeft dit tot gevolg dat op geautomatiseerd vervaardigde formulieren, zoals onder meer aangifteformulieren, geen umlaut wordt afgedrukt. Wanneer de Belastingdienst verzoekers gegevens in geautomatiseerde bestanden raadpleegt of een brief opmaakt die op een automatisch vervaardigd formulier is gebaseerd, kan hem niet bekend zijn dat verzoekers naam met umlaut geschreven dient te worden, aldus de Belastingdienst.

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit impliceert onder meer dat door bestuursorganen verstrekte informatie waarheidsgetrouw en duidelijk moet zijn.

4. Nu de Belastingdienst gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman was gebleken dat als gevolg van de gegevensuitwisseling tussen de GBA en hem er op geautomatiseerd door hem aangemaakte brieven en formulieren geen umlaut op de u wordt vermeld, alsmede dat door hem uit de hem beschikbare bestanden niet kan worden opgemaakt dat verzoekers naam met een umlaut op de u dient te worden geschreven, is het niet juist dat de Belastingdienst verzoeker in reactie op zijn klacht liet weten dat zijn naam niet correct in de GBA staat vermeld. Door deze feitelijk onjuiste informatie in de reactie op verzoekers klacht op te nemen, handelde de Belastingdienst in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Overigens heeft de Belastingdienst verzoeker aangemeld voor opname in zijn zogenaamde uitzonderingenbestand, zodat op van de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn afkomstige en aan verzoeker gerichte correspondentie in de adressering verzoekers naam juist geschreven zal zijn. Hetzelfde geldt voor verzoekers echtgenote. Verder is verzoeker toegedeeld aan het zogenaamde VIP-team binnen zijn kantoor, dat op de hoogte is van de juiste schrijfwijze van verzoekers naam. Tenslotte liet de staatssecretaris van Financiën weten in zijn planning rekening te houden met het onder II.4. gesignaleerde probleem bij de gegevensuitwisseling tussen de GBA en de Belastingdienst. Door dit probleem staat de naam van verzoekers echtgenote zonder een umlaut op de u in de rubriek "Naam gehuwde partner" op verzoekers aangifte 2004 vermeld. Dit is niet juist.

III. Ten aanzien van de behandelingsduur van verzoekers brieven van 6 november en 12 december 2003

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de Belastingdienst, tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (27 december 2003), niet had gereageerd op zijn twee brieven van 6 november en 12 december 2003. In deze brieven stelt verzoeker vragen over de wijze waarop de Belastingdienst zijn klacht van 25 juli 2003 had afgedaan.

In de brief van 6 november laat verzoeker onder meer weten dat zijn naam - in tegenstelling tot hetgeen door de Belastingdienst in zijn reactie op de klacht wordt gesteld - wél correct in de GBA is opgenomen, te weten met een umlaut op de u.

Bij brief 12 december 2003 merkt verzoeker ten aanzien van dit punt op dat hij nogmaals een brief van de Belastingdienst had ontvangen, waarin zijn naam zonder umlaut op de u was vermeld.

2. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste impliceert onder meer dat op brieven met betrekking tot een eerder ingediende en al (gemotiveerd) afgewezen of afgehandelde klacht een inhoudelijke reactie dient te volgen indien de klager nieuwe feiten of omstandigheden aanvoert die tot een heroverweging van de klacht zouden kunnen leiden.

3. In aanmerking genomen de reactie van de Belastingdienst van 2 maart 2004 op dit klachtonderdeel zoals hiervoor vermeld onder II.2 had de Belastingdienst in ieder geval naar aanleiding van verzoekers brieven van 6 november en 12 december 2003 tot heroverweging van verzoekers klacht dienen over te gaan en verzoeker hierover binnen een redelijke termijn na ontvangst van zijn brieven dienen te informeren. Door dit na te laten, handelde de Belastingdienst in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel eveneens niet behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt het volgende overwogen.

Voor zover de Belastingdienst zich op het standpunt stelt de behandeling van verzoekers brief van 12 december 2003 gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman te hebben opgeschort, is het niet juist dat hij verzoeker hiervan niet op de hoogte heeft gebracht. Hierdoor handelde hij eveneens in strijd met het hierboven genoemde vereiste.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort, is gegrond ten aanzien van:

- de reactie op verzoekers brief van 25 juli 2003, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- de behandelingsduur van verzoekers brieven van 6 november en 12 december 2003, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de Belastingdienst verzoeker heeft aangemeld voor opname in zijn zogenaamde uitzonderingenbestand, zodat op van de Belastingdienst/Centrale betalingsadministratie te Apeldoorn afkomstige correspondentie verzoekers naam juist geschreven zal zijn, dat verzoeker is toegedeeld aan het zogenaamde VIP-team binnen zijn kantoor, dat op de hoogte is van de juiste schrijfwijze van verzoekers naam, alsmede dat de staatssecretaris van Financiën liet weten in zijn planning rekening te houden met het onder II.4. gesignaleerde probleem bij de gegevensuitwisseling tussen de GBA en de Belastingdienst.

