Belastingdienst

Handvest voor belastingbetalers

Uw rechten als belastingbetaler

In dit handvest leest u welke rechten en plichten u heeft als belastingbetaler. Wij willen dat u weet waar u bij ons op kunt rekenen. En hoe u uw rechten gebruikt. Wij helpen u daar graag bij.

Samen zorgen we dat belasting eerlijk wordt berekend en betaald.



Uw rechten en plichten

Wat u van ons mag verwachten:

- De Belastingdienst voert de wetten zorgvuldig en deskundig uit.
- Wij gaan uit van onderling vertrouwen: de meeste mensen willen hun zaken goed regelen. Als wij denken dat er iets niet klopt, bekijken we dat met aandacht.
- Wij luisteren, leggen uit en nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen.
- Wij zijn open en respectvol in ons contact met u en in ons werk.

Wat wij van u verwachten:

U moet uw belastingzaken op tijd en goed regelen.
Dat betekent onder andere:

- Dat u zich meldt als belastingplichtige wanneer dat nodig is.
- Dat u uw aangifte op tijd, volledig en juist invult.
- Dat u uw belastingen op tijd betaalt.
- Ook verwachten wij van u dat u respectvol met onze collega's omgaat.

Rechten en plichten gaan hand in hand. Lees verder om te zien wat uw belangrijkste rechten zijn wanneer u contact met ons heeft.

Als Belastingdienst willen wij uw rechten waarborgen. Lukt dat niet, dan willen we dat weten en verbeteren. Daarom houden wij als Belastingdienst bij hoe we het doen. Hier rapporteren wij over.



Uw rechten

1 Informatie

Wij geven u juiste en volledige informatie per (digitale) brief. Ook kunt u zelf voor algemene informatie op www.belastingdienst.nl kijken, zodat u uw belastingzaken goed en op tijd kunt regelen.

Op Mijn Belastingdienst kunt u veel informatie zelf bekijken en uw belastingzaken regelen. Ook vindt u daar het Overzicht van betalen en ontvangen. Hier ziet u wat u nog moet betalen of terugkrijgt.

2 Privacy

Wij gebruiken en delen uw gegevens alleen als dat wettelijk mag. U mag vragen welke gegevens wij van u hebben en hoe wij die gebruiken. U vindt meer informatie op onze website bij 'privacy en uw persoonsgegevens'. U kunt erop vertrouwen dat uw gegevens veilig zijn en zorgvuldig bewaard worden. Wij bewaren uw gegevens niet langer dan wij ze nodig hebben.

3 Een besluit dat recht doet aan uw situatie

Meestal schrijft de wet precies voor wat wij moeten doen. Hebben wij ruimte? Dan zoeken wij naar een oplossing die past bij uw situatie. Dat betekent:

- De informatie die u ons geeft over uw situatie wegen wij mee.
- Wij zoeken binnen de ruimte van het recht naar een oplossing die bij uw situatie past.

Als wij afwijken van uw aangifte of verzoek, leggen wij uit waarom wij dat doen. En op basis van welke regels, feiten en omstandigheden. Wij zetten zwaardere maatregelen alleen in als dit passend is.

4 Een juiste vaststelling van uw belastingen

U betaalt alleen het bedrag aan belasting (inclusief rente en/of boetes) dat u volgens wetten en regels moet betalen. Het gaat om de wetten en regels die in uw situatie gelden.

Maakt u een vergissing? Geen zorgen. U kunt uw aangifte vaak zelf aanpassen of neem contact met ons op via www.belastingdienst.nl. Maken wij een vergissing? Dan herstellen wij die en sturen u een bericht.

5 Bezwaar

Bent u het niet eens met een beslissing van ons? Dan kunt u vaak bezwaar maken. Dat moet binnen 6 weken na de datum van de brief met ons besluit. In onze brief en op onze website bij hoe u bezwaar kunt maken staat hoe u bezwaar kunt maken. Vermeld duidelijk waarom u het niet eens bent met ons besluit. Geef ons ook uw contactgegevens. Kunt u niet zelf bezwaar maken? Dan mag u iemand vragen om u te helpen of namens u bezwaar te maken. Bijvoorbeeld iemand die u vertrouwt of een hulpverlener. Soms is daarvoor een machtiging nodig.

- Wij nemen waar mogelijk persoonlijk contact met u op over uw bezwaar, per brief of telefoon.
- En wij nodigen u uit voor een digitaal of fysiek gesprek om uw bezwaar toe te lichten.
- Bent u te laat met bezwaar maken? Vraag of wij de beslissing opnieuw bekijken.
- Krijgt u na bezwaar gelijk? Dan passen wij uw aanslag aan en betalen eventueel geld terug.

6 Beroep

Komen wij er na bezwaar samen niet uit, dan kunt u in beroep gaan bij de rechter. Dat moet binnen 6 weken na de datum van de brief met ons besluit op uw bezwaar. Wij leggen uit hoe dat werkt. Dat doen we in de brief met ons besluit en op www.belastingdienst.nl.

7 Klachten

Bent u ontevreden over hoe wij u hebben behandeld? Dan heeft u het recht om een klacht in te dienen. Op onze website staat hoe u een klacht indient. De klachtbehandelaar belt u zo snel mogelijk om te bespreken wat er aan de hand is.
We luisteren naar uw verhaal, nemen uw klacht serieus en bespreken samen met u wat nodig is om tot een oplossing te komen. Vertel duidelijk wat er is gebeurd en hoe wij u kunnen bereiken. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen. Lukt het niet om uw klacht samen op te lossen, dan krijgt u een brief met ons standpunt over uw klacht. Het is niet zo dat de Belastingdienst mensen of bedrijven die een klacht hebben ingediend anders controleert.

