

Ministerie van
Financiën

Minute
Formulier

Trefwoord: Wet
Nationale ombudsman

Kader: WNO

Besluitcode: TKG

(in te vullen door de Algemene Secretarie)
naar werkvb. daglijstnr.

getypt

gecoll.

UITERSTE VERZENDDATUM
(alleen bij spoedbehandeling)

naar postk.

verzonden

classificatienr.

in circulatie

01 MEI 2012

onderdeel, subonderdeel

DIRECTORAAT-GENERAAL BELASTINGDIENST/

datum en par

rubricering

vertalen in het

27/4/2012

AAN
nvt

geldelijk bezwaar (in te vullen door Centr. dir. FEZ.)

jaar

artikel

post

bedrag

vorige stukken / geraadpleegde stukken

Aangewezen

kenmerk afzender

datum referte

correspondentienr.

DGB 2012/1808

doorkiesnr.

7283

datum

27-4-2012

onderwerp

Toezening jaarbrief over 2011 door Nationale ombudsman

wijzigingen, aantekeningen
interne aanwijzingen

tekst met daaronder afschriften voor

C.C.:

(per mail)

M.F. 15

te tekenen door

bijlagen

cl.

Bedrijf/Jur

functionaris

datum en
paraaf

onderdeel spnr.

onderdeel c.q.
functionaris
datum en
paraaf

medeparaaf

medeparaaf

27/4/2012



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

kennisgeving

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Team Juridische Zaken

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.minfin.nl

Inlichtingen

T 070	
F 070	
@minfin.nl	

Datum 27 april 2012
Betreft jaarbrief 2011 Nationale ombudsman

Ons kenmerk
DGB/2012/1808
Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Op 21 maart 2012 heeft de Nationale ombudsman bijgaande jaarbrief aan het ministerie van Financiën gezonden. Deze is op 18 april 2012 door de Belastingdienst besproken met de N.o. aan de hand van bijgevoegde notitie. Gezien het vorenstaande behoeft de correspondentie geen verdere behandeling en kan worden aangenomen voor

- KENNISGEVING -

MT.

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

de Nationale
ombudsman



Kopie: Lokaal MT

Ministerie van Financiën
De [redacted]
[redacted] Belastingdienst
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

cluster bedrijf
- Svp advies tsv MT
- Doornik p buidkrand?
24/3

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Geachte [redacted],

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) [redacted] YV

Datum
20 maart 2012

Ons nummer
No 2012/266 U

Behandelend medewerker

[redacted]

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

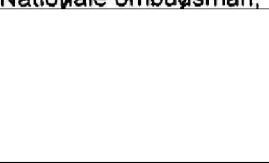
Met deze brief vraag ik uw aandacht voor het gebrek aan coördinatie bij de behandeling van de klachten die door mij als interventie bij de Belastingdienst worden uitgezet. Verder volg ik met aandacht op welke wijze u de informele aanpak binnen uw organisatie verder ontwikkelt en de wijze waarop het nieuwe 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 bereikbaar via (070 of @nationaleombudsman.nl.

Ik kijk uit naar het gesprek met u.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,


dr. A. M. Brennkmeijer

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

DGBEL.Cluster Bedrijf/Juridische Zaken

DGB.2012.....1008.. of

DGBR.....

BLIJFT IN DOSSIER
(niet meezenden)

TER INFORMATIE

Aan

Belastingdienst

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070
F 070
@minfin.nl

Datum
2 april 2012

Notitienummer
DGB/2012/2081 M

Rubriek
Nationale ombudsman

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen
div

notitie

de jaarbrief van de Nationale om

Paraaf

Belastingdienst

Aanleiding

Deze notitie heeft als doel, input te geven voor het gesprek dat op 18 april 2011 zal plaatsvinden met de heer Brenninkmeijer over de jaarbrief. Op het algemene jaarverslag zal BZK een kabinetsreactie voorbereiden.

Thema algemeen jaarverslag 2011

Afnemend vertrouwen van de burger in de overheid kan worden tegengegaan door een behoorlijke behandeling.

Opmerkingen N.O. t.a.v. de Belastingdienst

De NO is positief over de informele aanpak en digitalisering dienstverlening.

Kritisch

- Er is een gebrek aan coördinatie van klachten (m.n. bij Toeslagen)
- Er wordt geleerd van klachten, de vraag is of dat structureel gebeurt.
- Behoorlijk omgaan met schadeclaims,
- Douane

Toelichting

Thema jaarverslag

Het leidende thema in het jaarverslag van de N.o. is vertrouwen. In de visie van de N.o. is sprake van een afnemend vertrouwen van de burger in de overheid (kabinet, politici, ambtenaren). In het jaarverslag geeft hij vanuit ombudsperspectief aan, hoe dit vertrouwen kan worden versterkt. Vertrouwen kan zijns inziens vooral ontstaan door een behoorlijke behandeling. Belangrijk is dat vertegenwoordigers van de overheid (ambtenaren) een inhoudsvolle relatie aangaan met burgers en hen respectvol, betrouwbaar, open en oplossingsgericht bejegenen. Dat is vaak nog belangrijker dan de beslissing zelf. In de visie van de N.o. reageert de overheid op het afnemende vertrouwen van de burger vooral door te investeren in aanpassing van systemen in plaats van het aanpassen van eigen gedrag. Ook wijst hij op (te) complexe wet- en regelgeving die leidt tot klachten van burgers over bemoeizucht, betutteling en bureaucratie.

Reactie van onze kant

De beleidsdoelstelling van de Belastingdienst is compliance. Dat vertrouwen daarbij een belangrijke rol speelt, is voor de Belastingdienst niet nieuw. Vertrouwen staat centraal in het Middellangetermijnplan 2012-2015: Sinds jaar en dag is ons uitgangspunt dat we niet alles hoeven te controleren. De meeste burgers en bedrijven willen zich aan de regels houden en proberen hun verplichtingen zo goed mogelijk na te komen. In het verlengde daarvan zijn we de afgelopen jaren met bedrijven, brancheorganisaties en fiscale dienstverleners in gesprek gegaan vanuit de notie dat het mogelijk moet zijn om afspraken met elkaar te maken over de manier waarop verplichtingen worden nageleefd.

We gaan uit van gerechtvaardigd vertrouwen. Ons vertrouwen is niet blind: we voeren metatoezicht uit bij fiscale dienstverleners en controleren steekproefsgewijs en op basis van risicoselectiecriteria bij individuele belastingplichtigen om vast te stellen of ons vertrouwen gerechtvaardigd is. Er bestaat een zekere spanning tussen dienstverlening en fraudebestrijding. Maatregelen om fraude te bestrijden zijn soms noodzakelijk. Fraude vermindert de belastingopbrengst en is ook schadelijk. Voor de belastingbetaler die wel netjes aan zijn verplichting voldoet maar vooral voor degene die slachtoffer wordt van dergelijke fraude. Fraudebestrijding, mits proportioneel, behoeft het vertrouwen van de burger in de overheid niet te schaden.

Thema's jaarbrief

De NO is positief over: de informele aanpak en de digitalisering dienstverlening bij de overheid/Belastingdienst.

Reactie:

Eind 2011 is een belastingdienstbreed congres georganiseerd dat op de beginselen van 'prettigcontactmetdeoverheid' is gestoeld. Aan dit congres hebben bezwaarbehandelaren, leidinggevend en mediationcoördinatoren deelgenomen. Ook de N.o. heeft daaraan medewerking verleend.

Met de N.o. zijn afspraken gemaakt om op enkele thema's (klachtherkenning, Stella, telefonische dienstverlening en NTS) samen te werken. Voor wat betreft NTS heeft hij de mogelijkheid om signalen die bij hem binnen komen snel te bespreken met het management van Toeslagen

Kritisch: gebrek aan coördinatie (m.n. invordering Toeslagen), leren van klachten, behoorlijk omgaan met schadeclaims, Douane

Gebrek aan coördinatie (m.n. Toeslagen)

1: De N.o. meldt dat hij klachten uitzet die de Belastingdienst al eerder zelf had kunnen behandelen.

Reactie

Het is onduidelijk waarom klagers zich soms rechtstreeks tot de N.o. wenden. Samen met de N.o. wordt voor de hele Belastingdienst bekeken waar de oorzaken daarvan liggen. Op basis van de gegevens van de N.o. blijkt dat het aantal interventies daalt en dat het aantal klachten waarbij de verzoekers verwezen worden of geïnformeerd worden, de afgelopen jaren afneemt. (zie bijlage 2)

2: De N.o. heeft de indruk dat er bij de behandeling van deze klachten, en dan vooral over de toeslagen, een gebrek aan coördinatie is 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. Hij dringt erop aan dat één kantoor van de Belastingdienst de coördinatie van dergelijke klachten aanstuurt.

