



# Rapport

**Datum: 28 juni 1999**

**Rapportnummer: 1999/284**

## **Klacht**

Op 11 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Vaals, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingdienst/Particulieren Heerlen bij het vaststellen van de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 ten onrechte wederom geen rekening heeft gehouden met de aan hem verleende vrijstelling voor de premie volksverzekeringen. Verzoeker wijst er op dat dezelfde fout in de afgelopen jaren al vele malen is gemaakt bij aan hem opgelegde (voorlopige) aanslagen en dat de toezeggingen van de Belastingdienst, gedaan onder meer in het kader van een eerder door de Nationale ombudsman ingesteld onderzoek, kennelijk niet tot verbetering hebben geleid. De toezeggingen hielden in dat fouten in de door de Belastingdienst gebruikte programmatuur, die de onjuiste aanslagen veroorzaakten, zouden worden hersteld.

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Particulieren Heerlen verzocht op de klacht te reageren. Gelet op het karakter van de repeteerklacht werd ook de Minister van Financiën verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een specifieke vraag gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van Financiën deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De Belastingdienst/Particulieren Heerlen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. FEITEN**

1. Op 21 oktober 1997 bracht de Nationale ombudsman rapport 97/456 uit naar aanleiding van een door verzoeker ingediende klacht. Verzoeker klaagde erover dat de Belastingdienst/Particulieren Heerlen bij de vaststelling van de aan hem opgelegde (voorlopige) aanslagen inkomstenbelasting regelmatig (sedert 1 januari 1997 zesmaal) had verzuimd rekening te houden met de hem met ingang van 1 januari 1997 verleende

vrijstelling voor de premieheffing van de volksverzekeringen (uitgezonderd de premie ingevolge de Algemene wet bijzondere ziektekosten). Verzoeker klaagde er daarbij in het bijzonder over dat de Belastingdienst geen adequate controle toepast op aanslagen alvorens deze aan belastingplichtigen worden verzonden. De Nationale ombudsman oordeelde de klacht gegrond voorzover deze het opleggen van onjuiste (voorlopige) aanslagen betrof en niet gegrond voor zover deze het ontbreken van een controle op te verzenden (voorlopige) aanslagbiljetten betrof.

2. Bij brief van 4 februari 1998 berichtte verzoeker de Nationale ombudsman dat de Belastingdienst/Particulieren Heerlen (hierna: de Belastingdienst) voor de zevende maal had verzuimd rekening te houden met de hem verleende premievrijstelling, ditmaal bij de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1998, gedagtekend 31 januari 1998.

3. De Belastingdienst deelde in reactie hierop bij brief van 19 maart 1998 aan verzoeker mee dat herstel van een oude programmatuurfout in het geautomatiseerde systeem van de Belastingdienst, welke fout had geleid tot de eerdere onjuiste voorlopige aanslagen, gepaard was gegaan met het aanbrengen van een nieuwe programmatuurfout. Volgens de Belastingdienst was de nieuwe fout getraceerd kort voor verzoeker aan de bel trok en was de fout gemeld aan de instantie die de fout zou kunnen herstellen. De Belastingdienst gaf voorts aan dat een nieuwe aanpassing van de programmatuur in de maak was en dat mocht worden verwacht dat het verzenden van onjuiste aanslagen ten gevolge van fouten in de programmatuur op dit punt tot het verleden zou behoren.

4. Met dagtekening 29 januari 1999 ontving verzoeker de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999. Bij de vaststelling van deze voorlopige aanslag was wederom geen rekening gehouden met de aan verzoeker verleende premievrijstelling volksverzekeringen.

5. Bij brief van 8 januari 1999 richtte verzoeker zich opnieuw met een klacht tot de Nationale ombudsman.

## **B. STANDPUNT VERZOEKER**

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering opgenomen onder

## **Klacht**

. In zijn klachtbrief gaf verzoeker onder meer het volgende aan:

"...Met betrekking tot het persoonlijke standpunt van de heer W. van de Belastingdienst/Particulieren Heerlen (het hoofd van de eenheid; N.o.), kan ik u medelen dat deze zich op donderdag 7 januari jl. kort samengevat als volgt in deze kwestie telefonisch uitte:

