

Vergaderjaar 2018–2019

31 066

Belastingdienst

Nr. 461

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 februari 2019

Hierbij informeer ik u over de aanstaande aangiftecampagne van de Belastingdienst en de voorbereidingen die zijn getroffen om belastingplichtigen in deze periode te ondersteunen bij het doen van aangifte inkomstenbelasting over 2018. Ik ga hieronder in op de hulp bij het invullen en indienen van de aangifte, de aangiftemogelijkheden, de Belastingtelefoon en de aanwezigheid in de media.

Hulp bij het invullen en indienen van de aangifte

De Belastingdienst biedt burgers op verschillende manieren hulp bij het doen van aangifte inkomstenbelasting. Directe hulp, dat wil zeggen hulp van de Belastingdienst, wordt geboden via de website, de Belastingtelefoon (gratis), en de social media-kanalen. Verder biedt de Belastingdienst hulp op afspraak aan alle balies en op enkele «steunpunten». In totaal kunnen, net als vorig jaar, op dertig locaties afspraken gemaakt worden met de Belastingdienst. Van deze mogelijkheid maakten vorig jaar tijdens de aangiftecampagne bijna 70.000 belastingplichtigen gebruik.

Daarnaast biedt de Belastingdienst ook indirecte hulp. Dat betekent dat de Belastingdienst ondersteuning biedt aan andere partijen die belastingplichtigen helpen bij het zakendoen met de Belastingdienst. Dit gebeurt onder andere via het online Kennisnetwerk. Op de website www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk biedt de Belastingdienst informatie over fiscale thema's, maar kunnen bijvoorbeeld ook online cursussen gevolgd worden. Het Kennisnetwerk ondersteunt op deze manier maatschappelijke partijen, maar ook burgers die bijvoorbeeld een familielid bijstaan. In de aangiftecampagne van vorig jaar hebben zo'n 25.000 «helpers» gebruik gemaakt van het Kennisnetwerk.

Tijdens de aangifteperiode bieden diverse maatschappelijke dienstverleners hulp bij het voldoen aan de aangifteplicht. Voorbeelden van helpende partijen zijn vak- en ouderenbonden, wijkcentra, belastingwinkels, sociaal werkers en formulieren- brigades. De Belastingdienst

ondersteunt deze helpende partijen in de vorm van kennis en informatie en heeft ter voorbereiding op de aangifteperiode overleg met verschillende partijen om te borgen dat zij over de benodigde informatie beschikken om belastingplichtigen te kunnen ondersteunen. De Belastingdienst werkt samen met bibliotheken om maatschappelijk dienstverleners de mogelijkheid te bieden om door hele land spreekuren te houden in bibliotheeklocaties. De afspraken met de Koninklijke Bibliotheek over hulp op bibliotheeklocaties worden de komende jaren voortgezet. Belastingtelefoonmedewerkers kunnen de dichtstbijzijnde locatie noemen waar door maatschappelijk dienstverleners hulp bij aangifte geboden wordt. Meer informatie hierover kunnen belastingplichtigen ook vinden op de website www.belastingdienst.gidsvoornederland.nl.

Om tijdens een hulpafpraak de aangifte van de belastingplichtige te bewerken, is zowel bij afspraken met de Belastingdienst als met een maatschappelijk dienstverlener, een DigiD-machtigingscode nodig. Deze code kan worden aangevraagd via de Belastingtelefoon en is gratis. Om het belastingplichtigen makkelijker te maken, stuurt de Belastingdienst sinds dit jaar februari de machtigingscode proactief op naar iedereen die deze code vorig jaar gebruikt heeft zodat zij hier zelf geen actie meer op hoeven te ondernemen.

Ondersteuning van maatschappelijk intermediairs vindt vooral digitaal plaats. Daarnaast worden enkele sessies op locatie georganiseerd waar een toelichting wordt gegeven op het werken met het digitale kennisnetwerk, zodat maatschappelijk intermediairs hun medewerkers en/of vrijwilligers binnen hun organisaties hierop kunnen trainen. Dit is conform de toezegging aan het lid Slootweg tijdens het najaarsnotadebat.¹ Op 22 februari heeft de eerste «train de trainer» sessie plaats gevonden.