Reactie

Klachten over (de invordering van) Toeslagen worden op diverse plaatsen behandeld. Behandeling kan plaatsvinden door Belastingdienst/Toeslagen, door Belastingdienst/ Oost (invordering Toeslagen), soms door Belastingdienst/Oost-Brabant of - als er behalve invordering van Toeslagen ook andere schulden ingevorderd moeten worden - bij de andere belastingregio's. De behandeling van de klachten volgt de inrichting van de processen. Klachten worden daardoor doorgestuurd naar het organisatieonderdeel van de betreffende werkstroom. Voor de N.o. (maar ook intern) is het moeilijk om te bepalen bij welk onderdeel de behandeling van een klacht thuishoort. Met de N.o. zijn inmiddels afspraken gemaakt: als de onderzoeker van de N.o. een contactpersoon bij Toeslagen of bij Oost benadert, behandelt deze de klacht of zorgt er voor dat de klacht op de juiste plaats terecht komt en wordt behandeld en informeert deze de onderzoeker daarover. Bezien wordt op welke manier het proces verder kan worden verbeterd.

Een meer structurele oplossing is een nieuwe (landelijke) klachtenapplicatie. De outline Business Case daarvoor is inmiddels gereed.

- Ook wordt de organisatie van het invorderen van toeslagen bezien.

Leren van klachten

De N.o. vindt het positief dat het ministerie bij klachten die bredere consequenties hebben dan het incidentele geval, zorgt voor een beleidsmatige invalshoek. Hij vraagt zich af in hoeverre het ministerie verder ook daadwerkelijk een structurele analyse maakt van de klachten over de Belastingdienst om het beoogde leereffect te versterken.

Reactie

In de 9^e halfjaarsrapportage heeft de staatsecretaris aangegeven dat de Belastingdienst leert van de klachten.

In het jaarverslag 2011 is bijgaand overzicht van de klachtgronden 2007-2011 opgenomen (bijlage 3).

Ook buiten het klachtenmanagement zijn ontwikkelingen in gang gezet. De BelastingTelefoon is bezig met het inrichten van klantsignaalmanagement. Daardoor kunnen meer signalen van ongenoegen worden opgepakt dan alleen formele klachten.

Daarnaast wordt LEAN ingezet om ons werk verder qua doelmatigheid te optimaliseren. Daarmee beogen we een kwalitatieve verbetering van onze processen en een toename van onze productiviteit.

In zijn aanbiedingstoespraak heeft de N.o. de bereidheid van de Belastingdienst om in overleg met hem van klachten te leren als positief bestempeld. De 'speciale teams' die de N.o. daarbij noemt zijn waarschijnlijk Stella-teams. De N.o. is zeer geïnteresseerd in de aanpak van de Stella-teams om mensen met een ingewikkeld en langslappend belasting- of toeslagenprobleem te helpen.

Behoorlijk omgaan met schadeclaims

De N.o. merkt op dat zowel het ministerie als de Belastingdienst bij de behandeling van schadeclaims een sterk juridiserende insteek kiest. Hij bepleit een meer persoonlijke benadering, conform de spelregels in de 'schadevergoedingswijzer', die is gericht op oplossing van het geschil of conflict, en waarin aandacht is voor 'het verhaal achter de claim'.

Reactie

Over dit onderwerp heeft het afgelopen jaar herhaaldelijk overleg met de N.o. plaatsgevonden. Vraag is, of in de praktijk de standpunten van N.o. en ministerie/Belastingdienst wel tot zulke diametraal tegenover elkaar staande uitkomsten leiden als in de jaarbrief wordt gesuggereerd. 'Schade' is bovendien een begrip waarmee veel verschillende situaties kunnen zijn bedoeld en waarmee heel verschillende functionarissen zich kunnen bezighouden. Bij de civiele schadeclaim, de schadebehandelaar bij de regio of bij het ministerie, bij het zuiver schadebesluit, de competente inspecteur. De behandeling van schadeverzoeken is soms belegd in samenhang met klachtbehandeling, maar soms bij de formeel-rechtspecialisten. Het ligt niet voor de hand dat sprake is van één soort procedurele benadering van deze verzoeken, dat zal sterk afhangen van de context. De N.o. vindt het vooral van belang dat er aandacht is voor 'het verhaal achter de claim'. Dat bij degenen die een klacht indienen bij de Nationale ombudsman vaker dan gemiddeld sprake is van een formele benadering is niet uit te sluiten. Dan is er vaak al veel gebeurd.

Waar het gaat om de civiele schadeclaims concentreert de discussie zich rond de vraag: hoe strikt moeten de spelregels uit de schadevergoedingswijzer worden uitgelegd. De N.o. heeft de 'natuurlijke' neiging de spelregels strikter uit te leggen dan wij doen. Deze discussie speelt met name bij claims van geringe omvang. De N.o. vindt dat de overheid zich daarbij coulant moet opstellen. De Belastingdienst kan hierin meegaan, voor zover er sprake is van onrechtmatigheid bij het handelen van de Belastingdienst of van een schrijnende situatie als gevolg van een fout. Dit is een uitleg van de spelregel die in lijn is met de reactie die vanuit het kabinet is gegeven op de spelregels en die voldoende ruimte laat. Om schadeclaims, waarbij het gaat om overheidsuitgaven, kritisch te bekijken en om in specifieke gevallen een claim - gemotiveerd - af te wijzen. Maar ook om in gesprek te gaan en als daar reden voor is, een coulanceaanbod te doen.

Compensatie af te wijzen

De N.o. signaleert:

- 1. De Belastingdienst is de enige met deze strikte uitleg**
- 2. De Belastingdienst gaat er beter/flexibeler mee om dan DGBel**

Reactie

Onduidelijk is of inderdaad, zoals de N.o. aangeeft, andere overheidsorganen soepeler omgaan met verzoeken om schadevergoeding dan de Belastingdienst. Dat zou moeten blijken uit een interdepartementale evaluatie. De Belastingdienst/DGBel zal daar desgevraagd graag aan meewerken. Wat betreft de gestelde 'flexibele opstelling' van de Belastingdienst i.t.t. DGBel: cijfers over behandeling van schadevergoedingen door de Belastingdienst in 2010 zijn onvolledig, en niet geschikt om harde conclusies op te baseren. Waar op een bedrag aan claims van circa €595.000 een bedrag van ruim € 64.000 zou zijn uitgekeerd, lijkt de trend niet dat de Belastingdienst zich uitermate flexibel

opstelt. Het is niet onmogelijk dat dat bij echt kleine claims anders is. Daarover zijn geen cijfers. Sinds medio 2011 vindt bij dergelijke claims geen heroverweging meer plaats bij DGBel.

Douane

De N.o. voert een rapport van 21 april 2011 aan over een situatie die zich op Schiphol heeft voorgedaan op 7 mei 2009 als illustratie van zijn conclusie dat de Douane meer moet investeren in de vaardigheden van de medewerkers om behoorlijk met -dreigende- conflictsituaties om te gaan.

Reactie

De Douane investeert substantieel in het trainen van de communicatieve vaardigheden van de medewerkers.

In 2012 en 2011 volgen alle medewerkers van Douane Schiphol passagiers een opleiding dienstverlening gevolgd. Focus: dienstverlening is de basis van de handhaving en dus van het werk. De opleiding omvatte onder andere een workshop waarin gebruik is gemaakt van een film gebaseerd op het gezichtspunt van de gecontroleerde reiziger. Kernwaarden: respect en vertrouwen. Bij alle trainingen wordt aandacht besteed aan houding en gedrag en communicatietechnieken.

In de klachtbehandeling is het uitgangspunt direct persoonlijk contact met de klager. Eerst telefonisch en indien klager daarvoor open staat ook een persoonlijk gesprek, waarbij bij bejegeningssklachten een driehoeksgesprek (met betrokken medewerker) wordt voorgesteld. In de klachtbehandeling wordt oplossingsgericht gewerkt. Zo nodig wordt het instrument mediation ingezet. Een zelfde werkwijze wordt gehanteerd bij ingediende schadeclaims. Hierbij wordt onderzocht in hoeverre een onderliggende klacht kan worden opgelost. In een zgn. Stella/sas aanpak worden ingediende bezwaren tegen de heffing en opgelegde boete procedureel gecombineerd opgepakt waarbij in beginsel de klachtbehandeling het voortouw neemt. Belangrijk is dat daar juist een onderliggende klacht wordt onderkend, herkend en wordt opgelost. Voorkomen moet worden dat de klacht van de burger verder juridisch escaleert.