Onderzoek

Op 30 december 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 27 december 2003, van de heer G. te Woudenberg, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort.

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/Utrecht-Gooi verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Voorts werd de minister van Financiën om informatie verzocht.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De staatssecretaris van Financiën deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reacties van verzoeker en de Belastingdienst/Utrecht-Gooi gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 25 juli 2003 wendde verzoeker zich tot de Belastingdienst/Utrecht-Gooi/kantoor Amersfoort (hierna: de Belastingdienst) met onder meer het volgende:

"Zoals ik u reeds telefonisch meedeelde heb ik de belastingdienst enkele weken geleden benaderd omtrent het feit dat de Informatie Beheer Groep, hierna te noemen de I.B.G., aan mijn kinderen een aanvullende studietoelage weigert omdat bij de belastingdienst mijn inkomstengegevens - nog - niet zijn verwerkt.

Ik kwam in contact met een meneer die mij meedeelde dat mijn aangifte op 19 maart door de belastingdienst was ontvangen en dat de computer mijn aangifte uit de computer had gegooid omdat ik de naam van mijn echtgenote had doorgestreept omdat die naam nu eenmaal fout geschreven was.

Ergo: Doordat de belastingdienst steeds weer de fout in gaat door mijn naam danwel de naam van mijn echtgenote fout te schrijven, gooit, indien ik de fout op het aangifteformulier verbeter, de computer mijn formulier uit de computer en moet hij opeens handmatig worden afgewerkt (nog steeds volgens de informatie van de belastingdienst) waardoor ik mijn teruggaaf niet vóór 1 juni ontvang en mijn kinderen geen aanvullende studiebeurs kunnen ontvangen.

Ik stel de belastingdienst met dit schrijven dan ook mede-aansprakelijk voor alle reeds ontstane en de nog komende schaden en onkosten.

Betrokken meneer deelde verder nog mede dat mijn aangifte binnen veertien dagen zou zijn behandeld en hij deelde mij verder nog mede dat hij er vaart achter zou zetten door kantoor Heerlen, dewelke kantoor kennelijk belast is met die afhandeling, omtrent mijn aangifte te bellen.

Toen ik na drie weken nog niets had vernomen heb ik wederom met kantoor Amersfoort gebeld. Ik kreeg toen in eerste instantie een mevrouw aan de lijn die mij eerst eens onder de neus wreef dat ik mijn aangifte te laat had ingediend, te weten op 11 april (!?!?). Hoe dit nu rijmt met de eerder gedane uitspraak van de meneer die ik enkele weken eerder sprak begrijp ik niet en ik verzoek u mij daar opheldering over te geven.

Daarbij zij vermeld dat ik op 14 maart mijn aangifte instuurde zodat in ieder geval de aangifte op tijd bij (de Belastingdienst; N.o.) moet zijn binnengekomen en de eerste meneer het bij het rechte eind heeft gehad en de bovengenoemde mevrouw mij op dat moment mij onjuist informeerde.

Vervolgens ging laatst genoemde mevrouw over tot het aan mij medelen dat ik eventueel een inkomstenverklaring van de belastingdienst zou kunnen ontvangen en dat ik die dan aan de I.B.G. zou kunnen toesturen.

Ik vond dit zo'n krankzinnige mededeling dat ik, mede gezien haar onwaarheid inzake de inzenddatum van mijn aangifteformulier, er toe over gegaan ben om naar haar baas te vragen en zodoende kwam ik in gesprek met u. Dat ik de opmerking van betrokken mevrouw buitenissig vreemd vond is hierin gelegen.

De I.B.G. zendt aan mijn kinderen een brief dewelke door de ouders dient te worden ingevuld en te worden teruggezonden aan de I.B.G. en deze brief is niets meer dan toestemming aan de I.B.G. geven van mij om bij de belastingdienst mijn inkomstgegevens na te vorsen om zodoende te komen tot een juiste beslissing inzake het vaststellen van een aanvullende studiebeurs. Welnu: Waarom dan niet op verzoek van de I.B.G. aan u die verklaring (die overigens fout is) gestuurd dewelke u nu aan mij zendt?

Vreemd vind ik het ook dat in eerste instantie zowel de I.B.G. alsmede de belastingdienst met geen woord rept over het feit dat de belastingdienst een inkomstenverklaring kan afgeven.

Tot slot nog een laatste grief. Het moet nu toch wel genoegzaam bekend zijn dat mijn naam (met een umlaut op de u dient te worden geschreven; N.o.) en NIET (zonder een umlaut op de u; N.o.) en het moet toch inmiddels ook bij u genoegzaam bekend zijn dat dit jegens u reeds heeft gespeeld bij Het Gerechtshof Arnhem alsmede bij de Nationale Ombudsman te Den Haag en dat beide instanties u er op hebben gewezen dat mijn naam juist dient te worden geschreven. En wat doet (de Belastingdienst; N.o.)? Jawel hoor, mijn naam steevast tot twee keer toe onjuist schrijven.

