

Vergaderjaar 2017–2018

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 397**

## **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 februari 2018

Hierbij informeer ik u over de komende aangiftecampagne en de acties die zijn ingezet om de ondersteuning in de aangiftecampagne te verbeteren. De jaarlijkse aangiftecampagne is een veelomvattende operatie die veel burgers raakt. De Belastingdienst probeert dit proces dan ook elk jaar verder te optimaliseren. Welke stappen de Belastingdienst voor de komende campagne zet om deze succesvol te laten verlopen, is onderwerp van deze brief. Op basis van eigen kwaliteitsmetingen bij de BelastingTelefoon zijn een aantal potentiële verbeterpunten naar voren gekomen. Daarom ga ik naast de aangiftecampagne IH2017 in het algemeen, specifiek in op de BelastingTelefoon. Hierbij ga ik in op de inzet van informanten waarvan een aantal teams hoofdzakelijk wet- en regelgevingvragen gaan beantwoorden.

### **De aangifteperiode; wat te verwachten**

De aangiftecampagne inkomstenbelasting winst en niet-winst 2017 loopt van 1 maart tot en met 30 april 2018. De Belastingdienst verstuurt circa 8 miljoen uitnodigingen tot het doen van aangifte (UDA's). Aan belastingplichtigen die in maart aangifte doen, garandeert de Belastingdienst dat zij in reactie hierop vóór 1 juli bericht ontvangen. Doet de belastingplichtige in april aangifte, dan hanteert de Belastingdienst een inspanningsverplichting om de belastingplichtige voor 1 juli een bericht te sturen. Dit onderscheid is ook in de uitnodiging tot het doen van aangifte vermeld.

Vorig jaar hebben ruim 9 miljoen belastingplichtigen in maart en april hun aangifte inkomstenbelasting IH2016 ingediend. In de rest van 2017 hebben afgerond 2,5 miljoen belastingplichtigen dit gedaan. Deze aangiften zijn tijdens de campagneperiode voor 99% digitaal ingeleverd. Het gemiddelde over het hele jaar is 98%. Burgers hebben deze aangiften digitaal ingediend via de aangifte-app, de online aangiftevoorziening op MijnBelastingdienst.nl of via commerciële software.

De ervaring van de Belastingdienst leert dat vooral 1 maart, 31 maart en de laatste dagen van april momenten zijn waarop veel burgers aangifte doen. Deze aangiften komen allemaal binnen via dezelfde zogenoemde «digitale snelweg» wanneer deze zijn ingediend via MijnBelastingdienst.nl. Dit kan ertoe leiden dat de toegang tijdelijk beperkt is en dat er een sorry-pagina getoond moet worden. De afgelopen campagneperiode heeft de Belastingdienst alleen op de eerste dag van de campagneperiode de sorry-pagina moeten tonen, omdat het aantal concurrent- users te hoog was. De Belastingdienst verwacht voor de komende campagneperiode dat het aantal keren en de tijdsperiode waarin de sorrypagina moet worden getoond, minimaal zijn.

De Belastingdienst stuurt aan belastingplichtigen die met enkele geselecteerde thema's te maken hebben, voorafgaand aan de aangifteperiode een (papieren) brief, met als doel hen te ondersteunen bij het juist doen van aangifte bij deze thema's (zogenoemde handhavingscommunicatie). De thema's zijn «chtscheiding en eigen woning», «afkoop lijfrente», «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling» en «restant persoonsgebonden aftrek». Deze thema's zijn te typeren als complex. Voorgaande jaren laten zien dat burgers hierbij relatief veel fouten maken in de aangifte. Naast een brief past de Belastingdienst ook andere aspecten van zijn interactie rondom deze thema's aan, zoals bijvoorbeeld de helpteksten bij de online aangiftevoorziening.

Dit jaar ontvangt naar verwachting 80–85% van de burgers als reactie op hun aangifte IH2017 van de Belastingdienst direct een definitieve aanslag. Deze wordt zowel op papier als digitaal verstuurd. Bij de IH2016 ontving 77% van de burgers direct een definitieve aanslag.

### **Belastingtelefoon**

Ik ben mij er van bewust dat in het verleden de ervaringen van burgers met de Belastingdienst in de periode van de aangiftecampagne niet onverdeeld positief waren. Ik heb eigen kwaliteitscontroles laten uitvoeren waaruit blijkt dat de Belastingdienst op sommige punten nog onvoldoende scoort. Om deze punten aan te pakken worden de volgende stappen gezet voor de komende campagne.

In de periode van de aangiftecampagne zullen burgers meer dan gemiddeld vragen stellen over de regelgeving betreffende de Inkomstenbelasting. Vragen over wet- en regelgeving betreffen gemiddeld ongeveer tien procent van de binnenkomende telefonie. De kwaliteit van de beantwoording van weinig voorkomende vragen over wet- en regelgeving laat te wensen over, zoals ook reeds aangekondigd in de 20e halfjaarsrapportage (Kamerstuk 31 066, nr. 389). Daarin is ook aangegeven dat de BelastingTelefoon gedurende het jaar 2018 maatregelen implementeert om de kwaliteit van de antwoorden op weinig voorkomende vragen over wet- en regelgeving te verhogen.

Om belastingplichtigen met vragen over wet- en regelgeving beter van dienst te zijn, gaat de BelastingTelefoon de beantwoording van deze vragen concentreren bij een groep medewerkers, opgeleid voor het beantwoorden van wet- en regelgevingvragen. Daarbij worden dergelijke vragen in de routing gesplitst in grofweg drie stromen. Het leeuwendeel van deze vragen zal via de genoemde groep medewerkers worden beantwoord op basis van standaard kennissystemen. In de aangiftecampagne zal deze nieuwe routing voor een beperkt aantal onderwerpen al worden beproefd. De tweede stroom houdt in dat een groep van fiscaal geschoolde medewerkers de meer complexe vragen over wet- en

regelgeving beoordelen en indien mogelijk beantwoorden. Deze laatstgenoemde groep zal worden uitgebreid.

