

Ministerie van Financiën
DSB 2012-1808
Ontv. 21-3-12
Uiterl. afdoening
Dossiernummer
Trefwoord/DSP code
Paraaf voor archiveren

MT.



10.1.d

Ministerie van Financiën
De heer drs. P.W.A. Veld
Directeur -generaal Belastingdienst
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 10.1.d
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Geachte heer Veld,

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Deze klachten en signalen geven mij een goed beeld van wat er beter kan in het openbaar bestuur in Nederland, en wat daarbij van belang is voor uw organisatie.

Op 21 maart 2012 bied ik de Tweede Kamer mijn jaarverslag over 2011 aan. Als onderdeel daarvan, zoals aangekondigd, besteed ik in deze jaarbrief aandacht aan de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen de burger en uw organisatie.

Belastingdienst

Informele aanpak

Veel mensen in Nederland hebben te maken met de Belastingdienst. Burgers moeten dan ook kunnen rekenen op de systemen van de Belastingdienst. Als deze systemen onverhoopt falen, dan vind ik het van groot belang dat zij kunnen terugvallen op medewerkers van de Belastingdienst. Gelukkig zie ik dat de Belastingdienst investeert in een goede relatie met de burger, zowel via de Belastingtelefoon, aan de balies van de belastingkantoren als met de inzet van de Stellteams. Ook het feit dat de Belastingdienst steeds vaker kiest voor een informele aanpak bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften waarbij snel telefonisch contact wordt opgenomen, draagt hieraan bij. Graag zie ik dat u deze informele aanpak binnen de Belastingdienst verder doorzet.

Gebrek aan coördinatie

Desondanks moet ik een groot aantal klachten als interventie uitzetten bij de Belastingdienst, terwijl de Belastingdienst deze klachten al eerder zelf had kunnen behandelen. Ik heb de indruk dat er bij de behandeling van deze klachten, en dan met name over de toeslagen, een gebrek is aan coördinatie aangezien deze klachten steeds vaker worden doorgezonden naar een ander kantoor van de Belastingdienst om daar behandeld te worden. Hierdoor is het niet duidelijk waar de klacht wordt behandeld. Daarom dring ik erop aan dat één kantoor van de Belastingdienst de coördinatie van dergelijke klachten aanstuurt.

Doorkiesnummer
(070) 356 35 45 YV

Datum
20 maart 2012

Ons nummer
No 2012/286 U

Behandelend medewerker
10.1.d

Bijlagen
1

Onderwerp
Jaarbrief

Ons nummer
No 2012/266 U

2

Hierover hebben we inmiddels afgesproken dat door middel van een "bypass" signalen rechtstreeks worden doorgegeven aan het managementteam van de Belastingdienst/ Toeslagen. Ik wil met u bespreken of en in hoeverre hierdoor het probleem is opgelost.

Digitalisering dienstverlening

Ik zie het als een positieve ontwikkeling dat de Belastingdienst/Toeslagen vanaf december 2011 een nieuw systeem in gebruik heeft genomen waarbij burgers kunnen inloggen op hun eigen toeslagenpagina om zo te zien welke toeslagen zijn uitbetaald en om wijzigingen door te geven. Gelet op de verschillende problemen rond de toeslagen de afgelopen tijd, zoals de fraude met kinderopvangtoeslag en de problematiek rond DigiD, volg ik dit nieuwe systeem met aandacht.

Ministerie van Financiën

Leren van klachten

Om het leren van klachten over de Belastingdienst te bevorderen informeer ik het ministerie van Financiën over de afhandeling van in onderzoek genomen klachten. Ik vind het positief dat het ministerie bij klachten die bredere consequenties hebben dan het incidentele geval, zorgt voor een beleidsmatige invalshoek. Dat is een waardevolle bijdrage. Het is mij echter niet duidelijk in hoeverre het ministerie verder ook daadwerkelijk een structurele analyse maakt van de klachten over de Belastingdienst om het beoogde leereffect te versterken. Hierover wil ik graag verder met u spreken.