Resumerend verzoek ik u dus opheldering omtrent de volgende kwesties:

- 1: Waarom (de Belastingdienst; N.o.) mijn naam onjuist schrijft?
- 2: Waarom de belastingdienst pas na diverse telefoontjes aangeeft dat er een mogelijkheid bestaat tot het afgeven van een inkomstenverklaring?
- 3: Waarom die inkomstenverklaring niet meteen op verzoek van de I.B.G. aan haar wordt verzonden omdat immers de I.B.G. een toestemming van mij heeft ontvangen?
- 4: Waarom er tegenstrijdige mededelingen worden gedaan inzake het afwerken van mijn belastingaangifte?
- 5: Waarom het toch komt dat een fout uwerzijds (een verkeerde naam op het aangiftebiljet vermelden) leidt tot vertraging van het afwerken van mijn aangifte?

(...)

Ik verzoek u met klem spoedig te reageren aangezien mijn kinderen straks hun studie wegens geldgebrek wel kunnen vergeten en daardoor hun carrière zullen kunnen gaan

missen en ik stel u dan ook in dat geval aansprakelijk voor een schadebedrag van ten minste één miljoen Euro."

2. Verzoeker liet de Belastingdienst bij brief van 7 september 2003 onder meer weten:

"Op 25 juli 2003 schreef ik u bijgaande brief met klachten. U heeft daar nimmer op gereageerd. Ik verzoek danwel sommeer u dit binnen drie dagen alsnog te doen.

Blijft u echter wederom in gebreke zal ik mij noodzakelijkerwijze richten tot De Nationale Ombudsman.

Ik breid mijn klacht overigens thans uit dat ik er over klaag dat u brieven niet binnen de daarvoor gestelde termijn beantwoord en nog niet eens de moeite neemt een ontvangstbevestiging te zenden."

3. De Belastingdienst berichtte verzoeker bij brief van 11 september 2003 onder meer als volgt:

"Betreft

Ontvangstbevestiging van uw klachtbrief

binnengekomen op 29 juli 2003

(...)

Op 5 september heb ik uw brief ontvangen waarin u een klacht indient over de onjuiste schrijfwijze van uw naam, afhandeling van uw telefonische verzoeken, afwerking van uw belastingaangifte en vertraagde afwerking van uw aangifte door een onjuiste vermelding van uw naam, zoals beschreven in uw brief van 25 juli jl.

Door omstandigheden heb ik eerst nu uw brief in behandeling kunnen nemen, hiervoor mijn excuses.

(...)

De Belastingdienst streeft er naar om uw klacht binnen zes weken na dagtekening van dit schrijven af te handelen. Wanneer dit binnen deze termijn niet mogelijk is, zal de behandelaar u hiervan, onder opgaaf van redenen, schriftelijk op de hoogte stellen."

4. In vervolg op de hiervoor onder 3. vermelde brief deelde de Belastingdienst verzoeker bij brief van 19 september 2003 onder meer het volgende mee:

"Gelet op inhoud en toonzetting is (uw brief van 25 juli 2003; N.o.) als een klacht aangemerkt.

U verzoekt in die brief opheldering over een aantal kwesties, mede ten aanzien van de handelwijze van (de Belastingdienst; N.o.). Onderstaand treft u mijn reactie aan, waarbij de volgorde van uw vragen is aangehouden.

1. U vraagt waarom de (de Belastingdienst; N.o.) uw naam onjuist heeft geschreven. De bij herhaling onjuiste schrijfwijze van uw naam heeft te maken met het feit dat ons registratiesysteem van belastingplichtigen de gegevens ontleent aan de Gemeentelijke Bevolkingsadministratie (bedoeld is: basisadministratie; N.o.). Wanneer uw naam daarin met een onjuiste spelling is opgenomen wordt die fout door ons overgenomen. De Belastingdienst kan de tenaamstelling niet zelf aanpassen.

(De Belastingdienst; N.o.) kon niet vermoeden dat uw naam anders geschreven diende te worden.

2. Het is voor mij niet goed te beoordelen waar eerdere telefoongesprekken over zijn gegaan. Ik ben echter van mening dat de (Belastingdienst; N.o.) ten onrechte een IB-60 heeft verstuurd. Als er een aangifte is uitgereikt wordt, zolang deze nog niet bij de Belastingdienst retour is ontvangen, geen formulier IB-60 verstrekt. Hier zal bij eerdere telefoontjes van zijn uitgegaan.

3. U vraagt zich af waarom het formulier IB-60 aan u en niet rechtstreeks aan de Informatie Beheer Groep (hierna te noemen 'IBG') is toegezonden.

Aan de toezending van het IB-60 formulier ligt in deze geen verzoek van de IBG ten grondslag. Het IB-60 formulier wordt om privacy-reden in principe altijd naar belastingplichtige toegestuurd.