Cijfers jaarbrief

Zoals gebruikelijk vermeldt de N.o. dat het grootste aantal in 2011 door hem ontvangen klachten afkomstig is van de Belastingdienst. Het totale aantal klachten over de Belastingdienst inclusief Douane is 2275. In 2010 was dit 2252. Opmerkelijk is dat het aantal door de N.o. behandelde klachten is gedaald van 2289 in 2010 naar 2110 in 2011. De reden is onduidelijk. Ook het aantal interventies is gedaald.

Fiscale monitor

Fiscale monitor 2011 Hoofdpijnen met leeswijzer is bijgevoegd

Lessen uit de praktijk

Naar aanleiding van de bijgevoegde brief van de N.o. van 6 april 2012, die hij in het gesprek aan de orde wil stellen, nog het volgende.

Naar aanleiding van de evaluatie van het rapport 'Lessen uit de praktijk' is onder aanvoering van [] gesproken met dhr. Brenninkmeijer en mw. Stehouwer. De toen gemaakte afspraken zijn neergelegd in een memo voor het MT BD. De samenvatting die de No geeft van de afspraken is juist, zij het dat wij daar ook de afspraken met betrekking tot NTS onder scharen. Aan de N.o. is gevraagd ons periodiek te informeren over klachten met betrekking het nieuwe toeslagensysteem

In de 9e halfjaarsrapportage heeft de Staatssecretaris hierover gemeld: "In overleg met de Nationale ombudsman is de Belastingdienst bezig te onderzoeken hoe we de klachtherkenning verder kan worden verbeterd. Dit kan leiden tot meer geregistreerde klachten. Goed klachtenmanagement veronderstelt ook dat de organisatie leert van klachten. Klachten kunnen zo leiden tot het verbeteren van dienstverlening en het verbeteren van producten en diensten. Ook hier is de Belastingdienst mee bezig. Hierdoor kan op termijn het aantal klachten weer afnemen."

In het AO van 6 maart hebben verschillende fracties hier vragen over gesteld. De Staatssecretaris heeft daarop - met name naar aanleiding van een vraag van Omzigt - gereageerd met: "Ik ben zelf nog niet zo heel lang geleden bij hem op bezoek geweest. gaat er regelmatig op bezoek. De mensen in de uitvoering hebben ook goed contact. De lijnen zijn kort. Uitgangspunt voor zowel de Ombudsman als de Belastingdienst is dat klachten beter voorkomen kunnen worden dan achteraf opgelost. Afgesproken is dat Belastingdienst en Nationale ombudsman samen een aantal thema's aanpakken voor verdere verbetering van dienstverlening. Daarmee voorkomen wij echter niet dat mensen naar de Ombudsman lopen als zij bij de Belastingdienst bot vangen." Ook heeft de Staatssecretaris toegezegd dat hij in de tiende halfjaarsrapportage hier op terug zal komen.

Op 29 maart j.l. zijn door de vaste commissie voor Financiën vragen gesteld over de bezwaarbehandeling (naar aanleiding van het Telegraafartikel) en daarbij heeft D66 ook een vraag gesteld over het voorgaande. Een reactie is in voorbereiding. De teneur daarvan is, dat in overleg met de (medewerkers van) de N.o. uitwerking van de thema's plaatsvindt.

Concreet is de stand van zaken nu:
thema 1 - klachtherkenning: we hebben de uitsplitsing per regio van klachten die bij de No zijn binnengekomen op 20 en 28 maart jl. ontvangen. Daaruit is af te leiden dat mogelijk een enkele regio sneller geneigd is een klacht niet als zodanig te registreren. Ofwel, er zijn regio's die verhoudingsgewijs (ten opzichte van het aantal geregistreerde klachten) heel veel klachten doorgestuurd krijgen van de No én veel mondelinge klachten doorgestuurd krijgen van de BelastingTelefoon. Die registreren dus niet zo veel andere klachten. Over de voortgang van het tweede deel van het onderzoek (Een onderzoek met als onderwerp de vraag waarom burgers rechtstreeks klachten indienen bij de Nationale ombudsman zonder eerst zelf bij de Belastingdienst een klacht in te dienen zodat deze eerst zelf het probleem op kan lossen), is er nog geen informatie. In het gesprek met de N.o. zou aan de orde kunnen komen of daar al resultaten van bekend zijn bij hem.

thema 2 - Stellteams: Er is een afspraak gemaakt op 3 mei tussen twee onderzoekers van de No en drie medewerkers van de Belastingdienst. Het gesprek - ook vanuit de No - is op uitvoerend niveau. De afvaardiging vanuit de Belastingdienst is in overleg met de / tot stand gekomen.

Thema 3 - telefonische dienstverlening: Dit gesprek vindt plaats in mei nadat de tussenresultaten bekend zijn. De projecten zijn daarvan op de hoogte.

Thema 4 - NTS: Er is op 24 januari jl. een gesprek geweest van een o.a. een medewerker van cluster Uitvoeringsbeleid en [] Toeslagen met mw Stehouwer. Daarin zijn afspraken gemaakt voor een betere coördinatie bij de behandeling van klachten, met name over invordering van Toeslagen. Verder is de groep van ongeveer 600 toeslaggerechtigden aan de orde gekomen van wie per 1 januari 2012 de toeslag ten onrechte was stopgezet in verband met hun verblijfsstatus. Nadat de ontbrekende informatie was aangeleverd door de IND is aan hen alsnog de toeslag toegekend waarop zij recht hadden.

Tenslotte

In zijn aanbiedingstoespraak signaleert de N.o. dat in 2012 het aantal ontvangen klachten is toegenomen met 30%.

Reactie

Ook bij de Belastingdienst, m.u.v. Douane, is in de eerste periode van 2012 een stijging te constateren. Het meest bij Toeslagen. De toename daar is deels gebruikelijk in die periode, en is deels gerelateerd aan o.a. NTS. Inmiddels lijkt het aantal klachten daar weer op het oude niveau te liggen. De toename van klachten houdt mogelijk mede verband met het meer faciliteren van de mogelijkheid om mondeling (via de BelastingTelefoon) klachten in te dienen. In ieder geval is in 2011 het aantal mondeling ingediende klachten significant gestegen (van 408 in 2010 naar 1442 in 2011).

Reorganisatie

Bij de N.o. heeft een reorganisatie plaatsgevonden. Er is geen afzonderlijk Belastingteam meer, maar twee teams 'werk en inkomen' waar ook klachten worden behandeld over o.a. het UWV en gemeentebelastingen. De N.o. verwacht van deze nieuwe opzet dat daarmee beter in te spelen is op ketenproblemen, waarbij bijvoorbeeld zowel de Belastingdienst als de UWV betrokken zijn.