Indien deze groep medewerkers de vraag na analyse niet kan beantwoorden, zal een terugbelafspraak door een medewerker van een Belasting- of Toeslagenkantoor worden aangeboden. De beller kan ook gevraagd worden de situatie schriftelijk voor te leggen aan de inspecteur, of – in geval het advies betreft – worden doorverwezen naar een fiscaal intermediair.

Bovengenoemde maatregelen leiden tot hogere kosten door het vaker doorverbinden, daarmee langere gesprekstijden en tevens door de genoemde extra capaciteit. Het vaker doorverbinden weegt wat mij betreft op tegen het belang van een juiste beantwoording van de voorgelegde vraag.

De hogere operationele kosten kunnen worden gedekt dankzij het feit dat steeds meer burgers hun antwoorden vinden op de sterk verbeterde website van de Belastingdienst en hierdoor minder vaak zullen bellen. De Belastingtelefoon zal de beller (burger of bedrijf) er het komende jaar bij vragen over wet- en regelgeving nadrukkelijk op wijzen dat -indien van toepassing- het antwoord ook op de website gevonden kan worden. Ingeschat wordt dat dit tot een structurele vermindering van 400 duizend telefoongesprekken per jaar zal leiden.

#### Hulp door de Belastingdienst tijdens de aangiftecampagne

De Belastingdienst biedt op verschillende manieren hulp bij aangifte; in de eerste plaats door informatie op de website van de Belastingdienst, door de BelastingTelefoon en door het webcare team van de Belastingdienst. Daarnaast is het mogelijk om bij een van de reguliere balies en bij de hulp bij aangifte op een van de dertig locaties tijdens de aangiftecampagneondersteuning te ontvangen. Ook bieden veel intermediairen hulp aan belastingplichtigen. Vorig jaar is MijnBelastingdienst.nl 19,7 miljoen keer bezocht tijdens de aangiftecampagne. Daarnaast heeft de BelastingTelefoon 850.000 telefoongesprekken gevoerd en heeft de Belastingdienst 5500 vragen beantwoord via social media. 89.000 burgers zijn vorig jaar geholpen bij de hulp bij aangifte.

Ook in de komende campagne organiseert de Belastingdienst de hulp bij aangifte. Met behulp van 650 studenten biedt de Belastingdienst 66.000 hulpmomenten op afspraak aan, die komende campagne ongeveer 80.000 aangiften tot gevolg zullen hebben. Hierbij wordt burgers in eerste instantie de kans geboden begeleid te worden bij het *zelf* leren doen van aangifte. Is dit een brug te ver, dan krijgt de burger hulp bij het controleren en nader invullen van de aangifte.

#### De Belastingdienst helpt de helper

Ook biedt de Belastingdienst een breed netwerk van helpende partijen ondersteuning bij de hulp die deze partijen aan belastingplichtigen bieden. Zoals ik in het plenaire debat over MijnOverheid op 1 februari 2018 aangaf, vindt dit plaats onder de titel: «help de helper». Deze ondersteuning kent verschillende vormen. Zo verspreidt de Belastingdienst een nieuwsbrief aan maatschappelijk dienstverleners over de aangiftecampagne, zijn er informatiebijeenkomsten en kunnen de helpende partijen terecht bij een relatiebeheer van de Belastingdienst. Daarnaast staat voor deze dienstverleners Kennisnetwerk ter beschikking ([www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk](http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk)). Op deze manier kunnen alle hulpbieders informatie en instructies ontvangen over de ondersteuning van burgers bij het doen van aangifte en het regelen van toeslagen. Hiermee implementeert de Belastingdienst het zogenoemde intermediai-

renbeleid, dat voorziet in de generieke ondersteuning van een breed netwerk van helpende partijen in de vorm van kennis en informatie (en niet in financiële ondersteuning). Voorbeelden van helpende partijen zijn belastingwinkels, welzijnsorganisaties en seniorenorganisaties, sociaal raadslieden en vakbonden.

Een andere vorm van hulp richt zich op het gebruik van de computer. Op het merendeel van de 800 bibliotheekvestigingen in Nederland kunnen burgers gratis de beschikking krijgen over een pc met internetverbinding en printfaciliteiten om hun aangifte te doen. Het is ook mogelijk om gratis een cursus digivaardigheid te volgen.

Bibliotheken gaan op ruim 100 vestigingen de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners aan, om in de bibliotheek hulp bij het doen van belastingaangifte te faciliteren. Vorig jaar hielden bibliotheken en maatschappelijke organisaties voor het eerst samen spreekuren. Dit gebeurde in 88 bibliotheken, verspreid over het land. Het doel is dit jaar om op 150 locaties spreekuren voor belastingaangifte te hebben, zodat meer burgers dichtbij hun woonplaats ondersteuning ontvangen. Wanneer burgers de BelastingTelefoon bellen met het verzoek om hulp, worden zij door de medewerker van de BelastingTelefoon ook geïnformeerd over de mogelijkheden bij de bibliotheek in hun buurt. Naast hulp in het maatschappelijk middenveld, ondersteunen uiteraard ook fiscaal dienstverleners belastingplichtigen bij het voldoen aan de aangifteplicht.

Al met biedt de Belastingdienst op deze wijze een breed palet aan mogelijkheden aan voor burgers om hulp te zoeken bij het correct en tijdig invullen van hun aangifte.

De Staatssecretaris van Financiën,  
M. Snel