4. De reden waarom aan u verschillende mededelingen zijn gedaan over de afwerking van uw aangifte kan ik niet beoordelen. Mogelijk was op dat moment waarschijnlijk niet te traceren dat de aangifte tot de 200.000 garantieposten behoorde die geen bericht voor 1 juli gekregen hebben.

5. Bij navraag bij de eenheid Centrale Invoer te Heerlen blijkt inderdaad dat aangiftes waarvan de naam is doorgehaald handmatig verwerkt dienen te worden. Maar dit duurt normaliter niet langer dan 2 werkdagen, dit kan dus niet tot vertraging geleid hebben. Ook hiervoor verwijs ik naar de landelijke problematiek zoals genoemd onder punt 4. Deze groep van belastingplichtigen zou (uiterlijk) bericht krijgen tussen 28 juli en 29 augustus. Dit is in uw situatie ook het geval, want op 8 augustus heeft u een voorlopige aanslag ontvangen.

Tenslotte deel ik u nog mede, dat de behandeling van uw brief vertraging heeft opgelopen, aangezien deze bezorgd is bij X in plaats van Y. Door opvolgende vakanties is de behandeling eerst op 5 september aangevangen.

Ik bied u voor bovengenoemde tekortkomingen alsmede voor de late behandeling van uw klacht mijn excuses aan."

5. In reactie op de hiervoor onder 4. genoemde brief liet verzoeker de Belastingdienst bij brief van 6 november 2003 onder meer het volgende weten:

"Met dit schrijven reageer ik, alvorens ik de stap naar De Nationale Ombudsman zal moeten gaan maken, op uw brief van september 2003.

Daarbij wijs ik u op de onderstaande zaken en verzoek u alsnog mijn vragen beter te beargumenteren en te beantwoorden, want ik ben verre van tevreden met uw antwoorden.

Onder 1. stelt u dat de belastingdienst met haar medewerkers afgaat op de gegevens zoals die zijn vastgelegd in de Gemeentelijke Bevolkingsadministratie (bedoeld is: basisadministratie; N.o.). Ik kan u echter verzekeren dat mijn gegevens daar juist staan vermeld. Het had dan ook op uw weg gelegen om dat eerst te controleren alvorens u mij die onzin tracht te verkopen zoals u achter 1. schrijft. Ik verzoek u dringend mij een DUIDELIJK en onomstreden antwoord te geven en controleer eerst de zaken alvorens u mij onjuistheden schrijft!!

Op de tweede plaats kan ik uw antwoord onder 2. niet plaatsen.

Ten eerste werd door mij reeds lange tijd geleden de aangifte OP TIJD en juist ingestuurd. De IB-60 werd naderhand aan mij verstrekt en is door mij, vanwege de onjuiste tenaamstelling, retour gezonden, en wel ter verbetering. Tot op heden heb ik daar nog niets van vernomen. Onder 2. stelt u immers, alweer foutief, dat de IB-60 aan mij werd verzonden alvorens ik mijn aangifte had ingediend. Ook hier geldt: Controleer eerst en op correcte manier de zaken alvorens mij een onzinantwoord te geven. Onder 3. staat alweer een mededeling die ik niet geheel kan vatten.

Aan de IB-groep werd door mij een machtiging gezonden om mijn belasting cq inkomstgegevens na te gaan voor vaststelling van een studietoelage aan één van mijn kinderen.

Ik kan absoluut niet inzien waarom deze IB-60 niet naar de IBG-groep wordt verzonden. Immers: U reikt aan mij dit formulier uit om dat de IB-groep er naar zou vragen. Ergo: Ik vraag mij dan dus af: Waarom geef ik een machtiging af aan de IB-groep en krijgt deze nul op rekest indien zij mijn inkomstgegevens tracht na te trekken en anderzijds vraag ik mij af waarom ik een formulier van u krijg toegezonden dewelke bestemd is voor, jawel, de IB-groep. In dit geval gaat het beroep op privacy totaal niet op. Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat uw antwoord niet geheel met de waarheid strookt.

Vervolgens zijn er een aantal zaken waar u helemaal geen antwoord op geeft. Wat dat betreft zou voor diegene(n) die de afhandeling van mijn klacht ter hand heeft/hebben

genomen een cursus begrijpend Nederlands geen overbodige luxe zijn.

Ik vraag u nogmaals: Waarom staat er op het door u aan mij uitgereikte aangiftebiljet mijn naam (in tweede instantie) onjuist vermeld.

Ik vraag u nogmaals: Waarom een dergelijke door de belastingdienst gemaakte fout voor mij nadelig uitpakt want dit heeft kennelijk geleid tot de vertraging. Alleen met de vaststelling die u hebt gedaan, namelijk dat een doorhaling van een gegeven leidt tot vertraging is nog geen antwoord geven op mijn vraag.