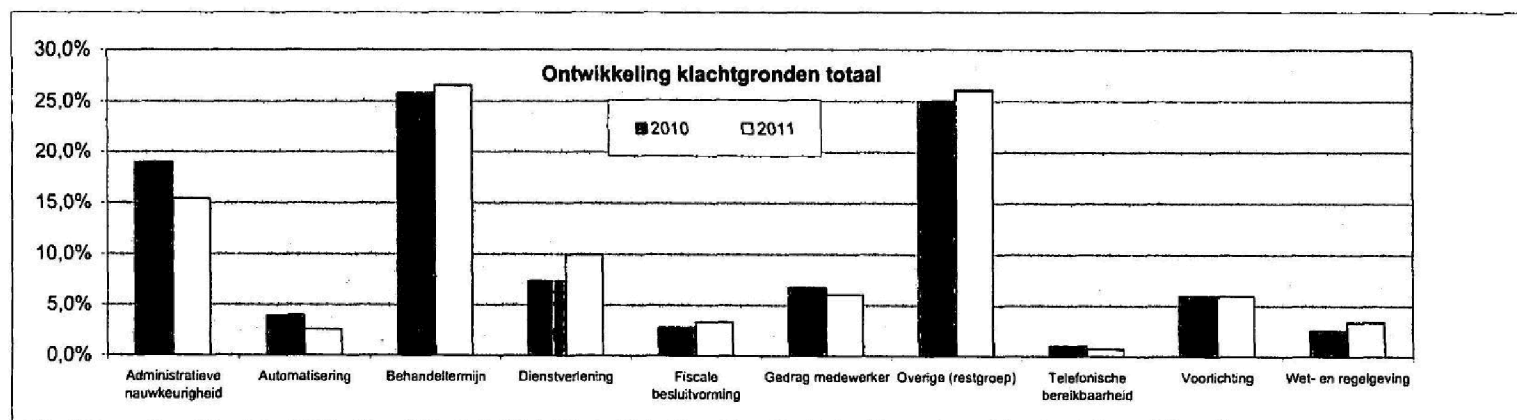
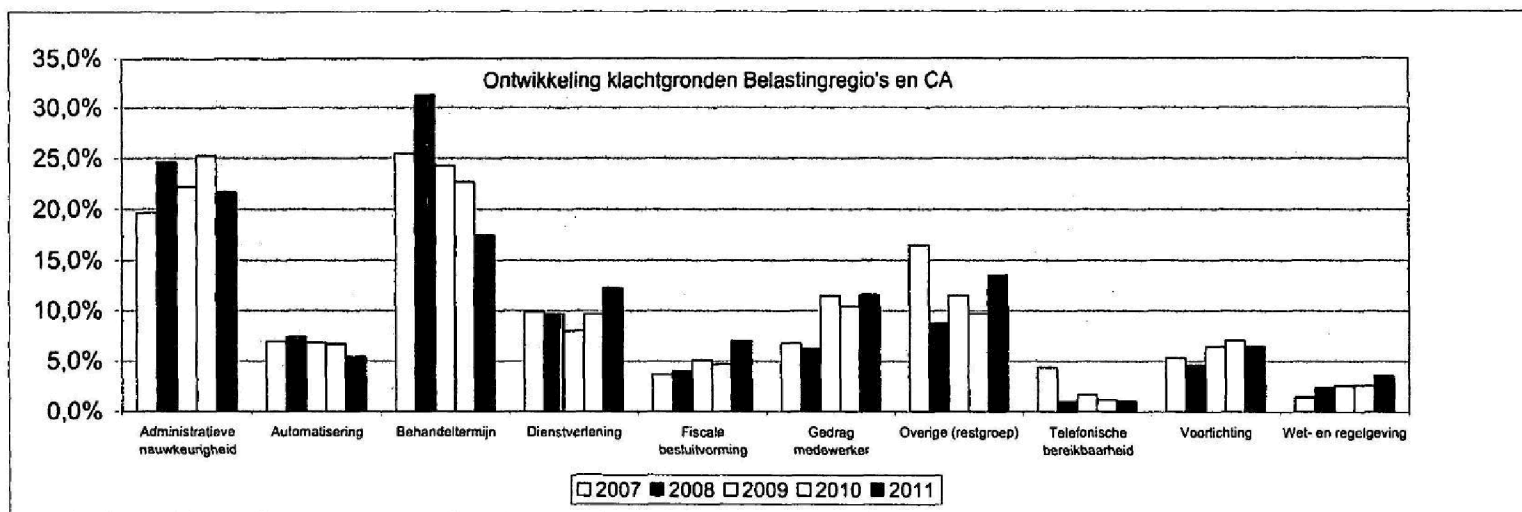
Bijlage

Het aantal klachten behandeld door de Nationale ombudsman in de jaren 2007 – 2011

Aantal klachten over de Belastingdienst (incl. Douane)	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	3.419	2.691	2.066	2.252	2.275
Aantal behandelde klachten	3.367	2.660	2.144	2.289	2.110
Wijze van behandelen					
1. Interventies	1.472	1.252	969	940	894
2. Terug naar bestuursorgaan / vanaf 2010 Bemiddelingen	60			5	6
3. Onderzoeken met rapport	25	30	21	34	36
waarvan gegrond	12	12	12	24	26
waarvan deels gegrond	7	10	4	8	5
waarvan niet gegrond	6	7	5	4	3
waarvan geen oordeel	0	1	0	3	2
4. Onderzoeken met brief				37	45
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	41	12	50	36	38
6. Verwijzen of informeren	1.769	1.366	1.104	1.232	1.091

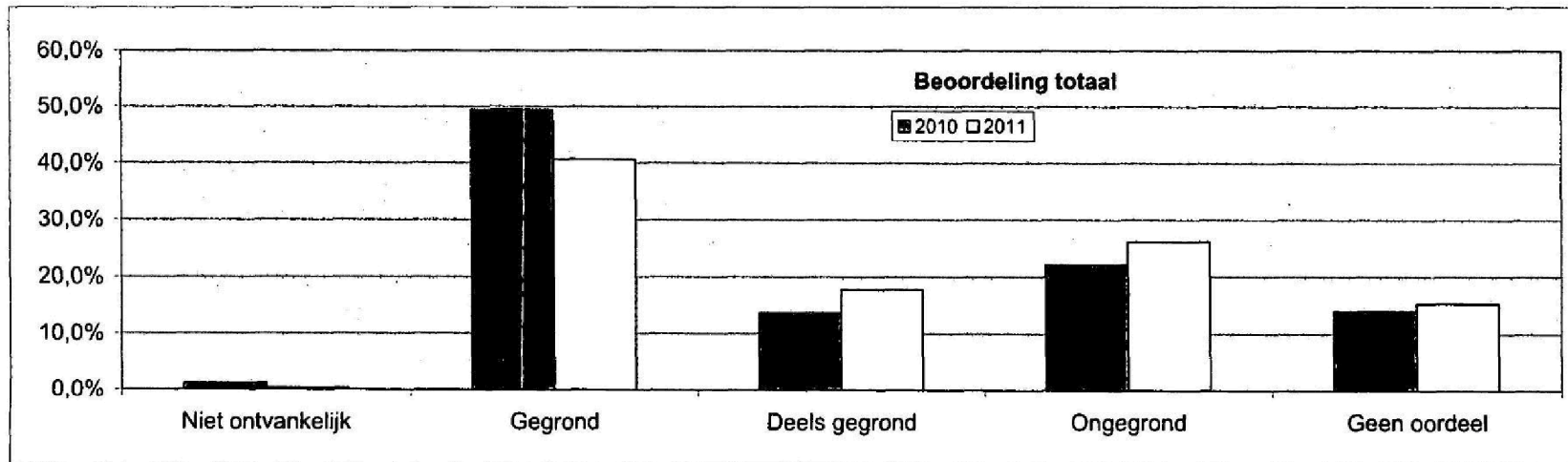
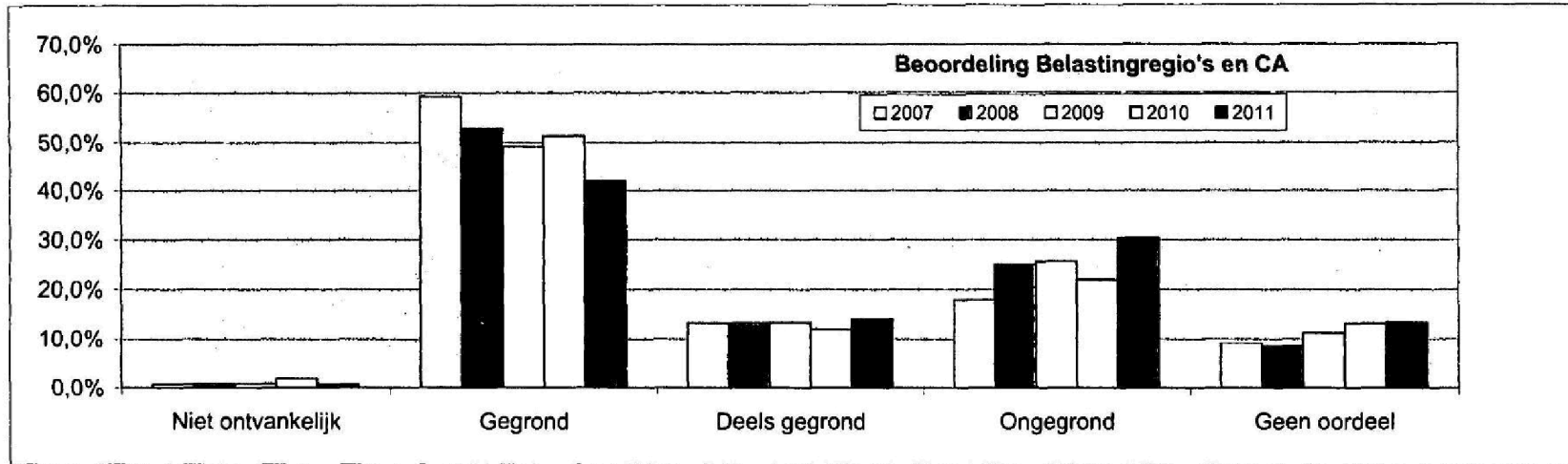
jaarslag 2011 - Samenvatting beoordeling klachtgronden

