

Wat vinden burgers belangrijk ten aanzien van hulp bij het halen van hun (fiscale) rechten?

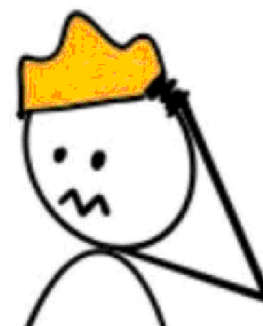
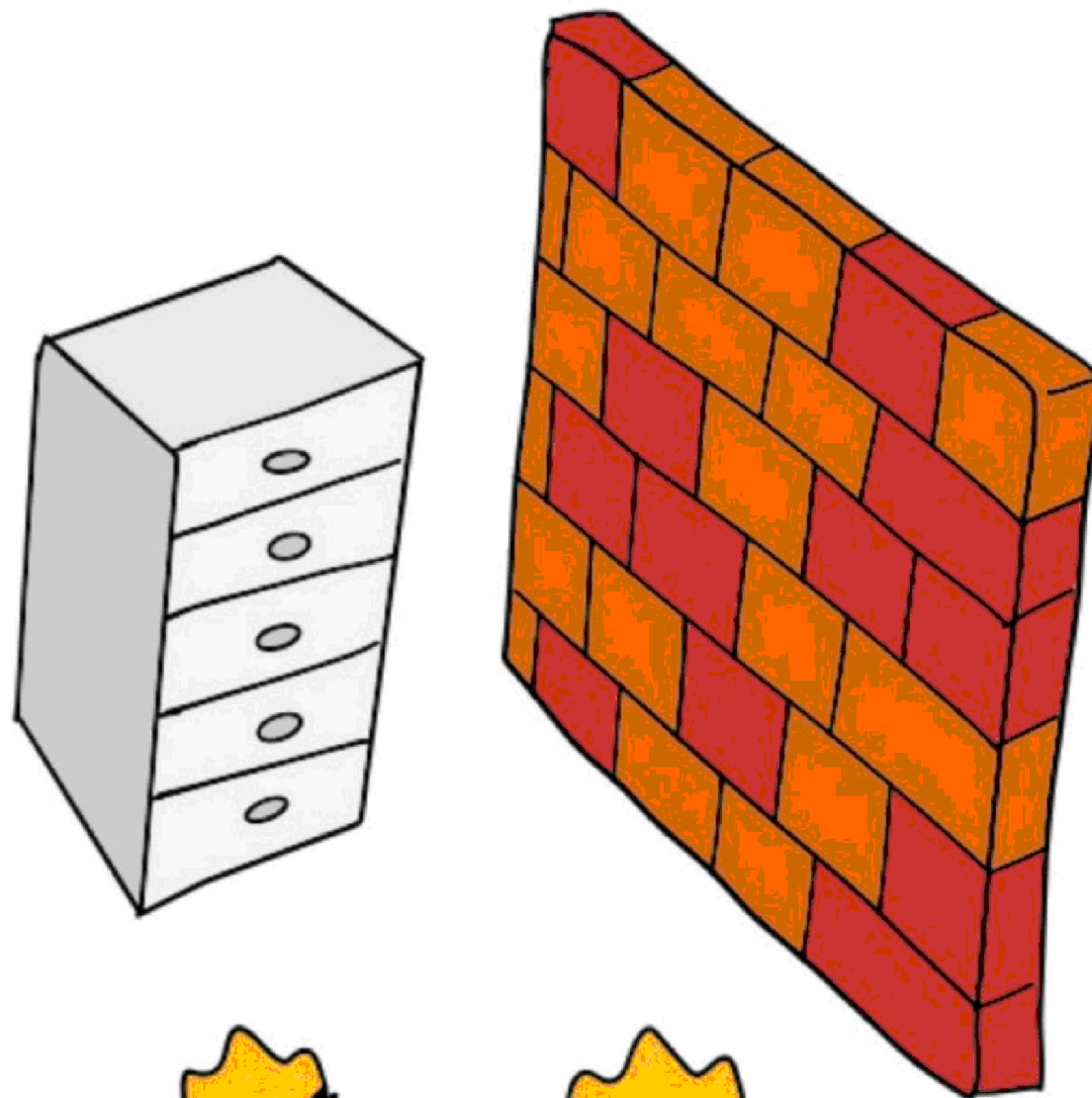
Onderzoeksproject Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR)

Rapport van community-onderzoek

'Nederland Denkt Mee' community

juni 2023

PM35963



Belastingdienst

ACHTERGROND

In het coalitieakkoord 2021-2025 is aangekondigd dat er een laagdrempelige, onafhankelijke fiscale rechtshulp (LOFR) naar voorbeeld van de Amerikaanse 'Taxpayer Advocate Service' (TAS) zal komen. Het doel van de LOFR is de (fiscale) rechtsbescherming te verbeteren en rechtshulp toegankelijk(er) te maken.

Het ministerie van Financiën werkt momenteel aan de vormgeving van laagdrempelige, onafhankelijke, fiscale rechtshulp binnen de Nederlandse context.

Zij willen graag zicht krijgen op wat burgers en bedrijven belangrijk vinden bij het halen van hun (fiscale) rechten en het krijgen van hulp daarbij.

Wat is nodig zodat burgers en bedrijven de gewenste hulp krijgen bij het doen van hun fiscale zaken en hun zaken bij Dienst Toeslagen? Ook wil het ministerie van Financiën toetsen in hoeverre de mogelijke vormgeving van de LOFR aansluit bij de behoefte van de doelgroep.

Deze inzichten moeten bijdragen aan de keuze voor de inrichting en organisatie van de LOFR.

ONDERZOEKSVRAGEN

- Wat vinden burgers belangrijk als het gaat om het zoeken/krijgen van (juridische) fiscale hulp?
- Aan welke zaken hebben burgers behoefte en wat levert hen dit op?
- In hoeverre is het belangrijk dat de rechtshulp onafhankelijk, laagdrempelig, snel, deskundig, persoonlijk, doenlijk en rechtszeker is en er beslissingsbevoegdheid?
- In hoeverre sluiten de uitgewerkte opties (zie bijlage 2) over de organisatie van laagdrempelige, onafhankelijke, (fiscale) rechtshulp aan op behoeftes van burgers?

Inhoudsopgave



Achtergrond en doelstellingen	Pagina 2
Toelichting Community onderzoek	Pagina 4
Management Summary	Pagina 6
Resultaten - Kennis van bestaande hulp	Pagina 9
Resultaten - Houding ten aanzien van LOFR	Pagina 12
Resultaten - Wat burgers belangrijk vinden	Pagina 17
Resultaten - Feedback op concepten voor LOFR	Pagina 22
Bijlage 1 - Onderzoeksopzet	Pagina 27
Bijlage 2 - Concepten voor LOFR	Pagina 29

Toelichting onderzoek

Onderzoeksverantwoording

Dit vraagstuk is uitgezet in de Rijksbrede community 'Nederland denkt mee'.