Thans geef ik u nog één kans om juiste, goede en zonneklare antwoorden te geven. Daarbij verzoek ik u er zorg voor te dragen dat mijn aangiften voortaan voorzien zijn met juiste namen. Mag ik in het geheel van u vernemen?"

6. In het kader van de behandeling van verzoekers aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2002 verzocht de Belastingdienst bij brief van 27 november 2003 verzoeker om nadere informatie. Onder meer in het briefhoofd van deze brief staat verzoekers naam zonder umlaut op de u vermeld.

7. Bij brief van 12 december 2003 berichtte verzoeker de Belastingdienst onder meer als volgt:

"Thans moet ik weer overgaan tot het indienen van diverse klachten tegen (...) uw dienst.

Ten eerste: Ik diende op (25; N.o.) juli 2003 een klacht bij u in dewelke NIET binnen de wettelijke tijd werd beantwoord. Vervolgens zond ik u een herinnering op 7 september.

Daarop kwam echter een reactie, met excuus voor de niet beantwoording en een poging tot antwoord van de door mij gestelde problematiek waar ik allerminst tevreden over was. Dat heeft er toe geleid dat ik op 6 november wederom aan u een brief schreef, gericht aan (...). Op deze brief is tot op heden niet gereageerd. Daar Z kennelijk hoofd is van de afdeling klachten en vervolgens mijn brief weer laat liggen en niet behandeld, kan ik mij niet aan de indruk onttrekken dat de juiste man hier NIET op de juiste plaats zit.

Ik klaag er dus over dat Z mijn brief niet beantwoord. Dit zal mij overigens nopen de kwestie voor te leggen bij De Nationale Ombudsman.

Vervolgens kreeg ik een brief van U met alweer een verkeerd gespelde naam.

Deswege klaag ik er over dat de belastingdienst voortgaat met het fout schrijven van mijn naam en dat is een uiterst bedenkelijke zaak.

Het bevreemd mij in hoge mate dat, ondanks uitspraken van de Nationale Ombudsman die hebben aangegeven dat op u als overheidsinstantie de verplichting rust mijn naam juist te schrijven, en ondanks de door de Minister van Binnenlandse Zaken uitgevaardigde

regelgeving van 1992 die dat in een regelgeving verplicht heeft, u onverdroten doorgaat met mijn naam juist te blijven schrijven.

Ik verzoek danwel sommeer u thans binnen één week op deze brief te reageren. Laat u dit wederom na, zal de kwestie worden voorgelegd bij De Nationale Ombudsman.

Ik verzoek u tevens U in kennis te stellen van de tegen hem/haar ingediende klacht en het behoeft geen betoog dat, daar de incompetentie van Z thans in mijn klacht is gebleken, ik er van uit ga dat de klacht door de meerdere van Z zal worden behandeld."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder Klacht. In zijn verzoekschrift liet verzoeker weten er met name over te klagen dat de Belastingdienst in zijn afdoeningsbrief berichtte dat de Belastingdienst geen verwijt te maken valt met betrekking tot de onjuiste schrijfwijze van zijn naam. Volgens verzoeker is dit echter wel het geval.

C. Standpunt Belastingdienst/Utrecht-Gooi

In reactie op de klacht verwees de Belastingdienst/Utrecht-Gooi naar de bijgevoegde en aan verzoeker gerichte brief van 2 maart 2004. De Belastingdienst liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Betreft

Nadere toelichting betreffende uw klachten verwoord in de brieven gedateerd 25 juli 2003, 6 november 2003 en 12 december 2003.

Geachte (verzoeker; N.o.),

U heeft vanaf 25 juli 2003 meerdere klachten aan de Belastingdienst gericht. Deze zijn niet naar uw tevredenheid behandeld. Op 27 december 2003 heeft u de bezwaren over de inhoudelijke afdoening van de oorspronkelijke klacht en uw nadere vragen over de wijze van klachtbehandeling door de Belastingdienst voorgelegd aan de Nationale ombudsman. Deze brief heeft ten doel de behandeling van uw klacht gericht aan de Nationale ombudsman te ondersteunen. Ik geef nadere toelichting op inhoudelijke punten, op de beoordeling van de klachten en op het verloop van de klachtbehandeling.

Nadere toelichting op uw klacht van 25 juli 2003

In uw brief van 6 november 2003 geeft u aan op een aantal punten niet tevreden te zijn met de toelichting die de Belastingdienst u heeft gegeven in ons antwoord van 19 september 2003. Hieronder geef ik puntsgewijs nadere informatie op de onduidelijk gebleven onderdelen.

Ik begin echter met de kanttekening dat een schriftelijke reactie opnieuw vragen kan oproepen en niet direct uitgewisseld kan worden of alles voor u voldoende duidelijk is. De Belastingdienst heeft u bij behandeling van uw klacht tweemaal gelegenheid gegeven gehoord te worden. Ik vind het zeer jammer dat u van deze gelegenheden geen gebruik heeft gemaakt. Zie verder in de alinea 'horen'.