Behoorlijk omgaan met schadeclaims

In 2009 verscheen mijn rapport 'Behoorlijk omgaan met schadeclaims' en de daaraan verbonden spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims (2009/135 met schadevergoedingswijzer), waarop het kabinet positief heeft gereageerd. Mijn kernboodschap is dat de overheid hierbij een persoonlijke benadering kiest, gericht op de oplossing van het conflict of het geschil. Daarvoor is het nodig dat de overheid goed luistert naar "het verhaal achter de claim", aandacht besteedt aan wat er is gebeurd en zo nodig excuses aanbiedt.

Uit de klachten over de behandeling van verzoeken om schadevergoeding is mij gebleken dat zowel het ministerie als de Belastingdienst een sterk juridiserende insteek kiest waarbij alleen wordt beoordeeld of er sprake is van een onrechtmatige daad zonder daarbij oog te hebben voor de behoorlijkheid. Meerdere aanbevelingen hierover van mijn kant zijn door het ministerie niet opgevolgd. Dit heeft geleid tot herhaald overleg op bestuurlijk niveau tussen het Bureau Nationale ombudsman en het ministerie. Hoewel dit een proces van 'de lange adem' bleek, laat zich inmiddels

Ons nummer
No 2012/266 U

3

voorzichtig een positiever beeld zien waarbij meer aandacht voor de behoorlijkheid komt. Desondanks zie ik nog steeds gevallen waarin de formeel juridische insteek de boventoon voert. Ook een groot aantal aanbevelingen hierover zijn nog steeds niet opgevolgd. Dit onderwerp staat dan ook hoog op mijn agenda en ik beveel u aan ervoor te zorgen dat er binnen uw organisatie meer aandacht komt voor een behoorlijke afhandeling van schadeclaims. Zo nodig zal ik in 2012 hiervoor aandacht vragen bij de Tweede Kamer.

Douane

Tot slot heb ik in 2011 enkele opmerkelijke klachten over de Douane onderzocht. Douanemedewerkers, met name op Schiphol, krijgen jaarlijks te maken met een groot aantal reizigers. Ik realiseer me dat met de meeste mensen het contact soepel verloopt maar soms is dit niet het geval. Veel reizigers zijn de Nederlandse én de Engelse taal niet machtig waardoor er een communicatieprobleem kan ontstaan met de medewerkers van de Douane. Dit kan nog eens worden versterkt als reizigers vermoeid zijn van de reis. Een ogenschijnlijk hanteerbare situatie kan hierdoor escaleren. Een voorbeeld is de zaak van de familie die van Barcelona via Schiphol naar Lima reisde. De ouders werden aangehouden met ieder meer dan € 10.000 aan contant geld. De Douane had tijdens het verhoor van de ouders onvoldoende aandacht voor de onrust die de hele gang van zaken opleverde voor de kinderen en daarmee voor de ouders. Zij voelden zich vernederd. Ik heb in deze en andere soortgelijke zaken gekozen voor onderzoek met een hoorzitting, waarbij zowel de reizigers als de betrokken ambtenaren van de Douane aanwezig waren. Voor de Douanemedewerkers en de klachtbehandelaars van de Douane was dit een inspannende doch leerzame ervaring, zo bleek uit de evaluatie. Conclusie was dat de Douane moet investeren in de vaardigheden van de medewerkers om behoorlijk met – dreigende – conflictsituaties om te gaan. Ook moet de Douane tijdens de klachtbehandeling meer aandacht besteden aan een gesprek, een ontmoeting tussen de reiziger die heeft geklaagd en de Douanemedewerkers.