- In Nederland denkt mee zitten 175 burgers die graag meedenken over overheidscommunicatie en aanverwante maatschappelijke vraagstukken. Deze leden vormen een afspiegeling van het Nederlands Algemeen Publiek*.
- Een community is een besloten online platform waarop een groep mensen middels verschillende vragen en opdrachttypen hun mening geven over diverse thema's en vraagstukken.
- Een community is een kwalitatieve onderzoeksmethode. De resultaten zijn gebaseerd op een relatief kleine niet representatieve steekproef. De resultaten zijn daarom indicatief en niet te extrapoleren naar de gehele Nederlandse bevolking.
- Dit rapport vat de resultaten samen en is gebaseerd op de meningen en opvattingen van de community leden over dit onderwerp. Een vertaalslag naar beleid is in deze rapportage niet gemaakt. De antwoorden zijn veelal verwerkt zoals burgers deze hebben geformuleerd.

* Specifieke kwetsbare doelgroepen zoals bijvoorbeeld laag geletterden en mensen met weinig digitale vaardigheden maken geen deel uit van deze community.



Onderzoeksopzet

Vijf activiteiten

De community leden zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de volgende vijf online activiteiten:

1. Een individueel discussietopic waarin de **huidige kennis en ervaring** omtrent (rechts)hulp bij conflicten of problemen met de Belastingdienst en Toeslagen wordt uitgevraagd.
2. Een discussietopic waarin men na een korte introductie van LOFR aangeeft waar dergelijke hulp volgens hen aan moet voldoen en wat hierin **belangrijk is en waarom**.
3. Een discussietopic waarin men **reageert op verschillende concept uitwerkingen** voor eerstelijns en tweedelijns hulp.
4. Een vragenlijst met het doel meer te leren over voorkeuren en het **prioriteren van mogelijke kenmerken** van LOFR.
5. In het laatste discussietopic schetsen leden een voor hen **ideale uitwerking van LOFR**.



Buiten de belastingtelefoon en het maken van bezwaar is men beperkt op de hoogte van alternatieve hulpmogelijkheden

- Burgers zijn beperkt op de hoogte van de mogelijkheden in het geval van een probleem met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen. Men is goed op de hoogte van de Belastingtelefoon en de mogelijkheid tot het maken van bezwaar. Daarnaast noemen sommigen hulp uit eigen kring, of betaalde private dienstverleners zoals bijvoorbeeld accountants, advocaten en belastingadviseurs. Van betaalbare of kosteloze hulp zijn weinig community leden op de hoogte.

Men staat positief tegenover LOFR maar heeft zorgen over kwaliteit en haalbaarheid

- LOFR is zeer welkom. Niet iedereen voelt zich voldoende beschermd of geholpen. Men heeft wel een aantal zorgen met betrekking tot de haalbaarheid en uiteindelijke kwaliteit van deze dienst.

Laagdrempeligheid is het meest belangrijk

- Laagdrempeligheid is van groter belang dan onafhankelijkheid. Een groot deel vindt dat de hulp gratis moet zijn. Daarnaast moet het eenvoudig zijn om hulp in te schakelen. Een eenvoudig systeem met 1 loket én makkelijk toegankelijke website met begrijpelijk taalgebruik draagt bij aan laagdrempeligheid.

Meningen over drempels en voorwaarden lopen uiteen

- Over het stellen van voorwaarden zijn de meningen verdeeld. Een meerderheid ziet in principe iedere vorm van machteloosheid bij burgers als een geldige reden voor het ontvangen van hulp. Een deel ziet in dat een drempel in sommige gevallen nuttig kan zijn. Hierbij denkt men aan een voorselectie, doorverwijzing, of een financiële bijdrage.

Bereikbaarheid: Behoeften lopen uiteen

- Een deel prefereert een loket, anderen zien liever digitaal en telefonisch contact. Fysieke locaties ziet men graag op gemeenteniveau met ruime openingstijden, het liefst met een inloopspreekuur.



In de eerstelijns hulp kiest men eerder voor snelheid en beslissingsbevoegdheid

- Opzet met een eerste- en tweedelijns hulp sluit aan bij de wensen van de burgers.
- In de **eerstelijns hulp** kiest een meerderheid voor de uitwerking met 1 overheidsloket. Voornamelijk omdat het problematiek met meerdere instanties kan bedienen.



In de tweedelijns hulp is de voorkeur voor onafhankelijkheid sterker aanwezig

- In de **tweedelijns hulp** kiest men voornamelijk voor het maatwerkloket vanwege een vaste contactpersoon en omdat je direct de diepte in kunt met een specialist die aansluit bij het probleem.
 - Concept 5 - 'onafhankelijk loket' scoort het beste voor wat betreft onafhankelijkheid. Een deel ziet liever dit concept om deze reden.
 - Concept 4 - 'Onafhankelijke functionarissen rechtsbescherming' spreekt niet aan. Men ziet het als iets dat vanzelfsprekend is voor een organisatie zoals de Belastingdienst of Dienst Toeslagen.



Wens voor onafhankelijkheid hangt af van de situatie

- In het algemeen hecht men meer waarde aan snelle hulp en afhandeling van een probleem dan aan onafhankelijkheid. Bij relatief eenvoudige hulpvragen is onafhankelijkheid van ondergeschikt belang.
- Wanneer het gaat om een conflict of groter probleem wordt de wens voor onafhankelijkheid groter. In de regel verwacht men dit bij de **tweedelijns hulp**. Voor sommigen is onafhankelijkheid van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen een harde voorwaarde bij zowel eerstelijns als tweedelijns hulp.

Leeswijzer

- Het eerste hoofdstuk '**Kennis van bestaande hulp**' gaat in op de vraag in hoeverre burgers kennis hebben van de bestaande mogelijkheden voor hulp bij het regelen van zaken met de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- Vervolgens wordt in '**Houding ten aanzien van LOFR**' de algemene houding ten aanzien van LOFR uitgelicht. Het bevat een samenvatting van alle spontane indrukken na een beknopte uitleg van de intentie achter LOFR.
- In '**Wat burgers belangrijk vinden**' wordt uiteengezet welke zaken burgers belangrijk vinden in een oplossing zoals LOFR en waarom. Daarnaast geeft het richting aan hoe deze aspecten zich voor burgers zich idealiter tot elkaar verhouden.
- Het laatste hoofdstuk '**Feedback op concepten voor LOFR**' geeft aan de hand van een vijftal uitgewerkte concepten (zie bijlage 2) inzage in de voorkeuren ten aanzien van eerstelijns en tweedelijns hulp.



Resultaten - Kennis van bestaande hulp

Kennis en ervaring

Kennis van huidige route naar hulp laag

Weinig eigen ervaringen met problemen

- Een deel laat zich negatief uit over de Belastingdienst en voelt zich onvoldoende geholpen en beschermd. Soms denken ze voor anderen. Dan verwijst men vaak naar de toeslagenaffaire.
- Weinig mensen hebben zelf eerder een situatie meegemaakt waarin ze behoefte hebben gehad aan (rechts)hulp. Een groot deel verwacht dit pas uit te zoeken op het moment dat dit gebeurt of zich bij een besluit neer te leggen.

Men noemt gezamenlijk een groot aantal opties...

- In de antwoorden komt men gezamenlijk tot een redelijk complete lijst met opties voor hulp. Een meerderheid weet van de belastingtelefoon en de mogelijkheid bezwaar te maken.

...Maar op individueel niveau kennen weinig burgers de route naar rechtshulp

- Een kleine minderheid heeft kennis van rechtshulp bij een conflict of probleem met de Belastingdienst of Dienst Toeslagen.
- Een groot deel noemt hulp uit de eigen kennissenkring of betaalde private oplossingen. Slechts een klein gedeelte noemt een aantal relevante (semi)publieke mogelijkheden zoals bijvoorbeeld een loket bij de gemeente.