Te late afdoening klacht 25 juli 2003

De opmerking over het feit dat de klacht van 25 juli 2003 te laat is afgedaan is terecht. In de brief van 19 september is naar mijn mening de reden voor de te late afdoening van de klacht voldoende toegelicht en zijn reeds excuses voor deze te late afdoening aangeboden.

Punt 1 Registratie naam in GBA

Wij hebben nogmaals informatie ingewonnen over de wijze waarop de gegevensuitwisseling tussen de Gemeentelijke Basis Administratie en de Belastingdienst verloopt. Deze informatie leert ons dat het 'formaat' van de data wordt getransformeerd naar zogenaamde 'standaard' - of 'platte' tekst. Dat houdt onder meer in dat niet alle speciale leestekens (kunnen) worden overgebracht, waaronder de umlaut. Dit heeft ten gevolge dat op geautomatiseerd vervaardigde formulieren zoals aangifteformulieren geen umlaut wordt afgedrukt. Wanneer een medewerker van de Belastingdienst uw gegevens in geautomatiseerde bestanden raadpleegt of een brief opmaakt die op een automatisch vervaardigd formulier is gebaseerd, kan deze medewerker niet bekend zijn met het feit dat uw naam met umlaut geschreven dient te worden.

Mijn conclusie is dat de klacht op dit punt terecht niet gegrond is geacht. De technische en budgettaire mogelijkheden zijn begrensd. De medewerkers van de Belastingdienst baseren zich op geautomatiseerde bronnen en zijn dus niet op de hoogte van de juiste spellingswijze met umlaut. Ten overvloede wil ik hieraan toevoegen dat in Duitsland, waar de umlaut veelvuldig voorkomt in de taal, de problematiek met speciale tekens in geautomatiseerde bestanden welbekend is. Uit jurisprudentie is daar het standpunt ontstaan dat de burgers nooit juridische gevolgen kunnen verbinden aan het ontbreken van de umlaut bij de spelling van hun naam.

Punt 2 IB 60-formulier verstrekken en adressering

Een IB-60 formulier wordt op verzoek van een belastingplichtige verstrekt op basis van een vastgestelde aangifte. Het formulier kan door de belastingplichtige gebruikt worden om andere instanties over inkomensgegevens te informeren.

Deze formulieren worden nooit, ook niet in uw situatie, op basis van een volmacht of verzoek, rechtstreeks aan een instantie gestuurd. De reden is dat u persoonlijk verantwoordelijk blijft voor het gebruik van het informatieformulier. Overigens vindt wel

periodiek massale gegevensuitwisseling met de IB-Groep plaats. Daarbij worden de inkomensgegevens verstrekt van reeds vastgestelde aangiftes.

Het IB 60-formulier wordt normaliter niet verstrekt voordat de aangifte is vastgesteld. Uw aangifte was reeds ontvangen, maar niet vastgesteld. In dit geval heeft de Belastingdienst u eerder dan normaal het formulier doen toekomen, zodat u de IB-Groep kon informeren en de behandeling van uw aanvragen om studiefinanciering doorgang kon vinden. U zond het formulier niet door, maar aan de Belastingdienst retour ter verbetering. Hier heeft u volgens uw brief van 6 november geen reactie op vernomen. De Belastingdienst kan de adressering niet in het geautomatiseerde systeem aanpassen, zie onder punt 1. Dit was reeds eerder bij u bekend.

De enige mogelijkheid, het handmatig aanvullen van de umlaut op uw naam, had u gezien dit voor u van groot belang is en met het oog op de voortgang van de informatieuitwisseling met de IB-groep beter zelf kunnen uitvoeren. Het is onbekend waar uw IB 60-formulier op dit moment in behandeling is, maar na het tijdsverloop is dit retourgezonden formulier denk ik zeer moeilijk te achterhalen.

Wanneer dit nog relevant is kan onze klantendienst op uw verzoek een nieuw formulier aanmaken (zonder umlaut).

Ik stel vast dat uw persoonlijk handelen, met name het retourneren en doorhalen van correspondentie, duidelijk van invloed is geweest op de voortgang van de processen, in dit kader het IB 60-formulier. Ik ben van mening dat uw klacht op het punt van IB 60-formulier. Ik ben van mening dat uw klacht op het punt van IB 60-formulier verstreken en adresseren terecht niet gegrond is geacht.

Punt 3 Onjuiste spelling naam op aangifteformulieren en brieven

Zie onder punt 1.

Punt 4 Vertraging afhandeling aangifte

Vaststaat dat de inleverdatum van uw aangifte 19 maart 2003 is geweest. Daarmee werd uw aangifte aangemerkt als garantiepost. Dit houdt in dat u voor 1 juli 2003 bericht zou krijgen. Echter, in de verwerking binnen de Belastingdienst zijn landelijk problemen gerezen bij de tijdige verwerking van alle voor 1 april ingediende aangiftes. Het betrof plusminus 200.000 posten. Helaas viel u binnen de groep. In de landelijke pers is hier aandacht aan besteed.