De Douane en haar medewerkers sturen terecht aan op een soepel en vlot verloop van de controle. Dat is ook in het belang van de reizigers. Ik vind dat daarbij de Douanemedewerkers de reizigers met respect tegemoet moeten treden, uitleg moeten geven én uitleg moeten vragen. Daarmee worden conflicten voorkomen. Het is daarom belangrijk dat de competenties nodig voor conflictherkenning en hantering voldoende overgedragen worden. Daarom doe ik u de aanbeveling om vanuit de Douane aansluiting te zoeken bij het Kennis- en Expertisecentrum *Prettig contact met de overheid* (www.prettigcontactmetdeoverheid.nl).

Ons nummer
No 2012/266 U

4

Kortom

Met deze brief vraag ik uw aandacht voor het gebrek aan coördinatie bij de behandeling van de klachten die door mij als interventie bij de Belastingdienst worden uitgezet. Verder volg ik met aandacht op welke wijze u de informele aanpak binnen uw organisatie verder ontwikkelt en de wijze waarop het nieuwe toeslagen-systeem in de praktijk werkt. Ten aanzien van het omgaan met schadeclaims beveel ik u aan ervoor te zorgen dat er binnen uw organisatie meer aandacht komt voor een behoorlijke afhandeling, waarbij meer aandacht komt voor "het verhaal achter de claim". Tot slot wijs ik u erop dat de Douane en haar medewerkers reizigers met respect tegemoet moeten treden waarbij uitleg wordt gegeven en gevraagd om conflicten te voorkomen en dat de betrokken ambtenaren voldoende competenties daarvoor moeten hebben.

Vervolg

Graag ga ik over deze onderwerpen met u in gesprek. Hiervoor is inmiddels een afspraak gemaakt voor 18 april 2012, van 9.30 – 10.30 uur. Deze jaarbrief wordt ook aan de Tweede Kamer gestuurd en komt op de website van de Nationale ombudsman. Mocht u vragen hebben dan ben ik natuurlijk graag bereid tot een verdere toelichting. U kunt contact (laten) opnemen met 10.1.d bereikbaar via 10.1.d of 10.1.d

Ik kijk uit naar het gesprek met u.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



10.1.d

dr. A.F.M. Brenninkmeijer



Bijlage: klachtaantallen

Aantal klachten over de Belastingdienst

	2010 ¹	2011
Aantal ontvangen klachten	2.227	2.265
Aantal behandelde klachten	2.259	2.092
Wijze van behandelen		
1. Interventies	938	892
2. Bemiddelingen	5	6
3. Onderzoeken met rapport	34	31
- Gegrond	20	23
- Deels gegrond	7	4
- Niet gegrond	4	3
- Geen oordeel	3	1
4. Onderzoeken met brief	34	44
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	33	38
6. Verwijzen of informeren	1.215	1.081

¹ Deze cijfers wijken af van de cijfers over de Belastingdienst in het Jaarverslag Nationale ombudsman over 2010 omdat daarin ook de cijfers van de Douane waren verwerkt.

Bijlage: Klachtaantallen

2

Aantal klachten over de Douane

	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	25	10
Aantal behandelde klachten	30	18
Wijze van behandelen		
1. Interventies	2	2
2. Bemiddelingen	0	0
3. Onderzoeken met rapport	5	5
- Gegrond	4	3
- Deels gegrond	1	1
- Niet gegrond	0	0
- Geen oordeel	0	1
4. Onderzoeken met brief	3	1
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	3	0
6. Verwijzen of informeren	17	10

Bijlage: Klachtaantallen

3

Aantal klachten over het Ministerie van Financiën (incl. de Belastingdienst en de Douane)

	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	2.344	2.359
Aantal behandelde klachten	2.383	2.192
Wijze van behandelen		
1. Interventies	939	893
2. Bemiddelingen	4	6
3. Onderzoeken met rapport	44	38
- Gegrond	28	29
- Deels gegrond	8	5
- Niet gegrond	5	3
- Geen oordeel	3	1
4. Onderzoeken met brief	42	51
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	39	39
6. Verwijzen of informeren	1.315	1.165