“Ben ik het niet eens met de Belastingdienst, dan gaan we in discussie. Komen we er niet uit en denk ik gelijk te hebben, dan bel ik met mijn rechtsbijstandsverzekeraar”

“Ik maak gebruik van de FNV belastingsservice, want de belastingtelefoon is onbereikbaar”

“Gezien de toeslagenaffaire en alle andere stugheid en bureaucratie die ik om mij heen hoor, denk ik dat hulp bieden en beschermen niet de eerste prioriteit is bij de Belastingdienst ”

Kennis en ervaring

Naast de belastingtelefoon en bezwaar procedure noemt men de volgende opties:



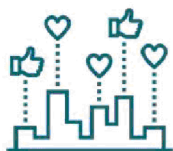
Informele hulp

- Vrienden en kennissen



Private hulpmogelijkheden

- Belastingadvies kantoor
- Rechtsbijstandverzekering
- Advocaat
- Rechtswinkel
- Boekhouder accountant
- Elsevier belasting gids/almanak



(semi) publieke voorzieningen

- Gemeente
- Juridisch loket
- FNV Belastingsservice
- Ombudsman

"Volgens mij is het zo dat er bij een beslissing ook bij staat wat je kunt doen als je het er niet mee eens bent"

"Als ik er niet uit kom met de Belastingdienst dan zou ik een advocaat zoeken en de Ombudsman aanschrijven. Ik heb er gelukkig nog nooit gebruik van hoeven maken."

"Ik denk dat ik dan bij de rechtbank moet aankloppen. Volgens mij staat er niets boven de belastingdienst waar ik me toe kan wenden. Op deze manier zou ik nog mijn recht kunnen halen."

Resultaten - Houding ten aanzien van LOFR

Laagdrempelige Onafhankelijke Fiscale Rechtshulp (LOFR)

Een deel heeft behoefte aan meer hulp en bescherming

LOFR zeer welkom. Niet iedereen voelt zich voldoende beschermd.

Een meerderheid is positief over de komst van betere hulp en bescherming van de burger.

- Een enkeling heeft zelf slechte ervaringen of voelt zich onvoldoende beschermd.
- De mensen die zich onvoldoende beschermd voelen, noemen als oorzaak de toeslagenaffaire of andere gebeurtenissen bij de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- Dit geldt echter niet voor iedereen. Een deel voelt zich momenteel voldoende beschermd en geholpen.

"Ik voel mij voldoende geholpen en beschermd. Bij onduidelijkheden zijn er voldoende middelen voor mij om contact te leggen en uitleg of een verklaring te vragen of bezwaar te maken."

"Tot dusver voel ik me wel voldoende geholpen en hoop ik dat ik genoeg beschermd word"

"Het is Goliath tegen David. Ik voel me niet echt beschermd."

Belangrijke aspecten voor LOFR

Laagdrempeligheid, Bereikbaarheid, Onafhankelijkheid en Beslissingsbevoegdheid.

Laagdrempeligheid en onafhankelijkheid vaak spontaan genoemd

- In de community is besproken wat belangrijke aspecten zijn bij de organisatie van rechtshulp. Men noemt uit zichzelf meerdere malen de term “laagdrempelig” en “onafhankelijk” zonder dat deze termen zijn genoemd in de vraagstelling.
- In de navolgende pagina’s gaat de rapportage dieper in op deze en andere aspecten:
 - **Laagdrempeligheid:** Hulp moet gratis of betaalbaar zijn. Vooral en juist voor mensen die weinig te besteden hebben. Iedereen moet mee kunnen doen.
 - **Bereikbaarheid:** De hulp moet zowel digitaal, telefonisch als via persoonlijk contact bereikbaar zijn. Hulp moet beschikbaar zijn in eigen regio en menselijk contact speelt een belangrijke rol.
 - **Onafhankelijkheid:** Een groot deel geeft de prioriteit aan laagdrempeligheid en beslissingsbevoegdheid boven onafhankelijkheid. Dit is met name zo bij de eerstelijns hulp. Een ander deel ziet de hulp het liefst volledig buiten de organisatie van de Belastingdienst zodat belangen van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen geen rol spelen.
 - **Beslissingsbevoegdheid:** Het liefst wordt men snel en vakkundig geholpen. De beslissingsbevoegdheden van LOFR dienen groot te zijn. Uitspraken moeten alleen gedaan worden door personen die bevoegd zijn om ze waar te maken. Mogelijke uitspraken dienen bindend te zijn voor alle betrokken partijen.

"Tot dusver voel ik me wel voldoende geholpen en hoop ik dat ik genoeg beschermd wordt"

"Ik voel mij voldoende geholpen en beschermd. Bij onduidelijkheden zijn er voldoende middelen voor mij om contact te leggen en uitleg of een verklaring te vragen of bezwaar te maken."

Zorgen 1/2

Zorgen over de kwaliteit

Men maakt zich zorgen over complexiteit, onafhankelijkheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening

- De introductie van systeem met eerstelijns hulp* en tweedelijns hulp** wakkert zorgen aan nog steeds van kastje naar muur gestuurd te kunnen worden. Men heeft zorgen dat het hulplandschap, de diverse loketten, nog ingewikkelder wordt.
- Daarnaast is de **mate van onafhankelijkheid** een punt van zorg. Men vraagt zich af in hoeverre een overheidsdienst volledig los kan staan van het belang van het ministerie van Financiën, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
- Men maakt zich zorgen om de **bereikbaarheid**. De huidige diensten zoals de belastingtelefoon zijn momenteel volgens sommigen onvoldoende bereikbaar al lijkt dit niet altijd uit eigen ervaring. Men maakt zich daarom zorgen over wachttijden bij deze additionele oplossing.
- **Hoe zit het met de toegankelijkheid?** Men vraagt zich af hoe LOFR om zal gaan met taalverschillen, en hoe de BD de burger kan bereiken en attenderen op het bestaan van deze hulp.

*Eerstelijns hulp: Directe hulp bij eenvoudige kwesties: onbegrijpelijke brieven, invulvragen bij aangifte of toeslagen, uitleg bij een aanslag of beschikking, uitstel van betaling, betalingsregeling en hulp bij ingewikkelde situaties zoals afhandelen van belastingzaken van overleden partner of ouder of bij een scheiding.

**Tweedelijns hulp: Hulp bij complexe situaties door specialisten van de Belastingdienst, alleen na doorverwijzing via de 1e lijn. De hulp is individueel. Medewerkers kijken breder dan een specifieke wet of regel en betrekken omstandigheden bij de oplossingsrichting.

“Ik zou deadlines willen zien om het op te lossen. Als het daarbinnen niet is opgelost, wordt er in het voordeel van de burger beslist.”

“Medewerkers die hun eigen vlees keuren, dus hoe onafhankelijk zijn ze echt.”

“Teveel loketten of instanties zou het alleen maar verwarrender maken, want waar moet je heen?”

Zorgen 2/2

Zorgen over de haalbaarheid

Men zet vraagtekens bij de haalbaarheid van de oplossing.