Horen

Op 19 september 2003 heeft de behandelaar R u telefonisch gevraagd op u gehoord wilde worden. U heeft te kennen gegeven geen mondelinge toelichting noodzakelijk te achten

omdat de besproken zaken op dat moment voldoende duidelijk waren.

Per brief van 8 januari 2004 heeft Z u geïnformeerd over zijn voorstel u nogmaals uit te nodigen voor een gesprek samen met R. Hierin zou gelegenheid worden geboden om uw grieven naar aanleiding van uw brief van 6 november 2003 nader te bespreken. Inmiddels bereikte de Belastingdienst het bericht dat u een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman en heeft een gesprek nooit plaatsgevonden.

Nadere toelichting op uw klacht van 6 november 2003

In het voorgaande is op 4 punten alsnog nadere toelichting verstrekt. De klacht dat de verstrekte informatie te summier was is ten dele gegrond. Enerzijds bleef voor u de gang van zaken nog steeds onduidelijk en was de verstrekte informatie dus onvoldoende. Anderzijds heeft de Belastingdienst geprobeerd op genoemde punten relevante informatie te verstrekken en dit mondeling nog verder toe te lichten en te verduidelijken. U gaf op dat moment aan dat laatste niet nodig te achten.

Ik ben het met u eens dat de behandeling van deze brief te lang op zich heeft laten wachten. Daarvoor wil ik u nogmaals onze excuses aanbieden. Bovendien is hierover met de betrokken medewerker gesproken om dit in de toekomst te voorkomen.

Nadere toelichting op uw brief van 12 december 2003

Omdat u zich inmiddels gewend had tot de Nationale ombudsman is de behandeling van deze brief opgeschort.

Algemene conclusie

De hoofdreden van het indienen van de klacht en van het ontstaan van vertragingen in behandeling van verzoeken en aangiftes ligt mijns inziens in het belang dat u hecht aan de juiste spelling van uw naam.

U bent reeds bekend met mijn standpunt dat van de medewerkers van de Belastingdienst niet verwacht kan worden dat zij op de hoogte zijn van de juiste schrijfwijze. (Ik verwijs naar de hierover gemaakte opmerkingen over de brief van U, die wellicht weer tot een klacht kunnen gaan leiden). Buiten mijn bereik ligt het antwoord op de vraag of de geautomatiseerd totstandgekomen correspondentie hierop in de toekomst kan worden aangepast, maar bekend is dat dit zowel beïnvloed wordt door de technische mogelijkheden en financiële beperkingen binnen onze organisatie.

Immers de Belastingdienst streeft er naar een doelmatige en doeltreffende overheidsorganisatie te zijn in het publieke belang. Dit vraagstuk zou u wellicht nog kunnen voorleggen aan het Ministerie van Financiën.

Verder heb ik geconcludeerd dat uw handelen een belangrijke rol speelt, met name het doorhalen en retourneren van correspondentie, in het ontstaan van vertragingen in de behandeling van uw verzoeken en aangiftes. Wanneer u accepteert dat de geautomatiseerde correspondentie geen umlaut heeft voorkomt u deze vervelende bijkomende gevolgen.

U heeft al eerder klachten ingediend over het ontbreken van de umlaut op uw naam, onder meer gericht op het inningsproces. Ook toen is reeds aangegeven dat het juist spellen in correspondentie niet altijd mogelijk is.

Ik hoop dat deze brief bijdraagt aan uw begrip en vraag u te accepteren dat het ontbreken van de umlaut niet op onwil of onzorgvuldigheid berust bij medewerkers, maar dat het ongedaan maken daarvan niet tot onze mogelijkheden behoort en voorlopig ook niet zal behoren. Klachten over of naar aanleiding van dit onderwerp zullen dan ook niet meer inhoudelijk behandeld worden.

Verdere afwikkeling

Met deze aanvullende toelichting verwacht ik een relevante bijdrage geleverd te hebben aan een zorgvuldige behandeling van uw klacht gericht aan de Nationale ombudsman.

Een afschrift van deze brief is separaat naar de Nationale ombudsman gezonden."

D. REACTIE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman bij brief van 10 juli 2004 deelde de staatssecretaris van Financiën bij brief van 24 augustus 2004 onder meer mee dat het niet vermelden van de umlaut op een u waar dat wel zou moeten al geruime tijd de aandacht van het Ministerie van Financiën heeft. Maar voor een structurele oplossing is aanpassing van vele systemen nodig. Het hiervoor genoemde probleem wordt volgens de staatssecretaris meegenomen in de planning, maar hij liet in aansluiting daarop weten dat hij op voorhand niet kon aangeven op welke termijn exact een structurele oplossing te realiseren is.