Hij erkende volmondig de gegrondheid van mijn klacht, d.w.z. dat de mij opgelegde voorlopige aanslag IB/PH 1999 inderdaad weer foutief was en derhalve op korte termijn zal worden verminderd. Verder verklaarde hij het volste begrip te hebben voor mijn ontevredenheid en ergernis en bood namens zijn Belastingdienst zijn excuses aan voor het ontstane ongemak. Daarnaast betreurde hij (bij herhaling), mij niet te kunnen beloven dat

zich het volgende jaar (2000) voor mij niet hetzelfde probleem zou kunnen voordoen. Volgens hem was hier sprake van een kostenoverweging. De verantwoordelijke overheidsinstantie zou namelijk niet bereid zijn om voor bepaalde uitzonderingsgevallen (zoals het mijne) grote uitgaven te doen met betrekking tot de aanpassing van de computerprogrammatuur. Om onevenredig hoge kosten te kunnen besparen, zouden bepaalde fouten (zoals in mijn geval) daarom op de koop toe genomen worden. Hij wilde mij er geenszins van weerhouden om deze zaak opnieuw aan te kaarten bij de NATIONALE OMBUDSMAN, teneinde op die manier te proberen orde op zaken te stellen, maar hij zei wel te betwijfelen of dit in mijn geval ook het gewenste resultaat zal opleveren..."

### **C. STANDPUNT BELASTINGDIENST/PARTICULIEREN HEERLEN**

De Belastingdienst gaf in reactie op de klacht onder meer het volgende aan:

"...De klacht zoals geformuleerd in de brief van de Nationale ombudsman is gegrond. (...) Het is duidelijk dat IBS (het geautomatiseerde inkomstenbelastingstelsel; N.o.) nog niet 100% in orde is op het gebied van het verlenen van vrijstellingen in de sfeer van de volksverzekeringen. Het probleem, dat natuurlijk niet uniek is voor de positie van klager, is in januari 1999 nogmaals mondeling onder de aandacht van de Directie particulieren gebracht. Verbetering van IBS is toegezegd. Om te voorkomen dat er desondanks toch nog iets fout gaat richting klager is dezerzijds opdracht gegeven te voorkomen dat ook maar enige aanslag ten name van de heer Van de Laar zonder menselijke tussenkomst wordt vastgesteld. Dat kan door het inbrengen van bepaalde blokkades in de systemen..."

**. STANDPUNT STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN** In reactie op de klacht liet de Staatssecretaris van Financiën onder meer het volgende weten:

"...De klacht heeft betrekking op de herhaling van fouten bij het opleggen van de voorlopige aanslagen Inkomstenbelasting inzake het verlenen van de vrijstelling voor de Premie Volksverzekering. In al deze gevallen heeft de Belastingdienst de fouten erkend en excuses aangeboden aan verzoeker. De Belastingdienst heeft daarnaast begrip getoond voor de ontevredenheid van verzoeker en onder meer een boeket bloemen overhandigd aan verzoeker. De Belastingdienst heeft bij de opgetreden fouten de oorzaak aan verzoeker gemeld en de aanslagen meteen hersteld. De recente onjuiste voorlopige aanslag wordt, zoals bekend, veroorzaakt door een programmafout in het Inkomstenbelastingstelsel. Verzoeker meldt in zijn schrijven aan u van 8 januari 1999 dat er sprake zou zijn van een kostenoverweging waardoor dit probleem niet zou zijn opgelost. De automatiseringsorganisatie van de Belastingdienst krijgt jaarlijks vele verzoeken om aanpassingen van apparatuur. De keuze voor de implementatie van dergelijke aanpassingen is veelal gebaseerd op een afweging op basis van diverse prioriteiten. De ongestoorde voortgang van het bedrijfsproces heeft in het algemeen een hogere prioriteit dan aanpassingen van programmatuur die slechts voor enkele gevallen van belang zijn. Aanpassingen van programmatuur houden in de regel namelijk risico's in. Dit is een reden voor terughoudendheid bij de implementatie van aanpassingen. In dit geval is, mede naar aanleiding van uw rapport van 21 oktober 1997 (nr. 97/456), wel gekozen voor aanpassingen van de systemen. Na de onjuiste voorlopige aanslagen van 1996 en 1997 is

ten behoeve van de voorlopige aanslag van 1998 het inkomstenbelastingstelsel aangepast, echter zonder het gewenste resultaat. Toen de voorlopige aanslag van 1998 opnieuw onjuist bleek is de fout getraceerd en heeft opnieuw een aanpassing in de programmatuur plaatsgevonden. De systeemaanpassing in 1998, voor de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting van 1999, bleek voor veel gelijksoortige gevallen afdoende te zijn. Helaas bleek dit ook in 1999 voor (verzoeker; N.o.) niet het geval te zijn. Deze constatering is opnieuw aanleiding tot het aanbrengen van systeemaanpassingen. Er is aan de automatiseringsorganisatie van de Belastingdienst opdracht gegeven in de systemen rekening te houden met de situatie zoals deze zich voor doet bij (verzoeker; N.o.). In beginsel moet hiermee de kwestie voor (verzoeker; N.o.) zijn opgelost met ingang van de voorlopige aanslag voor het jaar 2000. De Belastingdienst Particulieren Heerlen heeft in een reactie laten weten ondanks de voorgestelde systeemaanpassingen, ter voorkoming van verdere ongemakken, ter plaatse extra maatregelen te nemen bij de behandeling van de voorlopige aanslag Inkomstenbelasting 2000 van (verzoeker; N.o.)..."