Ontwikkeling klachtgronden 2007 - 2010	2007	2008	2009	2010	2011		2010 Regio's + CA+ Toeslagen	2011 Regio's + CA+ Toeslagen
Belastingregio's + CA								
Administratieve nauwkeurigheid	19,6%	24,6%	22,2%	25,2%	21,6%		18,9%	15,4%
Automatisering	6,9%	7,4%	6,8%	6,7%	5,4%		4,0%	2,6%
Behandeltermijn	25,4%	31,3%	24,3%	22,7%	17,4%		25,8%	26,5%
Dienstverlening	9,9%	9,7%	8,0%	9,7%	12,3%		7,3%	10,0%
Fiscale besluitvorming	3,7%	4,0%	5,1%	4,7%	7,0%		2,8%	3,3%
Gedrag medewerker	6,8%	6,3%	11,4%	10,4%	11,5%		6,7%	6,1%
Overige (restgroep)	16,5%	8,8%	11,5%	9,7%	13,6%		25,0%	26,1%
Telefonische bereikbaarheid	4,4%	1,0%	1,7%	1,2%	1,1%		1,0%	0,7%
Voorlichting	5,3%	4,6%	6,4%	7,0%	6,5%		5,9%	5,9%
Wet- en regelgeving	1,4%	2,4%	2,6%	2,6%	3,6%		2,5%	3,4%
Totaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,0%	100,0%



jaarverslag 2011 - Samenvatting beoordeling klachtgronden

Ontwikkeling Beoordeling 2007 - 2011	2007	2008	2009	2010	2011		2010 Regio's + CA+ Toeslagen	2011 Regio's + CA+ Toeslagen
Belastingregio's + CA								
Niet ontvankelijk	0,6%	0,8%	0,8%	1,8%	0,6%		1,1%	0,3%
Geground	59,3%	52,7%	49,1%	51,3%	41,8%		49,4%	40,6%
Deels geground	13,2%	13,2%	13,3%	11,9%	14,0%		13,6%	17,7%
Ongegrond	17,8%	24,9%	25,6%	21,9%	30,3%		22,0%	26,1%
Geen oordeel	9,1%	8,4%	11,2%	13,1%	13,3%		13,9%	15,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%



Vergaderjaar 2009–2010

32 123 VI

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Justitie (VI) voor het jaar 2010

Nr. 88

BRIEF VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 maart 2010

Op 24 juni 2009 heeft de Nationale ombudsman mij het rapport «Behoorlijk omgaan met schadeclaims» aangeboden. Het rapport is een handreiking aan de overheid voor een behoorlijke omgang met schadeclaims. Het bevat een schadevergoedingswijzer met spelregels, alsmede een schets van de praktijk bij de verschillende ministeries.

Uit het rapport blijkt dat de praktijk binnen de rijksoverheid verschilt. Voor een belangrijk deel hangt dat samen met het feit dat er tussen de diverse soorten schadeclaims ook grote verschillen bestaan. Het kabinet trekt uit het rapport de conclusie dat er weliswaar verschillen bestaan in de afhandeling van schadeclaims, maar dat er geen structurele tekortkomingen zijn gebleken.

Het kabinet beschouwt de spelregels als praktische handreiking aan de rijksoverheid voor de omgang met schadeclaims en hecht eraan, daarmee zijn instemming uit te spreken. Het kabinet constateert dat de spelregels zodanig zijn geformuleerd, dat voldoende ruimte wordt gelaten voor een op bijzondere gevallen toegespitste wijze van behandeling en afweging van belangen en omstandigheden. De omgang met claims vergt immers veelal maatwerk, waarbij standaardoplossingen tekortschieten. Het is goed om daarbij te benadrukken dat de rijksoverheid gebonden is aan het recht, zoals dat voor schadeclaims grotendeels is geregeld in het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering, de Algemene wet bestuursrecht en de daarop gegronde jurisprudentie, alsmede in bijzondere wetgeving. De spelregels komen niet in de plaats van – en zijn niet van gelijke orde als – de juridische regels waaraan de overheid en de wederpartij zijn gebonden. Zoals hiervoor al aangegeven, beschouwt het kabinet de spelregels dan ook als praktische handreiking voor de wijze waarop de overheid omgaat met schadeclaims.

In het onderstaande ga ik in op de wijze waarop het kabinet de spelregels wil toepassen, waarbij ik de door de Nationale ombudsman gekozen indeling in vier «opstellingen» volg en de spelregels steeds eerst citeer.

Conflictoplossende opstelling

1. *De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.*
2. *De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.*

reactie
Spelregel 1 sluit nauw aan bij een van de uitgangspunten van het kabinetsbeleid, zoals neergelegd in de brief over de Rechtsbijstand (Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr. 1). Het kabinet stelt zich ten doel om minder geschillen voor de rechter te laten komen en voldoende oog te hebben voor de belangen die achter een claim schuil gaan. Natuurlijk zijn er talloze claims zijn waarbij geen sprake is van een achterliggend «conflict» dat moet worden opgelost. Als een burger een vergoeding vraagt van zaaksschade die is veroorzaakt door feitelijk optreden van de overheid, gaat het hem niet om een daarachter liggend conflict, maar om de financiële genoegdoening. Maar de overheid moet erop alert zijn of achter een financiële claim een dieperliggend conflict schuilgaat. Dan moet dat achterliggende conflict onderwerp van aandacht en overleg zijn en niet – in ieder geval niet in de eerste plaats – de financiële claim.

Spelregel 2 sluit hierbij aan: er is méér dan alleen het betalen van een geldbedrag. Aandacht, een goede communicatie en het aanbieden van excuses kunnen minstens zo belangrijk zijn. In de juridische praktijk wordt grote voorzichtigheid betracht met het aanbieden van excuses. Maar als daadwerkelijk een fout is gemaakt, is er alle reden om daarvoor excuses aan te bieden. Daarnaast komt het voor dat de overheid weliswaar geen fout heeft gemaakt maar door zijn optreden wel schade of ongemak heeft toegebracht aan een burger. In zo'n geval kan het buitengewoon zinvol zijn en van respect jegens de betrokken burger getuigen, als de overheid laat blijken begrip te hebben voor de positie waarin de burger zich bevindt.

Coulante opstelling

3. *De overheid heeft er oog voor dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels.*
4. *De overheid hanteert een coulante benadering indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven.*

Deze spelregels gaan beide over een coulante opstelling van de overheid, maar zij hebben een verschillende invalshoek én een verschillende strekking.

Bij spelregel 3 gaat het over kleine claims en dan in het bijzonder die kleine claims waarvan vaststaat dat zij in redelijkheid voor honorering in aanmerking komen. Dan gaat het om gevallen waarin min of meer vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt die schade heeft veroorzaakt, die moet worden vergoed. In zulke gevallen zal de overheid de claim niet al te makkelijk moeten afwijzen wegens precedentwerking, gelijke behandeling of comptabiliteitsregels. Dit is een verstandige spelregel die voldoende ruimte laat om in specifieke gevallen een claim toch – gemotiveerd – af te wijzen.

Bij spelregel 4 is, anders dan bij spelregel 3, geen beperking aangebracht tot kleine claims en is bovendien de juridische positie anders, aangezien wel vaststaat dat de overheid een fout heeft gemaakt, maar nog niet vaststaat dat die fout schade van een bepaalde omvang heeft veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen. Die laatste elementen dienen nog vastgesteld te worden. Indien de fout vaststaat én vaststaat dat door deze fout schade is veroorzaakt die voor rekening van de overheid dient te komen, ligt het inderdaad voor de hand dat een coulante opstelling wordt gekozen waar het gaat om het verlangen van bewijs van de schade. Het rapport van de Nationale ombudsman laat ook voorbeelden zien van gevallen waarin de overheid zo'n coulante opstelling koos. In de praktijk maakt het overigens ook wel verschil – ook gelet op het feit dat de schadevergoeding wordt betaald met belastinggeld – of het een grote of een kleine claim betreft.

Terughoudende processuele opstelling

5. *De overheid vermijdt zo mogelijk juridische procedures. Andere vormen van geschiloplossing als effectief onderhandelen en mediation kunnen daarbij behulpzaam zijn.*
6. *De inzet van processuele middelen door de overheid is proportioneel in verhouding tot de identiteit van de burger en de aard van de schade waarom het gaat. Bij redelijke claims van geringe omvang en relatief zwakke wederpartijen is de overheid terughoudender in de neiging tot procederen.*
7. *Indien in een procedure tegen de overheid door de rechter (in hoogste instantie) een uitspraak is gedaan die van belang is voor andere, analoog gevallen, laat de overheid het niet op procedures in die andere gevallen aankomen.*
8. *De overheid is terughoudend met het instellen van hoger beroep indien zij in een procedure tegen een burger door de rechter in het ongelijk is gesteld. Zij weegt in dat geval uitdrukkelijk af wat het bredere of anderszins doorslaggevende belang is van een uitspraak van een hogere rechter in de betreffende zaak.*
9. *In geval van een proefproces in het algemeen belang maakt de overheid een afspraak met de betrokken burger over de vergoeding door het ministerie van diens proceskosten.*
10. *Indien een burger als gevolg van een te weinig terughoudende processuele opstelling van de overheid in een proces is betrokken, en daarin in het gelijk wordt gesteld, bepaalt de overheid of er kosten bovenop de standaardvergoedingen in redelijkheid moeten worden gecompenseerd.*

Spelregel 5 betreft het zo mogelijk vermijden van juridische procedures. Dat is doorgaans niet alleen in het belang van de burger, maar ook in het belang van de overheid zelf. Dat laat onverlet dat juridische procedures veelal juist door de burger worden geïnitieerd en dat er ook goede redenen voor de overheid kunnen zijn om een procedure niet te vermijden. Die afwegingen blijven met deze spelregel mogelijk.