- Men ziet een **overlap** met het aanbod van de huidige diensten van de Belastingdienst zelf en de inspanningen van de gemeenten. Daarbij merkt men op dat de capaciteit op verschillende punten nu niet op peil is. Een deel geeft daarom aan dat ze liever zien dat beschikbare capaciteiten eerst naar het verbeteren van de huidige dienstverlening zouden moeten gaan.
- Als men breder kijkt twijfelt men eraan of het haalbaar is om deze dienst op te zetten:
 - Zijn er **voldoende mensen** te vinden (bij BD en Dienst Toeslagen) die deskundig zijn op het gebied van de BD, UWV, SVB, CIZ, CAK, DUO en de gemeente? Dit lijkt geen gemakkelijke opgave.
 - **Kosten**. Is er voldoende **budget** beschikbaar voor deze dienst, en wie betaalt de rekening?
 - Een enkeling adviseert de overheid te starten met een **kleinschalige proef** voordat men LOFR landelijk uitrolt.



MWM²
experts in luisteren



“Het idee is mooi, maar vraag me af, wie gaat dit allemaal betalen, en zou dit werkelijk kunnen?”



“Er wordt al genoeg ondersteuning geleverd binnen de gemeenten. Deze hebben een financieel spreekuur en bieden vergelijkbare hulp aan. Inventariseer eerst eens bij de gemeenten wat er op dit gebied al gebeurt.”

Resultaten - Wat burgers belangrijk vinden

Laagdrempeligheid

Van groter belang dan onafhankelijkheid

Laagdrempeligheid het meest belangrijk

- Van alle belangrijke aspecten komt de behoefte laagdrempeligheid het sterkst naar voren.
- Burgers vinden het met name zeer belangrijk dat iedereen toegang heeft tot hulp en bescherming. De oplossing moet toegankelijk zijn voor mensen met lage inkomens of andere ingewikkelde leefomstandigheden.

Een groot deel is voorstander van gratis hulp

- Kosten spelen een belangrijke rol in de laagdrempeligheid. Men ziet het als het beschermen van (kwetsbare) individuen tegen een machtige organisatie: Het bieden van bescherming aan mensen die zelf niet de middelen of mogelijkheden hebben hun eigen recht te beschermen en hier hulp bij nodig hebben.
- Een groot deel vindt dat het gratis moet zijn. Met name voor mensen met een laag inkomen.

Eenvoudig en in toegankelijke taal

- Eenvoud is van belang. Wanneer het lastig is voor iemand om toegang tot hulp te krijgen heeft men baat bij een eenvoudig systeem. Het liefst ziet men slechts 1 loket.
- Naast kosten kan ook taalgebruik een drempel zijn. Men pleit voor begrijpelijke heldere taal.

Breng het onder de aandacht

- Het is belangrijk dat men afweet van het bestaan van de hulp. Graag ziet men een grote campagne om het grote publiek voor te lichten.
- Bij specifieke doelgroepen kan het extra onder de aandacht worden gebracht.

“Als er meerdere loketten zijn, kan ik me voorstellen dat het voor sommige mensen te ingewikkeld wordt. Zaken over geld kunnen immers onder verschillende instanties vallen, maar dat begrijpt niet iedereen.”

“Ik vind dat dit gratis zou moeten zijn omdat niet iedereen die benodigde hulp zou kunnen betalen en je klachten over een overheidsinstantie sowieso gratis zou moeten zijn.”

“Zeker gezien de soms grote complexiteit is het belangrijk de medewerker in “gewone Jip en Janneke” taal uitleg kan geven aan de burger.”

Voorwaarden en drempels

Meningen lopen uiteen

Over het stellen van voorwaarden zijn de meningen verdeeld:

- Een groot deel ziet liever geen voorwaarden of drempels voor het ontvangen van hulp. Deze groep is van mening dat iedereen die het nodig heeft hulp moet ontvangen.
- Een ander deel is van mening dat wel sprake van een drempel mag zijn om oneigenlijk gebruik te voorkomen.

Machteloosheid bij de burger ziet men als een geldige reden

De mate van zelfredzaamheid is een factor bij het oordelen of iemand recht heeft op (kosteloze) hulp:

- Bij zaken die burgers lastig zelf op kunnen lossen vindt een meerderheid dat er hulp geboden moet worden: Conflicten, bezwaar, van het kastje naar muur gestuurd worden en bij het lezen van brieven.
- Bij de volgende zaken is een kleiner deel van mening dat de hulp moet worden aangeboden: Wanneer de wachttijd van de belastingtelefoon te lang is, korte vragen over de aangifte en wanneer men het niet eens is met een beslissing.

Wanneer er sprake moet zijn van een drempel denkt men aan het volgende:

- Een kleine vergoeding om misbruik te voorkomen
- Kwalificatie op basis van criteria kan gemaakt worden door middel van:
 - Een vragenlijst of chat.
 - Een doorverwijzing van een instantie.
 - Een eerstelijns loket dat aanvragen beoordeelt.
 - Urgentie of schrijnende omstandigheden.

“Ik vind het belangrijk dat het gratis is, zodat iedereen er gebruik van kan maken, wel zo eerlijk.”

“Ik zou vooral doorverwijzen met bepaalde voorwaarden. Vergoeding zou ik niet doen, omdat de doelgroep die er gebruik van maakt het vaak al financieel moeilijk heeft en dat vergroot de drempel.”

“Ik weet als schuldhulpmaatje dat men het wel heel makkelijk vindt om uit handen te geven en zo dus ook niets leren en het eventueel de volgende keer zelf kunnen.”

Bereikbaarheid

Men wil een loket bij het gemeentehuis of dorpshuis

Op de tweede plaats ziet men bereikbaarheid als belangrijk aspect. Men noemt hierin de volgende aspecten:

Interactie graag persoonlijk

- Een groot deel heeft voorkeur voor persoonlijk contact.
- Graag wordt men op een empathische en vriendelijke manier benaderd.
- Graag doet men zaken met een vaste contactpersoon. Men doet niet graag meerdere keren hetzelfde verhaal.

Ruime openingstijden gewenst

- Inloopspreekuur, of vast maandelijks spreekuur of op afspraak
- Ruime openingstijden. Niet alleen tijdens kantooruren maar ook in de avond en in het weekend voor mensen die doordeweeks moeten werken.

“Daarnaast zou ik in eerste instantie kiezen voor een telefonisch consult als eerste analyse (daar waar mogelijk). Dit kan een veel efficiëntere oplossing betekenen, en scheelt aanzienlijk in tijd.”

“Gewoon met iemand in gesprek gaan lijkt me super fijn, en in de buurt lijkt me het beste, zeker voor mensen die zich niet goed kunnen verplaatsen.”

Zowel fysiek, telefonisch, chat als online.

- **Telefonisch**
 - Terug gebeld worden als de medewerker je niet direct kan helpen.
- **Fysiek**
 - Wanneer gevraagd naar de nabijheid voor een bezoek, geeft een groot deel hier richting aan door het gemeentehuis of dorpshuis aan te wijzen als locatie voor een fysiek loket.
 - Niet iedereen kan op locatie afspreken. Sommigen zijn aan huis gebonden. Verlies niet de minder mobiele uit het oog. Langs gaan of digitaal moet mogelijk zijn.
- **Digitaal**
 - Goede duidelijke website
 - Chatservice ook avond en weekend die je kan koppelen aan vast contact persoon
 - Een keuzemenu met chatoptie en de mogelijkheid voor specifiekere onderwerpen te kiezen

“Graag zie ik een chatservice ook in avond en weekend die je kan koppelen aan vast contact persoon.”