#### **E. REACTIE VERZOEKER**

In reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoeker onder meer het volgende aan: "...Met betrekking tot het schriftelijke commentaar van de staatssecretaris van Financiën is er wel een zinsnede, die ik niet wens te onderschrijven. Het gaat hier met name om de tweede zin van de derde alinea. Deze zin suggereert namelijk dat ik degene zou zijn, die op het idee is gekomen dat er sprake zou zijn van een 'kostenoverweging'. Zoals ik u eerder in mijn brief van van 8 januari 1999 reeds mededeelde, is deze zienswijze volledig gebaseerd op de telefonische uitlatingen van het hoofd van de eenheid Heerlen, de heer W. Hij was het, die op 7 januari 1999 beweerde dat bepaalde aanpassingen van de programmatuur soms achterwege blijven, omdat dit verhoudingsgewijs te hoge kosten met zich meebrengt. Indien thans achteraf blijkt dat andere afwegingen een rol hebben gespeeld, moet ik concluderen dat ik destijds door de heer W. onjuist ingelicht ben. Ik stel er dan ook prijs op dat dit feit in het eindrapport van de Nationale ombudsman correct wordt weergegeven..."

### **Beoordeling**

1. Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Particulieren Heerlen bij het vaststellen van de voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 ten onrechte wederom geen rekening heeft gehouden met de hem vanaf 1 januari 1997 verleende vrijstelling van de premieplicht voor de Nederlandse volksverzekeringen. Dezelfde fout werd ook in de voorafgaande jaren meermalen door de Belastingdienst gemaakt. Verzoeker wijst erop dat toezeggingen van de Belastingdienst, gedaan onder meer in het kader van een eerder door de Nationale ombudsman ingesteld onderzoek, kennelijk niet tot verbetering hebben geleid. Deze toezeggingen hielden in dat fouten in de door de Belastingdienst gebruikte programmatuur zouden worden hersteld.
2. De Belastingdienst acht de klacht van verzoeker gegrond. Volgens de Belastingdienst is

duidelijk is dat het geautomatiseerde inkomstenbelastingstelsel nog niet volledig in orde is wat betreft vrijstellingen in de sfeer van de volksverzekeringen.

3. De Staatssecretaris van Financiën heeft in reactie op verzoekers klacht aangegeven dat de Belastingdienst de gemaakte fouten heeft erkend, daarvoor excuses heeft aangeboden, de oorzaak van de fouten aan verzoeker heeft gemeld en de foutieve aanslagen direct heeft hersteld. Met betrekking tot het door de Belastingdienst tegenover verzoeker naar voren gebrachte aspect van de kostenoverweging, waardoor het probleem niet zou zijn opgelost, heeft de Staatssecretaris aangegeven dat, mede naar aanleiding van de eerdere klacht van verzoeker en het in dat kader opgestelde rapport 97/456 van de Nationale ombudsman, in dit geval wel ervoor is gekozen de programmatuur aan te passen. Hoewel de laatst aangebrachte systeemaanpassing voor veel gelijksoortige gevallen afdoende bleek te zijn, was dit niet het geval voor verzoeker, die wederom geconfronteerd werd met een onjuiste voorlopige aanslag inkomstenbelasting.

4. Verzoeker kan in zijn klacht worden gevolgd. Het is niet juist dat de Belastingdienst verzoeker een onjuiste voorlopige aanslag inkomstenbelasting/premie volksverzekeringen 1999 heeft opgelegd. Hoewel naar aanleiding van (onder meer) de eerdere klacht van verzoeker aanpassingen van de programmatuur hebben plaatsgehad, valt de omstandigheid dat deze aanpassingen in verzoekers geval niet afdoende zijn gebleken de Belastingdienst aan te rekenen. Dat het inkomstenbelastingstelsel nog niet volledig in orde is op het punt van premievrijstellingen ingevolge de volksverzekeringen is jegens verzoeker niet toereikend als rechtvaardiging van het wederom optreden van de gewraakte fout. De onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Heerlen is niet behoorlijk.

5. Gezien het feit dat de Staatssecretaris van Financiën heeft aangegeven dat aan de automatiseringsorganisatie van de Belastingdienst opdracht is gegeven in de systemen rekening te houden met de situatie zoals die zich voordoet bij verzoeker en voorts door de betreffende belastingeenheid extra maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat ook maar enige aanslag ten name van verzoeker wordt vastgesteld zonder menselijke tussenkomst, ziet de Nationale ombudsman geen aanleiding voor een aanbeveling gericht op de aanpak van het probleem zoals (onder meer) verzoeker dat heeft ondervonden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Particulieren Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, is gegrond.