Spelregel 6 ligt in het verlengde van de vorige. Overheidsoptreden dient altijd proportioneel te zijn; dat geldt ook voor de inzet van processuele middelen.

Bij spelregel 7 geldt hetzelfde als bij spelregel 5: het is doorgaans ook niet in het belang van de overheid om een zaak aan de rechter voor te leggen als op voorhand al vaststaat wat de uitkomst van de gerechtelijke procedure zal zijn. Het kan wenselijk zijn een zaak aan de rechter voor te leggen als de feitelijke situatie op relevante punten verschilt van eerdere zaken,

als er behoefte bestaat aan het uitlokken van (nieuwe) jurisprudentie en dergelijke.

Ook spelregel 8 staat in zekere zin in het teken van de proceseconomie. Niet alleen de overheid maar ook de burger zal doorgaans goed moeten afwegen of hoger beroep wordt ingesteld. Het kan gaan om het financiële belang dat met de uitspraak is gediend, maar ook andere belangen kunnen een rol spelen bij de beslissing om hoger beroep in te stellen, zoals een juiste feitenvaststelling, precedentwerking of rechtsvorming.

In spelregel 9 gaat het om proefprocessen in het algemeen belang. De rechter heeft een ruime bevoegdheid om naar billijkheid proceskosten toe te delen. Als de rechter meent dat de overheid gelet op het karakter van de procedure (een deel van) de proceskosten van de wederpartij zou moeten dragen, kan hij dat – al dan niet op verzoek van de wederpartij – in zijn uitspraak bepalen. Natuurlijk kunnen partijen daarover ook van te voren afspraken maken.

Spelregel 10 gaat ook over de vergoeding van proceskosten in een zeer uitzonderlijke situatie, namelijk als de burger door de overheid in een proces is betrokken «als gevolg van een te weinig terughoudende procesuele opstelling». Hiervoor is al aan de orde geweest dat de overheid proportioneel dient te handelen bij de inzet van processuele middelen. Mocht in een uitzonderlijk geval deze eis van proportionaliteit niet in acht zijn genomen en mocht de betrokken burger in dat geval door de rechter in het gelijk worden gesteld, dan zal de burger bij die rechter, naar valt aan te nemen, ook een verzoek hebben ingediend tot vaststelling van een proceskostenveroordeling. In zeer uitzonderlijke gevallen zou er dan voor de overheid nog reden kunnen zijn om – bovenop de door de wet genormeerde standaardvergoedingen – bepaalde andere kosten te compenseren. Vanzelfsprekend zal de overheid een dergelijke situatie trachten te vermijden.

Proactieve opstelling

11. *De overheid stelt zich proactief op door bij overheidshandelen in het algemeen belang, indien te voorzien is dat individuele burgers daar door onevenredig benadeeld worden, van tevoren regelingen te treffen voor compensatie van dit nadeel.*
12. *De overheid vergoedt rente wegens vertragingsschade op verzoek en waar mogelijk uit eigen beweging en dwingt de burger niet daarvoor een procedure te starten.*
13. *Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan.*
14. *In het kader van een procedure verschaft de overheid de betrokken burger uit eigen beweging alle informatie die deze nodig heeft om die procedure op gelijkwaardige wijze te kunnen voeren.*
15. *De overheid informeert de burger zo nodig over de meest passende vorm voor het indienen van een claim.*

Spelregel 11 past bij het huidige kabinetsbeleid. Het ligt in het voornemen de materie bij wet te regelen door de Algemene wet bestuursrecht aan te vullen met een regeling inzake nadeelcompensatie en schadevergoeding bij onrechtmatige besluiten.

Spelregel 12 komt voor bestuursrechtelijke geldschulden overeen met de op 1 juli 2009 in werking getreden artikelen 4:98 e.v. van de Algemene wet bestuursrecht. Het vergoeden van vertragsrente is in die gevallen een

wettelijke verplichting voor de overheid, zij het dat daarvoor een drempelbedrag van € 10 geldt om bagatelbetalingen te voorkomen. Voor civielrechtelijke claims geldt hier hetzelfde als voor spelregel 3: indien in redelijkheid vaststaat dat iemand aanspraak maakt op vertragingsschade, wordt een verzoek tot vergoeding daarvan gehonoreerd. De overheid zal er dan ook geen belang bij hebben een verzoek af te wijzen en het op een procedure te laten aankomen.

Dat de overheid uit eigen beweging vertragingsschade vergoedt verdient in zoverre wel nuancering, dat van de overheid niet kan worden verlangd actief op zoek te gaan naar mogelijke claimanten. Dit laat onverlet dat bij meer massale en gestandaardiseerde situaties er natuurlijk aanleiding kan zijn om uit eigen beweging een vergoeding toe te kennen.

Spelregel 13 heeft betrekking op een situatie waarin tussen overheid en wederpartij reeds overeenstemming bestaat over het feit dat deze laatste schade heeft geleden waarvoor de overheid – in ieder geval gedeeltelijk – aansprakelijk is. In zo'n geval ligt het voor de hand dat de overheid het gedeelte waarover overeenstemming bestaat vergoedt, zodat een eventuele procedure nog slechts over het resterende deel hoeft te gaan. Dan zal er geen finale kwijting verlangd kunnen worden, maar zal wel duidelijk moeten worden overeengekomen op welk onderdeel de betaling ziet. Van deze situatie moet worden onderscheiden het geval waarin partijen het (nog) over geen van de hoofdvragen eens zijn: heeft de overheid een fout gemaakt, is er schade en is er sprake van causaliteit. In dergelijke gevallen kunnen partijen ervoor kiezen het op een procedure te laten aankomen óf om – ter beslechting van het geschil en ter voorkoming van gerechtelijke procedures – een vaststellingsovereenkomst te sluiten met als strekking dat de overheid een daarbij vastgesteld bedrag betaalt en dat de wederpartij afziet van verdere claims. Dan zal vanzelfsprekend wél sprake zijn van een finale kwijting.

De spelregels 14 en 15 gaan over informatieverstrekking aan de burger: spelregel 14 betreft het geval waarin al sprake is van een procedure; spelregel 15 betreft de daaraan voorafgaande fase waarin een burger overweegt om een claim in te dienen.

De informatieverstrekking door de overheid aan de burger die inmiddels in een procedure met de overheid is verwickeld, wordt voor bestuursrechtelijke procedures (niet alleen voor aanvraagprocedures maar ook voor procedures inzake bezwaar, administratief beroep en beroep op de bestuursrechter) vooral beheerst door de Algemene wet bestuursrecht en voor het privaatrecht vooral door het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering. Bovendien kunnen er bijzondere regels omtrent geheimhouding gelden.

Algemene informatie over de mogelijkheid om claims tegen de overheid in te dienen wordt vanzelfsprekend door de overheid verstrekt in het kader van de voorlichtende functie van de overheid. In individuele gevallen, waarin de burger in een specifieke casus overweegt een claim in te dienen tegen de overheid, zal doorgaans een veel belangrijker rol zijn weggelegd voor instanties als het Juridisch Loket en de professionele rechtsbijstandverlening.

Zoals hiervoor al aangegeven, is het kabinet van oordeel dat de spelregels voor de rijksoverheid een nuttige functie kunnen vervullen als praktische handreiking bij de wijze van omgang met schadeclaims. Graag zullen wij samen met de Nationale ombudsman de ontwikkeling op dat punt bezien.

De minister van Justitie,
E. M. H. Hirsch Ballin

de Nationale
ombudsman

Ministerie van Financiën

Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Ministerie van Financiën	
	12-2252
Ontv.	10-4-12
Uitrl. afdoening	
Dossiernummer	
Trefwoord/DSP code	
Paraaf voor archiveren	

Geachte

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 83
Fax: (070) 381 50 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070)

Datum

06 APR 2012

Oms nummer

2009.03835 006

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

Y.M. van der Vlugt

Onderwerp

Jaarbrief

Op 2 februari 2010 bracht de Nationale ombudsman het rapport "De Belastingdienst: lessen uit de praktijk van de Nationale ombudsman" uit (rapportnummer 2010/015). Onderdeel van het rapport was de intentie om een jaar na het uitbrengen te bezien wat er nu terecht is gekomen van de door de Belastingdienst voorgestelde maatregelen.