Onafhankelijkheid vs beslissingsbevoegdheid

Vooral bij een conflict en bescherming van persoonlijk belang

De afweging tussen bevoegdheden en onafhankelijkheid hangt af van de situatie

- Een deel kiest ongeacht de situatie voor onafhankelijkheid. Vaak wordt de toelagenaffaire aangehaald als voorbeeld waar het individu het op moet nemen tegen een grote organisatie die hen dus niet zal beschermen tegen zichzelf.
- Voor een ander deel hangt dit af van de situatie:
 - Wanneer het probleem zich beperkt tot advies of inhoudelijke hulp, dan lijkt men meer waarde te hechten aan beslissingsbevoegdheid. Men denkt op die manier sneller geholpen te kunnen worden.
 - Wanneer er echter een conflict is ontstaan denkt men meer waarde te hechten aan **onafhankelijkheid**. Het probleem is groter en er staat meer op het spel. Belangen van de Belastingdienst of Dienst Toelagen zelf mogen niet meer meespelen.

Naast wensen voor onafhankelijkheid behoefte aan beslissingsbevoegdheid

- Medewerkers hebben de bevoegdheid om zaken zelf direct te regelen. Ze kunnen zelfstandig zaken afhandelen met andere instanties buiten de Belastingdienst en Dienst Toelagen.
- Medewerkers hebben de bevoegdheid lopende zaken stil te leggen totdat er meer duidelijk is.

Bevoegd om bindende uitspraken te doen zowel binnen als buiten de Belastingdienst en Dienst Toelagen

- Medewerkers kunnen bindende uitspraken doen of zaken schikken. De Belastingdienst en andere organisaties zijn verplicht adviezen vanuit deze dienst op te volgen.

“Er moet een persoon komen die volledig vast gelopen zaken kan wijzigen en beslissingen kan nemen die niet geweigerd kunnen worden.”

“De grootste zorg van mijn kant is dat wanneer het probleem niet opgelost wordt: hoe voorkom je de gang naar de rechter. Probeer een onafhankelijk orgaan op te zetten die bindende uitspraken kan doen.”

“Eigenlijk nog veel meer uitbreiden met alles wat maar mogelijk is (werk, gezondheid, subsidies, financiële problemen, thuisproblemen, etc.) dit klinkt heel zwaar maar is ook een uitdaging en afwisseling voor diegene die alles gaat uitzoeken. Dit zou ik zelf graag doen.”

Resultaten - Feedback op concepten voor LOFR

Feedback op concepten (zie bijlage 2)

Splitsing in eerste en tweedelijns hulp spreekt aan

Splitsing in eerste en tweedelijns hulp spreekt een groot deel aan

- De opsplitsing in eerste en tweedelijns hulp sluit aan bij de wensen van de doelgroep. Men ziet in dat men bij de eerstelijns hulp met bredere en ook kleinere hulpvragen terecht kan en voor complexere en grotere problemen deskundigheid beschikbaar is.

Voor een deel komt het ingewikkeld over

- Een aantal burgers benoemen de complexiteit. Er zijn in het bestaande systeem al een aantal opties om met een probleem naartoe te gaan. Een toename van de opties met deze twee "lijnen" komt hierdoor over als een extra complexiteit.

Allergie voor doorverwijzen

- Daarnaast is het doorverwijzen een punt van zorg. Men verwacht hier terecht te kunnen wanneer men in de bestaande organisatie van het kastje naar muur wordt gestuurd. Men is bang voor een voortzetting daarvan.

Wijze van presentatie voor sommigen lastig

- Niet iedereen lijkt uit de voeten te kunnen met de omschrijving van de concepten. Naast dat men het veel concepten vindt, was het voor sommigen lastig ze te beoordelen. Een deel heeft zich geërgerd aan de gebruikte illustraties omdat burgers met een kroontje (klant is koning) op worden afgebeeld. Men voelt zich niet serieus genomen.

"Ik heb niet echt een variant waar ik het helemaal in zie, ze hebben allemaal wel wat, dienen voor bepaalde doelen, dus het mooiste zou zijn als ze er allemaal waren."

"Erg ingewikkeld allemaal. Lijkt bureaucratisch en gaat volgens mij lang duren. Ik zou het wat simpeler opschrijven."

"De teksten/concepten laten een afstand tussen BD en burgers zien die megagroot is. Zo zal geen van de concepten werken!"

"Ik kies voor concept 2 als er nog geen specialist naar heeft gekeken, concept 3 als de eerstelijns hulp er niet uit komt en concept 4 als de klant ten onrechte geen goede oplossing krijgt."

Voorkeuren eerstelijns hulp

Voorkeur voor brede hulp van het overheidsloket

Concept 2 - 'Overheidsloket' geniet de voorkeur

Een meerderheid heeft bij de eerstelijns hulp een voorkeur voor concept 2 omdat:

- Het biedt hulp bij **meerdere instanties**. Dit vindt men prettig omdat problemen vaak ontstaan wanneer meerdere instanties betrokken zijn.
- Een tweede voordeel ziet men in de **onafhankelijkheid**. Doordat het over meerdere organisaties gaat en meerdere ministeries betreft, verwacht men dat het belang van een enkele organisatie in mindere mate een rol kan spelen.

Sommigen prefereren echter concept 1 - 'Uitgebreide directe hulp'

De redenen die worden genoemd bij een voorkeur voor concept 1 zijn de volgende:

- Men verwacht een **grotere betrokkenheid** vanuit de Belastingdienst. Hierdoor denkt men dat het **toegankelijker** is en **complexere situaties** beter kan behandelen. Wanneer het niet lukt is er immers nog een doorverwijzing mogelijk.
- Het voelt als een logische oplossing en is voldoende. Het is **eenvoudig** en **concreet**, en daardoor naar verwachting **haalbaar**.

"Optie 2 lijkt mij het beste aan te sluiten als het gaat om vast lopen in het systeem. Juist omdat het meerdere pijlers van het systeem betreft. Vooral pijlers waar heel veel mensen mee te maken hebben.



"Bij concept 1 krijg je direct iemand die werkt bij de Belastingdienst, dus dat is het beste bij betrokkenheid van alleen Belastingdienst."

Voorkeuren tweedelijns hulp (1/2)

Maatwerkadvies sluit het beste aan op de eerstelijns hulp

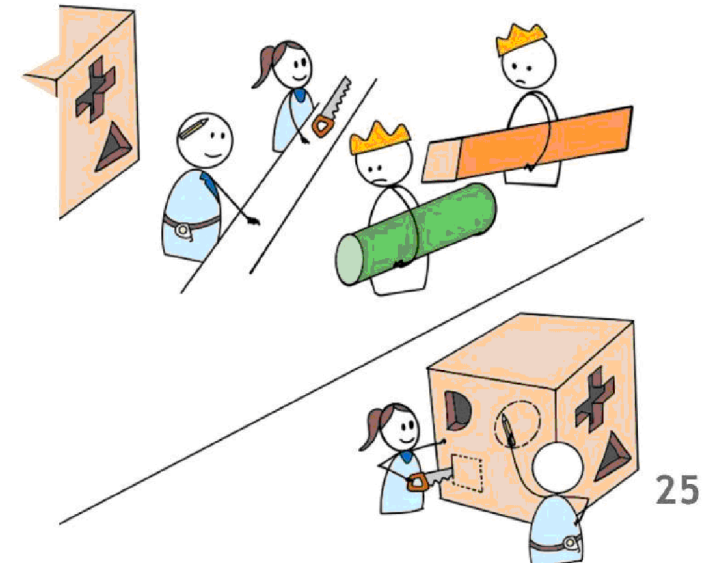
Een meerderheid kiest Concept 3 - 'Maatwerkloket'.