8 Betalingsregeling of uitstel van betaling

Heeft u moeite met betalen? Neem snel contact op en leg uw situatie uit.
Dan kijken we samen wat haalbaar is voor u.

- Op onze website bij 'Ik kan mijn belasting niet op tijd betalen' staat hoe u een betalingsregeling of uitstel aanvraagt.
- Wij proberen ook zelf contact met u op te nemen per brief of telefoon als we denken dat betalen lastig wordt.

9 Beslissingen op tijd

Wij moeten op tijd een beslissing nemen. Zijn wij niet op tijd? Dan mag u ons daarop aanspreken.

Kijk op onze website voor wat u kunt doen wanneer wij te laat zijn.

10 Passend contact

Veel kunt u digitaal regelen en u kunt persoonlijk contact met ons opnemen.
Wij denken mee en zoeken samen naar oplossingen.
Bij ingewikkelde situaties verwijzen wij u door naar een van onze specialisten of een maatschappelijke organisatie.

Hulp nodig bij uw belastingzaken? Wij helpen u graag.

- Maak een afspraak met een medewerker van de Belastingdienst.
- Bezoek een sociaal wijkteam of schuldhulpverlening.

Bent u ondernemer?

- Bekijk dan de contactpagina voor ondernemers.



Meer informatie

Hulp in de buurt:
bezoek een steunpunt bij u in de buurt.

Online:
stel uw vraag via social media (deel geen privégegevens).

Bel ons:
BelastingTelefoon 0800 – 0543 (gratis). Ook via gebarentolk of tekstservice.

Berichtenbox:
op Mijn Belastingdienst ziet u ook digitaal welke brieven wij u sturen.

Keuzedigitaal:
geef op onze website bij 'U geeft uw keuze voor digitale post door in de Berichtenbox' door of u liever digitale post ontvangt.

Hulp van derden:
u kunt hulp krijgen van maatschappelijke organisaties (zoals bibliotheken, wijk- en ouderenorganisaties) of iemand uit uw eigen omgeving.

Ondernemers:
Heeft u als ondernemer een vraag over belastingen? Bel dan 0800-0543. Met een doorkiesnummer komt u direct bij het juiste team. Toets meteen na de welkomstboodschap:

- 7135 voor inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting
- 7137 voor btw
- 7133 voor loonheffingen

Bezwaar maken:
kijk op onze website bij bezwaar maken doet u zo.

Te laat voor bezwaar:
kijk op onze website bij te laat voor bezwaar.

Zijn wij niet op tijd?
Kijk op onze website bij wij zijn te laat met beslissen, wat nu?.

Klacht:
op onze website bij 'Hoe kan ik een klacht indienen?' staat hoe u een klacht kunt indienen.

Beroep:
op onze website bij 'Ik ben het niet eens met de uitspraak op mijn bezwaar' leest u hoe u in beroep kunt gaan.

Hardheidsclausule:
er kunnen situaties zijn dat een wet onbedoelde gevolgen voor u heeft. U kunt dan een verzoek indienen om de hardheidsclausule toe te passen. U vraagt dan om een uitzondering te maken. Dat kan alleen in heel bijzondere situaties. Op onze website leest u hoe u een verzoek indient.

Betalingsregeling of uitstel aanvragen:
kijk op onze website bij betalingsregeling of uitstel aanvragen.

Wanneer zijn wij op tijd?

Waar geldt de termijn voor	Wij moeten reageren binnen	Website
U doet aangifte inkomstenbelasting	• Wij proberen binnen 3 maanden een bericht te sturen. • Uiterlijk binnen 3 jaar krijgt u een definitieve aanslag van ons.	Meer informatie
U dient bezwaar in	• Wij sturen u binnen 12 weken vanaf de datum van de aanslag waartegen u bezwaar maakt een bericht. • Wij mogen deze termijn eenmalig verlengen met 6 weken (totaal dus 18 weken).	Meer informatie
U verzoekt om een betalingsregeling	Wij sturen u binnen 8 weken een brief met onze reactie.	Meer informatie
U heeft uw belastingaanslag en krijgt geld terug	Wij betalen u binnen 1 week terug.	Meer informatie
U vraagt een voorlopige aanslag aan of wijzigt deze	U moet binnen 8 weken een beslissing krijgen.	Meer informatie
U dient een klacht in	• Wij streven ernaar uw klacht binnen 6 weken af te handelen. • Als wij meer tijd nodig hebben, mogen wij de termijn verlengen met 4 weken (totaal dus 10 weken). • Hebben wij meer tijd nodig? Dan bespreken wij dat met u.	Meer informatie
Wat als wij niet op tijd zijn? Laat het ons weten!	Op uw bericht moeten wij binnen 2 weken reageren.	Meer informatie

Komt u er niet uit met ons?

Soms kan een hulpverlener namens u contact opnemen met de Belangenbehartiger Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden. Zoals een sociaal raadsman/-vrouw, een medewerker van het Juridisch Loket of een advocaat. De Belangenbehartiger zoekt samen met ons naar een passende oplossing.