Het is volgens de staatssecretaris thans wel mogelijk verzoeker op te nemen in een apart bestand. De tekst van verzoekers naam zal dan worden vermeld op de wijze waarop hij dat aangeeft. Dit is een interne procedure die slechts in uitzonderingsgevallen wordt toegepast, aldus de staatssecretaris.

E. Reactie belastingdienst/utrecht-gooi

Daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman per brief van 26 augustus 2004 berichtte de Belastingdienst/Utrecht-Gooi bij brief van 3 september 2004 onder meer het volgende:

“Naar aanleiding van het retourneren van de aangifte (inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen; N.o.) 2003 wegens onjuiste tenaamstelling is (verzoeker; N.o.) reeds aangemeld voor opname in het (hiervoor onder D. door de staatssecretaris van Financiën; N.o.) bedoelde bestand. Deze registratie vindt plaats in Apeldoorn (bedoeld wordt bij de Belastingdienst/Centrale administratie; N.o.). Bij de verzending van bijvoorbeeld de aangifte (inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen; N.o.) 2004 is daardoor gewaarborgd dat de tenaamstelling juist is.

Echter niet alle voorkomende correspondentie wordt centraal opgesteld (de correspondentie naar aanleiding van meer specifieke individuele behandeling wordt vanuit een belastingkantoor opgesteld) en in deze gevallen niet vergeleken met het uitzonderingenbestand.

Om te zorgen dat ook de lokaal opgesteld correspondentie een juiste tenaamstelling krijgt is (verzoeker; N.o) naar aanleiding van de klachtbehandeling omstreeks maart/april 2004 toegedeeld aan het zogenaamde VIP-team. Behandeling door het VIP-team is normaliter bestemd voor een specifieke en bovendien beperkte doelgroep aan de hand van enkele criteria, waaraan (verzoeker; N.o.) niet voldoet. Echter, omdat de behandeling bij slechts enkele medewerkers plaatsvindt die bekend zijn met de individuele kenmerken kunnen we door (verzoeker; N.o.) binnen deze groep te brengen beter bewaken dat de correspondentie in het vervolg wel een juiste tenaamstelling heeft.

Maar ook het aanvullend opnemen van (verzoeker; N.o.) in het VIP-team biedt geen garantie dat in de toekomst in alle situaties de tenaamstelling juist is. Risico's voor onjuiste tenaamstelling op brieven of formulieren zijn nog gelegen in situaties dat (verzoeker; N.o.) contact opneemt met bijvoorbeeld de Belastingtelefoon, de Klantendienst of dat een onderdeel van zijn behandeling plaatsvindt door de administratieve unit van ons kantoor.

Echter wij menen met de genoemde maatregelen alles te doen wat binnen ons bereik ligt om de onjuiste tenaamstelling te voorkomen. De laatstgenoemde afdelingen kennen een massaliteit waarbinnen het buiten ons bereik ligt de in onze systemen gepresenteerde informatie zonder umlaut te signaleren en te laten aanpassen.”

F. REACTIE VERZOEKER

Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker de Nationale ombudsman bij brieven van 29 januari en 8 februari 2005 onder meer weten dat het door de Belastingdienst/Utrecht-Gooi zogenaamde VIP-team in de aan hem gerichte correspondentie zijn naam in de adressering wél juist vermeldt, echter niet in het overige gedeelte van de correspondentie. Voorts stuurde verzoeker de Nationale ombudsman het voorblad van de door hem op 8 februari 2005 ontvangen aan hem gerichte (papier) aangifte inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen over het jaar 2004. Op deze aangifte staat verzoekers naam juist vermeld. In de rubriek "Naam gehuwde partner" staat

echter de naam van zijn echtgenote niet juist vermeld. Van laatstgenoemde staat de naam in de genoemde rubriek zonder een umlaut op de u vermeld.

G. NADERE REACTIE BELASTINGDIENST/UTRECHT-GOOI

1. De Nationale ombudsman verzocht de Belastingdienst/Utrecht-Gooi bij de aanbidding van het verslag van bevindingen bij brief van 24 januari 2005 te laten weten of in het zogenaamde uitzonderingenbestand de naam van verzoekers echtgenote op de juiste wijze is opgenomen.

Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen en de bovenvermelde vraag liet de Belastingdienst/Utrecht-Gooi bij brief van 2 februari 2005 weten dat verzoeker en zijn echtgenote gelijktijdig op de juiste wijze zijn opgenomen in het uitzonderingenbestand.

2. Daarnaast gevraagd door de Nationale ombudsman bij faxbericht van 11 februari 2005 liet de Belastingdienst op 16 en 17 februari 2005 telefonisch weten dat de opname in het uitzonderingenbestand niet voorkomt dat de naam van verzoekers echtgenote zonder een umlaut op de u staat vermeld in de rubriek "Naam gehuwde partner".

Voorts liet de Belastingdienst weten dat hem geen door het VIP-team in de periode december en januari verstuurd brieven bekend zijn, waarin de naam van verzoeker onjuist is geschreven.

Achtergrond