- Het voelt als de meest logische aanvulling op de eerstelijns hulp. Wanneer je vanuit daar wordt doorverwezen kun je hier geholpen worden door een specialist die maatwerk kan bieden.
- Men vindt het fijn dat je wordt doorverwezen door mensen met kennis. Daarnaast vindt men een vaste contactpersoon die de voortgang bewaakt een prettig idee. Het idee dat je persoonlijk te woord wordt gestaan spreekt aan, en het lijkt sneller omdat je met de juiste specialist direct de diepte in kunt.
- Een nadeel is dat in dit concept de belangen van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen een rol kunnen spelen.

Een groot deel kiest Concept 5 - Dit concept biedt echte onafhankelijkheid

- Concept 5 - 'Onafhankelijk loket' wordt als de beste optie gezien voor mensen die opzoek zijn naar een onafhankelijke organisatie omdat dit het enige echt onafhankelijke concept is. Men geeft aan dat dit **met name in de tweedelijns hulp belangrijk** is, omdat men er blijkbaar in de eerste lijn niet uit is gekomen met de Belastingdienst zelf.
- Voor sommigen zou dit ook een aanvulling kunnen zijn op eerste en tweedelijns hulp. Voor wanneer het probleem niet via concept 2 of 3 opgelost kan worden.
- Dit concept werkt goed tegen gevoel van machteloosheid. Een kracht buiten de organisaties die het kan corrigeren of op de vingers kan tikken.

“Concept 3 omdat dat voor mij de meest logische opvolger is van concept 2 die ik geschikt vind voor eerstelijns hulp. Als je er bij het overheidsloket niet uitkomt dan kan het bijna niet anders dan dat er maatwerk nodig is en de medewerker van het overheidsloket kan zo'n geval dan ook gelijk aanmelden. In mijn ogen een logische opvolging van elkaar. “



Voorkeuren tweedelijns hulp (2/2)

Concept 4 ziet men als een vanzelfsprekendheid

Men ziet concept 4 als een vanzelfsprekendheid

Concept 4 - 'Onafhankelijke functionarissen rechtsbescherming' spreekt niet aan:

- Voor burgers met een voorkeur voor een onafhankelijke oplossing scoort dit concept een onvoldoende omdat het niet onafhankelijk is van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen.
- Men ziet het concept niet als hulp voor het individu, maar meer als onderdeel van de organisatie waar men mogelijk een probleem mee heeft. Een enkeling geeft aan dat het een vast onderdeel zou moeten zijn van de organisatie zelf.

“Concept 4 is voor mijn gevoel geen dienst waar je terecht kan maar meer een toezichthouder om te kijken of alles juist verloopt . Een dienst die er gewoon altijd zou moeten zijn.”



“Wat concept 4 hier te zoeken heeft... dat klinkt als een bureaucratische oplossing waarbij het gaat om de grote lijnen en niet het individu.”

Bijlagen

Bijlage 1: Onderzoeksopzet

Onderzoeksverantwoording



Methode



> Online community
Onderzoek



- > • 1 Survey
- 4 discussietopics



Doelgroep & steekproef



> 176 leden uitgenodigd
89 leden deelgenomen



Veldwerk



> 8 mei 2023 t/m 5 juni
2023

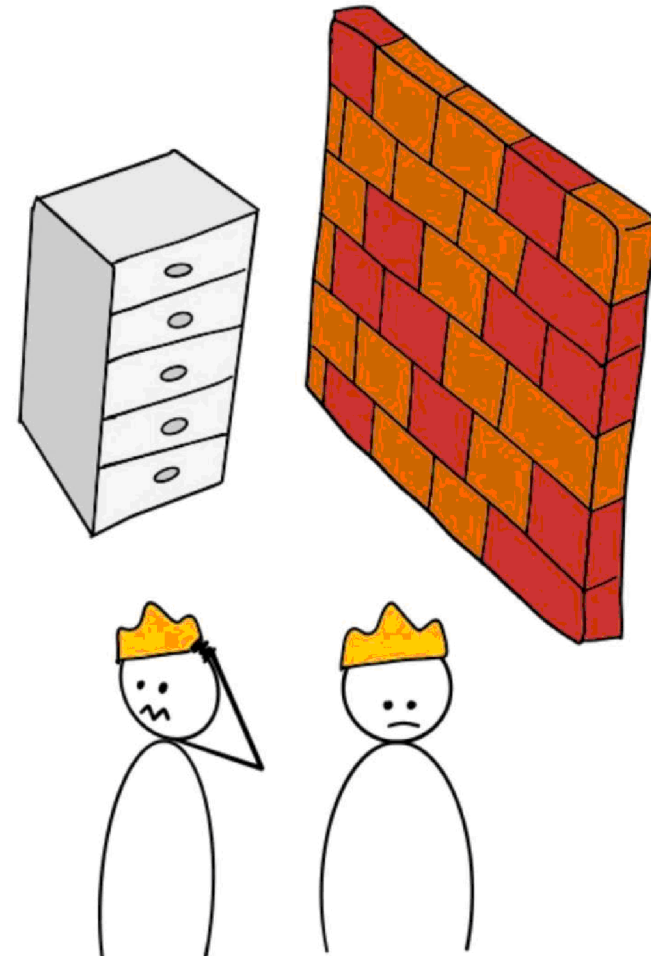
Bijlage 2: Concepten voor LOFR





Introductie vooraf

Mensen moeten zaken doen met de overheid en dat lukt ze niet altijd zelf. De overheid/BD heeft loketten en balies waar mensen met hun vragen naar toe kunnen als ze er via de website en telefonisch niet uitkomen.





1^e lijnshulp

Directe hulp bij eenvoudige kwesties: onbegrijpelijke brieven, invulvragen bij aangifte of toeslagen, uitleg bij een aanslag of beschikking, uitstel van betaling, betalingsregeling en hulp bij ingewikkelde situaties zoals afhandelen van belastingzaken van overleden partner of ouder of bij een scheiding.