Bestuurlijk overleg

Tussen de Nationale ombudsman en het ministerie heeft op bestuurlijk niveau overleg plaatsgevonden. Onderwerp was het resultaat van door de Belastingdienst genomen maatregelen zoals verwoord in genoemd rapport en de opzet van een vervolg.

Uitkomst van het overleg was de focus op een drietal thema's om te komen tot verdere verbetering van dienstverlening door de Belastingdienst. Daarbij wordt ingezet op een gezamenlijke inspanning van de Belastingdienst en de Nationale ombudsman. De thema's zijn de volgende:

- 1) Klachtherkenning en -afhandeling;
- 2) Stelteams;
- 3) Telefonische dienstverlening door de Belastingdienst.

De Belastingdienst wil steeds meer vooraf bepalen welke effecten hij met zijn optreden beoogt en wil tevens deze effecten beter gaan meten. Daarbij bestaat behoefte aan informatie van de Nationale ombudsman over door hem ontvangen klachten en signalen uit diens werkveld.

De Nationale ombudsman is verheugd over de keuze van de thema's door de Belastingdienst als follow up van het rapport. De Nationale ombudsman hecht er sterk aan dat bij de verwezenlijking hiervan gebruik wordt gemaakt van input uit de praktijk van de Nationale ombudsman. Het is van groot belang dat de

Ons nummer
2009.03835 006

3

Telefonische dienstverlening

De Belastingdienst start het project 'telefonische dienstverlening; één keer goed'.

Dit wordt als volgt uitgewerkt:

- Het organiseren van balieafspraken in geval van complexe zaken;
- Direct afhandelen van telefoontjes door middel van het doorverbinden naar gespecialiseerde belastingdienstmedewerkers.

Op beide onderdelen worden pilots gehouden; balieafspraken september/oktober 2011 en doorverbinden begin 2012.

Na afronding worden de resultaten toegelicht en besproken met de Nationale ombudsman.

Vervolg

Inmiddels zijn er contacten geweest tussen uw medewerkers en die van mij. Wellicht kunnen we dit onderwerp kort bespreken ter gelegenheid van de afspraak die is gemaakt met u om te spreken over de jaarbrief aan u. Mocht u vragen hebben dan ben ik natuurlijk graag bereid tot een verdere toelichting. U kunt contact (laten) opnemen met [redacted] bereikbaar via (070) [redacted] [redacted]@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman

dr. A. F. M. Brenninkmeijer

Leeswijzer Fiscale Monitor 2011

Achtergrond

Al sinds 1994 vindt jaarlijks het onderzoek Fiscale Monitor plaats. Daarin staat de vraag "Wat vindt de burger van de Belastingdienst" centraal, naast het meten van de compliance. De uitkomsten van de Fiscale Monitor leveren input voor beleidsontwikkeling.

Met name de hoofdstukken 3 (Samenvatting resultaten), 4 (Algemene waardering en imago) en 5 (Dienstverlening) bevatten informatie die in het kader van het thema 'Vertrouwen' relevant is. In hoofdstuk 4 wordt een toelichting gegeven op de waardering die op een aantal onderwerpen aan de Belastingdienst wordt gegeven.

Op blz. 13 is weergegeven wat het algemene 'rapportcijfer' is dat de Belastingdienst krijgt. Op blz. 19 in hoofdstuk 4.1 wordt dit cijfer geanalyseerd.

Op blz. 13 wordt een waardering toegekend aan dienstverlening en behandeling door de Belastingdienst, en aan werken vanuit vertrouwen van de Belastingdienst in belastingplichtigen/toeslaggerechtigden. Op blz. 20 t/m 22, in hoofdstuk 4.2 is worden deze cijfers toegelicht.

Blz. 13 geeft ook waarderingscijfers over onderwerpen die met de term 'imago van de Belastingdienst' kunnen worden samengevat. Op blz. 24 en 25, in hoofdstuk 4.4, is een analyse van die cijfers opgenomen.

In de Monitor wordt aandacht besteed aan de verschillende manieren waarop de burger contact heeft met de Belastingdienst. Het meest directe contact tussen de burger en medewerkers van de Belastingdienst vindt plaats via de BelastingTelefoon en aan de balie. Voor intermediairs bestaat daarnaast de Telefonische Helpdesk.

Op blz. 33 t/m 36, hoofdstuk 5.2.3 zijn de resultaten opgenomen van de vragen naar de ervaringen met de BelastingTelefoon. Onderwerpen die worden gemeten zijn o.a. snelheid, deskundigheid, professionaliteit en inlevingsvermogen. Diezelfde onderwerpen worden gemeten m.b.t. het bezoek aan de balie. De resultaten zijn opgenomen in hoofdstuk 5.2.5, blz. 38 t/m 41.



Ministerie van Financiën

Aan

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T 070

F 070

@minfin.nl

Datum
16 april 2012

Auteur

memo

Evaluatie schadevergoedingswijzer N.o.

Met het oog op het gesprek met de N.o. heb ik nog even contact gelegd met de _____ bij V&J om te vragen hoe het staat met de evaluatie van de schadevergoedingswijzer. Dit vanwege de opmerking van de N.o. dat andere departementen heel anders omgaan met schadeclaims dan Financiën.

Die evaluatie is opgenomen in de jaarplanning van de _____ voor 2012. Dat kan zo nodig ook richting N.o. gecommuniceerd. Ik heb afgesproken dat op korte termijn input voor de evaluatie aan de _____ zal worden gegeven. De zaken waarover de N.o. aanbevelingen heeft gedaan komen daarbij (geanonimiseerd) expliciet aan bod.

In het gesprek is de schadevergoedingswijzer aan de orde gekomen aan de hand van de kabinetsreactie van 15 maart 2010. De opmerking in de jaarbrief betreft met name de uitvoering van de 'spelregels' 1 en 2 in de schadevergoedingswijzer. De kabinetsreactie voeg ik daarom volledigheidshalve bij dit memo. De _____ van V&J staat daar nog steeds achter. Hij wijst erop dat vanuit de Tweede Kamer geen afkeurende reactie op het kabinetsstandpunt is gekomen.

cc

de Nationale
ombudsman



De heer mr. drs. F.H.H. Weekers
Staatssecretaris van Financiën
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 3 563 563

Fax: (070) 3 61 50 72

www.nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070)

Datum

20 maart 2012

Ons nummer

No 2012/277 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief

Geachte heer Weekers,

Bijgaand ontvangt u een afschrift van mijn jaarbrief 2011 over de
Belastingdienst en de Douane.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

dr. I. Brenninkmeijer

fraag aan dacht voor 2 punten:

< pleit aan coördinatie bij
afzonderlijke instanties en

- meer aan staat verhaal hebben
achter de deuren:

SUP voor gesprek met VVD
met mijn bespreking

[redacted] (BEDRIJF)

Van: [redacted]@belastingdienst.nl
Verzonden: dinsdag 3 april 2012 15:17
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl
CC: [redacted] (BEDRIJF); [redacted]@belastingdienst.nl
Onderwerp: Jaarverslag Nationale ombudsman

Dag [redacted]

Vorige week heeft de Nationale ombudsman gepubliceerd. B/Toeslagen ligt daarin niet echt onder vuur. Hij is tevreden over de informele aanpak en is positief over NTS, al volgt hij de ontwikkelingen met aandacht (i.v.m. problemen begin dit jaar zoals fraude met KIT en de problematiek rondom DigiD). De No. is dus weliswaar betrekkelijk mild, maar stelt wel dat er bij de Belastingdienst op onderdelen een gebrek aan coördinatie is (m.n. Toeslagen).

In de loop van april zal er een gesprek plaatsvinden tussen de No. en [redacted]. DGBEL stelt in verband daarmee een voorbereidingsnota op waarvan het onderstaande voor B/Toeslagen van belang is. Mijn commentaar aan DGBEL [redacted] is in blauw.

Gebrek aan coördinatie (m.n. Toeslagen)

De N.o. meldt dat hij klachten uitzet die de Belastingdienst al eerder zelf had kunnen behandelen. Ik vind dat hiermee een te ongunstige beeld wordt gegeven. Het is overigens ook niet duidelijk wat de No. hiermee precies bedoelt. Zelf hebben wij via informele weg geen signaal gekregen dat het aan onze coördinatie zou schorten. Je zou verwachten dat, dat dan wel zou zijn gebeurd.