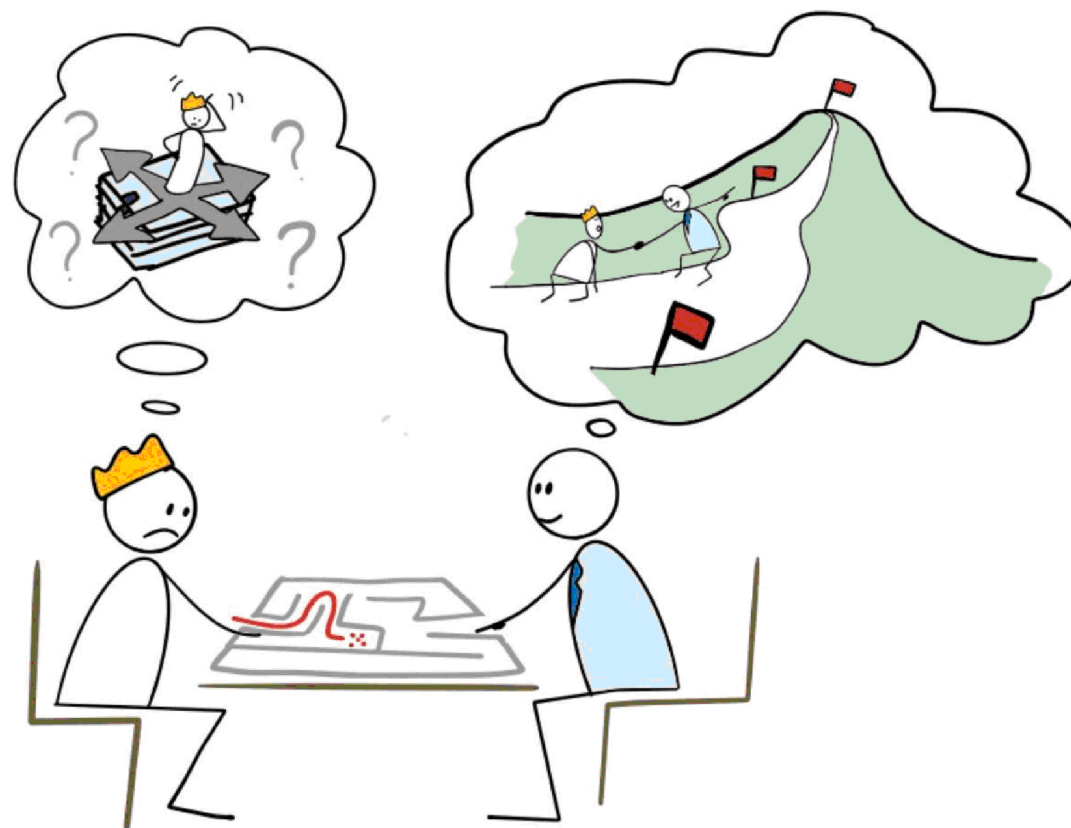
Concept 1

Uitgebreide directe hulp

Uitgebreide directe hulp bij BD balies en steunpunten.

Mensen komen met hun moeilijk oplosbare fiscale en toeslagen problemen naar een BD balie of steunpunt. De Belastingdienstmedewerker brengt het probleem in kaart, maakt een stappenplan en helpt het probleem op te lossen, eventueel door gespecialiseerde collega in te schakelen.

De medewerker kan alleen helpen met problemen die binnen het vak van Belastingdienst en de Dienst Toeslagen liggen. De medewerker verwijst eventueel door naar andere instanties.





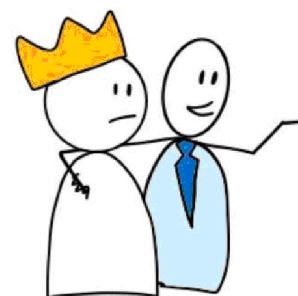
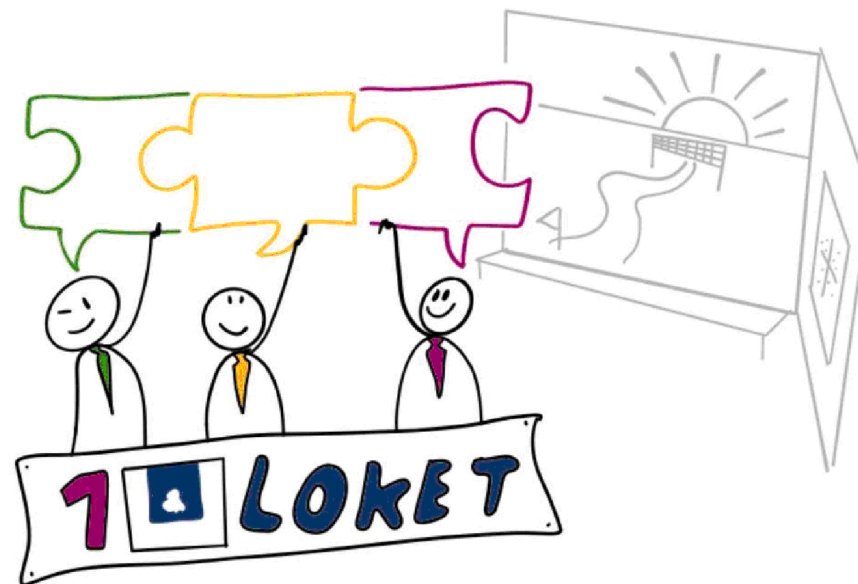
Concept 2

1 overheidsloket

1 overheidsloket met medewerkers met brede sociaal/juridische kennis, die in het belang van burgers rechten en plichten goed regelen. Burgers kunnen hier terecht voor hulp van alle overheidsinstanties, naast Belastingdienst ook UWV, SVB, CIZ, CAK, DUO, gemeente.

Medewerkers van het overheidsloket brengen een probleem in kaart en proberen het op te lossen. Ze vragen om benodigde gegevens bij de relevante instantie, ook bij de BD. Ze hebben direct contact met experts van instanties, ook de BD. Ze maken een overzicht van de samenhang met gerelateerde problematiek bij andere overheden.

Afhankelijk van de complexiteit van de situatie en de redzaamheid en behoefte van de burger helpen ze met het invullen van gegevens en oplossen van problemen. Indien nodig zorgen ze voor een afspraak met de BD of andere instantie om een deel van het probleem op te lossen (bv achterstallige aangifte of betalingsregeling). Bij complexe problemen staan ze de burger bij en nemen de regie en coördinatie op zich.





2^e lijnshulp

Hulp bij complexe situaties door specialisten van de Belastingdienst, alleen na doorverwijzing via de 1e lijn. De hulp is individueel. Medewerkers kijken breder dan een specifieke wet of regel en betrekken omstandigheden bij de oplossingsrichting.

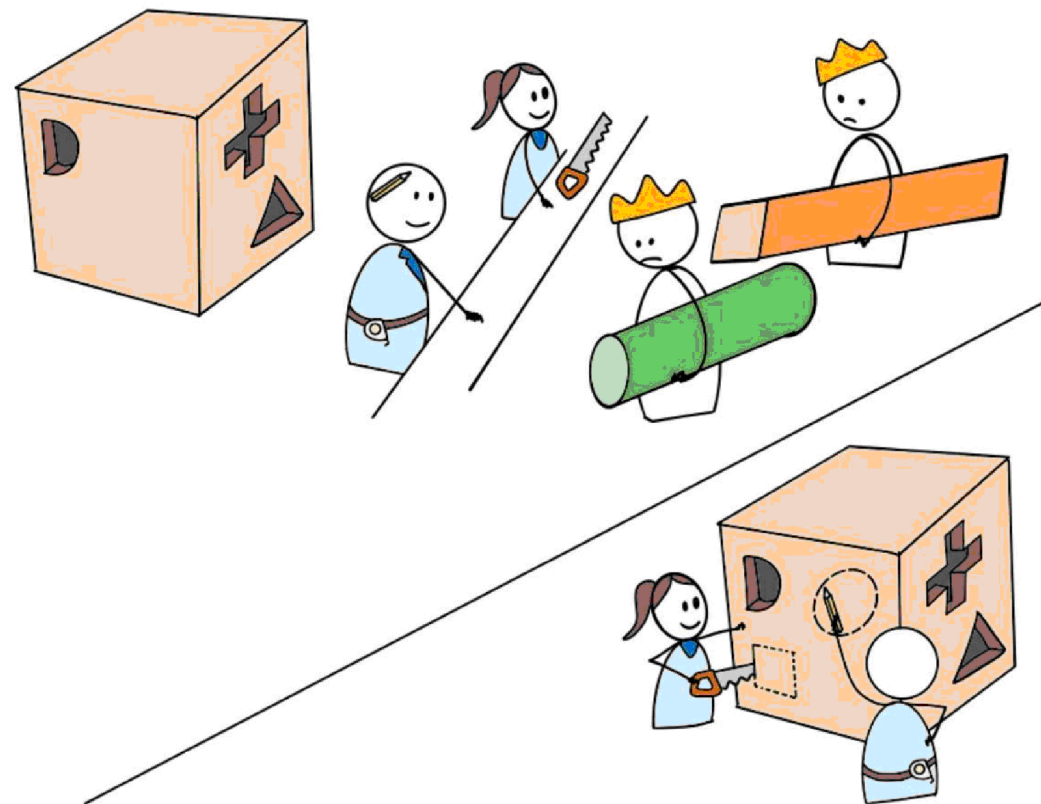


Concept 3

Maatwerkloket

Een probleem kan niet binnen de reguliere dienstverlening of 1e lijn worden opgelost. Er moet geëscaleerd worden. Burgers kunnen zich niet zelf aanmelden. Professionals kunnen escaleren: (sociaal/juridisch) medewerkers van de Belastingdienst of Dienst Toeslagen en dienstverleners van administratiekantoor of belastingadviseurs.

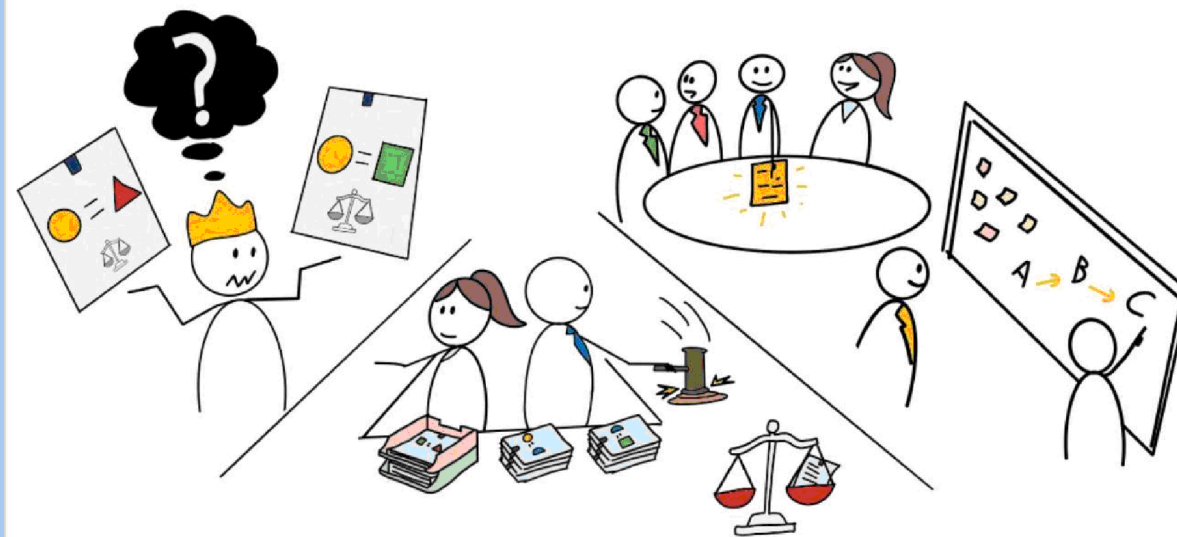
Door het zoekproces vooraf weet men dat de oplossing maatwerk vergt. Een vast contactpersoon lost samen met de melder de problematiek op binnen wet- en regelgeving. Als de problemen de Belastingdienst overstijgen benadert de contactpersoon de andere instanties en probeert zaken, evt samen met de melder, op te lossen en houdt de voortgang in de gaten.





Onafhankelijke functionarissen rechtsbescherming

Onafhankelijke functionarissen binnen de Belastingdienst bewaken de rechtsbescherming van burgers. Ze brengen dit naar voren in bestuurlijke overleggen en geven trainingen en voorlichting in de organisatie. Deze functionarissen hebben de bevoegdheid om besluiten te forceren in vastgelopen dossiers.





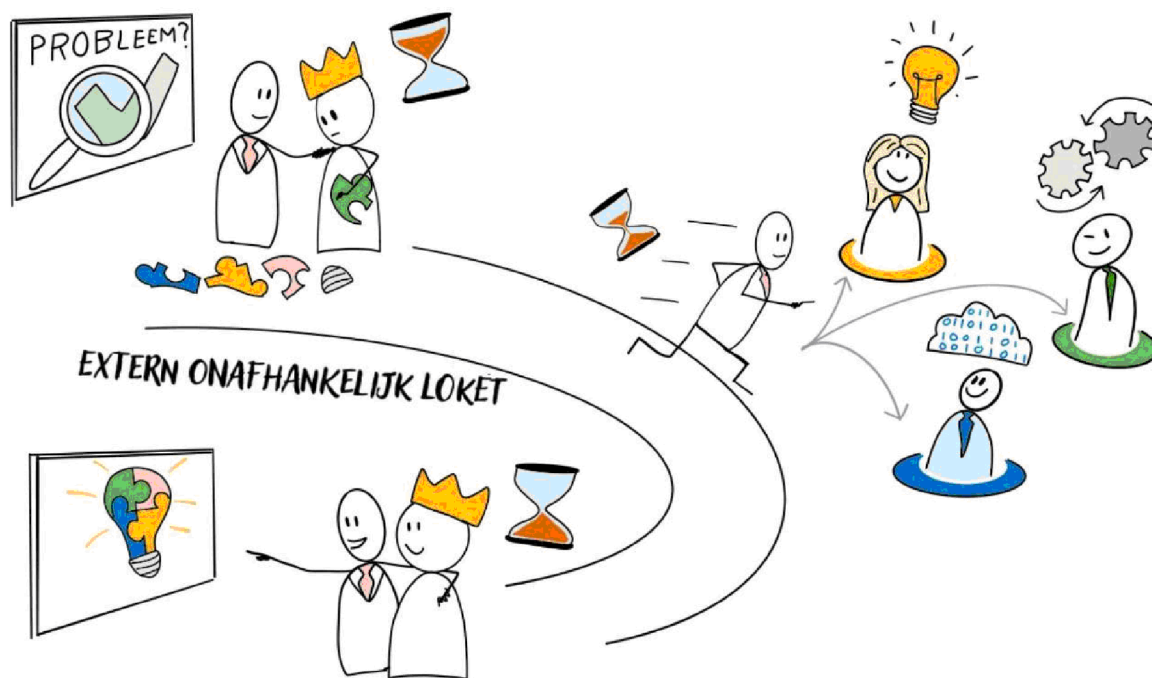
Concept 5

Onafhankelijk loket buiten de BD

Mensen voelen zich niet voldoende geholpen door de BD en melden zich aan een onafhankelijk loket buiten de BD. De melding wordt geconstateerd, beoordeeld en geverifieerd.

Een terechte klacht wordt doorgespeeld naar BD die het probleem moet oplossen binnen een daarvoor gestelde termijn of moet verantwoorden waarom de melder ergens geen recht op heeft.

De medewerker van het loket houdt de voortgang in de gaten en onderhoudt contact met de melder.





MWM2

Persoonsgegevens

27 juni 2023

MWM²
experts in luisteren



Belastingdienst