Reactie

Inderdaad komen er klachten binnen bij de N.o. die de Belastingdienst zelf had kunnen behandelen. Samen met de N.o. wordt bekeken waar de oorzaken daarvan liggen. Op basis van de gegevens van de N.o. blijkt dat het aantal interventies daalt en dat het aantal klachten waarbij de verzoekers verwezen worden of geïnformeerd worden, de afgelopen jaren afneemt. (zie bijlage)

De N.o. heeft de indruk dat er bij de behandeling van deze klachten, en dan met name over de toeslagen, een gebrek aan coördinatie is 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. Hij dringt erop aan dat één kantoor van de Belastingdienst de coördinatie van dergelijke klachten aanstuurt. Naar wat ik begrepen heb, **gaat het hier om klachten die samenhangen met de invordering van toeslagen**. Dit is iets wat ik informeel van een medewerker van de No. heb vernomen. Zelf wij ook wel de zorg van de No.

Reactie

Klachten over (de invordering van) Toeslagen worden op diverse plaatsen behandeld. Behandeling kan plaatsvinden door Belastingdienst Toeslagen, door Belastingdienst/ Oost (invordering Toeslagen), soms door Belastingdienst/Oost-Brabant of - als er behalve invordering van Toeslagen ook andere schulden ingevorderd moeten worden - bij de andere belastingregio's. De behandeling van de klachten volgt de inrichting van de processen. Klachten worden daardoor doorgestuurd naar het organisatieonderdeel van de betreffende werkdienst. Voor de N.o. (maar ook intern) is het moeilijk om te bepalen welke regio hij moet benaderen voor de behandeling van een klacht. Toch is het zo, dat hierover mijns inziens duidelijke afspraken zijn gemaakt met de regio's én de medewerkers van de No. Afsproken is, dat klachten die strikt over invordering gaan direct naar B/Oost worden gestuurd en daar worden opgepakt. Combi-klachten (invordering maar ook met een inhoudelijk aspect) gaan eerst naar B/Toeslagen. Per individueel geval wordt dan bezien hoe en door wie de klacht wordt opgepakt. Natuurlijk is er een grijs gebied, ik veronderstel dat de No. dat bedoelt maar volgens mij gaat het dan meer om uitzondering dan regel. Overigens is het zo, dat wij bezig zijn e.e.a. beter met B/Oost af te stemmen en onderlinge doorzending en samenwerking te verbeteren. Als de onderzoeker van de N.o. een contactpersoon bij Toeslagen of bij Oost benadert, zal deze er voor te zorgen dat de klacht op de juiste plaats terecht komt en de onderzoeker daarover informeren. Een meer structurele oplossing is een nieuwe (landelijke) klachtenapplicatie. De outline Business Case daarvoor is inmiddels gereed.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Belastingdienst/Toeslagen

[redacted] Nationale ombudsman

[redacted]

De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van

[] (BEDRIJF)

Van: []@belastingdienst.nl
Verzonden: dinsdag 27 maart 2012 11:10
Aan: [] (BEDRIJF)
Onderwerp: Betr: FW: Gescand document van Xerox WorkCentre

Beste []

Bijgaand kort de input van Douane Schiphol passagiers. Als je meer specifieke informatie nodig hebt, hoor ik van je.

input:

In 2012 en 2011 hebben alle medewerkers van Douane Schiphol passagiers een opleiding dienstverlening gevolgd. Focus was dienstverlening is de basis van de handhaving en dus van het werk.

In dit kader is onder andere een workshop gedaan waarin gebruik is gemaakt van een film waarin het gezichtspunt van de gecontroleerde reiziger centraal stond. In de workshop hebben de medewerkers, [] en de klachtbehandelaars samen hun ervaringen gedeeld. Respect en vertrouwen daarbij kernwoorden.

Zie verder hiervoor: achtergrondartikel Klant houdt Douane spiegel voor van 9 november 2011 in de Beeldkrant.

Een overzicht van alle trainingen:

- Dienstverlening: 1 daagse training voor alle medewerkers. Basisbeginselen over klantgericht werken, houding en gedrag
- training De Klacht: 1 daagse training voor alle medewerkers. Een echte klacht van een reiziger is verfilmd: discussie met medewerkers over houding en gedrag. Doel: hoe willen / moeten wij omgaan met reizigers?
- training Invloed: 1 daagse training voor alle medewerkers. Focus op communicatietechnieken + houding en gedrag.
- training Gesprek- en verhoortechnieken: 3 daagse training voor medewerkers fysiek toezicht. Communicatietechnieken, houding en gedrag, oefenen met acteurs (de-escalatie)
- training de-escalatie: maandelijkse training tijdens de sportlessen

Feitelijk wordt er bij alle trainingen aandacht besteed aan houding en gedrag en communicatietechnieken.

In de klachtbehandeling is het uitgangspunt direct persoonlijk contact met de klager. Eerst telefonisch en indien klager daar open voorstaat ook een persoonlijk gesprek, waarbij bij bejegeningssklachten een driehoeksgesprek (met betrokken medewerker) wordt voorgesteld. In de klachtbehandeling wordt oplossingsgericht gewerkt zolang nodig wordt het instrument mediation ingezet.

Een zelfde werkwijze wordt gehanteerd bij ingediende schadeclaims. Hierbij wordt onderzocht in hoeverre een onderliggende klacht kan worden opgelost.

In een zgn. Stella/sas aanpak worden ingediende bezwaren tegen de heffing en opgelegde boete gecombineerd opgepakt waarbij in beginsel de klachtbehandeling het voortouw neemt. Belangrijk is dat daar juist een onderliggende klacht wordt onderkend, herkend en wordt opgelost. Voorkomen moet worden dat de klacht van de burger verder juridisch escaleert.

Tav prettig contact met de burger.

De Douane heeft ook geparticipeerd in de aanpak informele afhandeling van bezwaarschriften ; bezwaarbehandelaren, leidinggevend en mediationcoördinatoren hebben eind van 2011 deelgenomen aan een belastingdienstbreed congres dat op de beginselen van de prettigcontactmetdeburger principes is gestoeld.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted] douanekantoren Amsterdam, Schiphol Cargo en Schiphol Passagiers
[redacted]

Belastingdienst Douane
Kantoor Schiphol Passagiers
mobielnummer 06 [redacted]

-----[redacted] (BEDRIJF)" <[redacted]@minfin.nl> schreef: -----

Aan: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>, "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>, "[redacted] (UITVOERINGSBELEID)" <[redacted]@minfin.nl>, "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>

Van: [redacted] (BEDRIJF)" <[redacted]@minfin.nl>

Datum: 22-3-2012 13:05

cc: "[redacted]@belastingdienst.nl" <[redacted]@belastingdienst.nl>

Onderwerp: FW: Gescand document van Xerox WorkCentre

Beste collega's,

De N.o. heeft zijn jaarverslag op een nieuwe manier vormgegeven. Naast een algemeen verhaal (zie: www.nationaleombudsman.nl) zijn er de 'jaarbrieven' aan verschillende organisaties. Bijgaand de jaarbrief voor Fin/Belastingdienst. Daarin komen als onderwerpen gebrek aan coördinatie (met name bij toeslagen), de bejegening van burgers door de Douane op Schiphol en de behandeling van schadeverzoeken door het ministerie prominent aan de orde. Op 18 april heeft [redacted] een afspraak met de N.o. om dit te bespreken. Dat gesprek zal ik voorbereiden. Dat betekent een notitie die [redacted] eerst nog met de Stas moet kunnen afstemmen. Ik wil dan ook graag z.s.m. input van jullie voor deze notitie. Het steekwoord van het algemene verhaal is: vertrouwen. Dus als jullie dat begrip er in jullie reactie bij kunnen betrekken is dat natuurlijk helemaal prachtig.

[redacted]
[redacted]
Directoraat-Generaal Belastingdienst
Cluster Bedrijf/Juridisch
Ministerie van Financiën
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
Tel. 070 - [redacted]
B.g.g. 070 - [redacted]
Fax 070 - [redacted]
Op [redacted] afwezig

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: Xerox.WorkCentre@minfin.nl [<mailto:Xerox.WorkCentre@minfin.nl>]

Verzonden: donderdag 22 maart 2012 12:54

Aan: (BEDRIJF)
Onderwerp: Gescand document van Xerox WorkCentre

Beste (BEDRIJF),

Hierbij uw gescande document als PDF bestand.
De inhoud is doorzoekbaar en kan geselecteerd worden.

Met vriendelijke groet,

Xerox WorkCentre
Afdeling Bedrijfsvoering/ICT

[bijlage "PDF Scan 2012-03-22 - 12.53.26.pdf" verwijderd door Douane/BLD]

De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op www.belastingdienst.nl.