Ook kunnen belastingplichtigen zich laten ondersteunen door fiscaal dienstverleners in het voldoen aan hun aangifteplicht. Ongeveer een kwart van de burgers kiest daarvoor. Ook met deze dienstverleners onderhoudt de Belastingdienst een nauwe relatie. Zo is er periodiek overleg met vertegenwoordiging van de sector in het zogenoemde Beconoverleg. Daarnaast ondersteunt de Belastingdienst een nieuws- en vraagforum, het Forum Fiscaal Dienstverleners, en worden maatschappelijk en fiscaal dienstverleners vroegtijdig bijgepraat over het nieuwe belastingplan en andere actuele procesveranderingen.

Aangiftemogelijkheden

Tijdens de aangiftecampagne maken miljoenen burgers gebruik van de website van de Belastingdienst om aangifte te doen. Vorig jaar is de aangiftecampagne zonder problemen verlopen, mede dankzij versterking van het onderliggende ICT-systeem. Ook voor dit jaar worden geen problemen door overbelasting als gevolg van drukte verwacht.

De Belastingdienst heeft een aantal verbeteringen doorgevoerd. Het portaal Mijnbelastingdienst is aangepast met het oog op een betere gebruikerservaring. De opmaak is logischer geworden, zaken zijn beter vindbaar en serviceberichten waarin belastingplichtigen geïnformeerd worden over relevante bijzonderheden zijn prominenter weergegeven. Ook is een eerste stap gezet om het portaal Mijnbelastingdienst ook goed leesbaar te maken op smartphones en tablets. De online omgeving waarin de daadwerkelijke aangifte wordt gedaan is nog niet geschikt gemaakt voor smartphones en tablets.

¹ Handelingen II 2018/19, nr. 38, item 6

Net als in voorgaande jaren biedt de Belastingdienst, naast de mogelijkheid om zelf digitaal aangifte te doen via MijnBelastingdienst.nl, de mogelijkheid voor een groep belastingplichtigen met een eenvoudige aangifte gebruik te maken van de aangifte app. Deze app biedt de mogelijkheid om op de tablet of smartphone de aangifte inkomstenbelasting in te dienen. Hierbij wordt – net als bij de aangifte die wordt ingediend via het portaal MijnBelastingdienst – gebruik gemaakt van voorgevulde gegevens.

Tot slot kunnen belastingplichtigen ook aangifte doen op papier. Vorig jaar maakte tijdens de campagneperiode 1% van de belastingplichtigen van deze mogelijkheid gebruik. Belastingplichtigen die zijn geboren tot 1946 en die nog nooit digitaal aangifte hebben gedaan, krijgen het papieren aangiftetiljet automatisch toegestuurd. Belastingplichtigen waarbij dit niet het geval is en die wel graag op papier aangifte doen, kunnen via de Belastingtelefoon kosteloos een papieren biljet aanvragen.

Belastingtelefoon

Ook voor de Belastingtelefoon is de aangiftecampagne ieder jaar weer een drukke periode. Dit jaar wordt gedurende de aangiftecampagne gestuurd op een bereikbaarheidsniveau van 75% en inclusief het keuzemenu wordt gestuurd op een bereikbaarheid van 90%. Veel telefoongesprekken worden inmiddels zonder tussenkomst van een belastingtelefoonmedewerker afgerond via het keuzemenu van de Belastingtelefoon. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een belastingplichtige uitstel van aangifte wil aanvragen of door teksten in het menu geholpen is.

Overigens kan onzekerheid rondom de Brexit tot extra druk op de Belastingtelefoon leiden. De Belastingdienst houdt hier rekening mee en bespreekt met andere klantcontactcentra hoe hiermee om te gaan; bijvoorbeeld door goed naar elkaar door te verwijzen.

Om deze verbeteringen in de bereikbaarheid te realiseren zijn extra uitzendkrachten geworven. Daarnaast hebben veel reeds bij de Belastingtelefoon werkzame uitzendkrachten een vast contract gekregen.

Naast een goede bereikbaarheid stuurt de Belastingdienst op de verbetering van de kwaliteit van de beantwoording van weinig voorkomende en complexe wet- en regelgevingsvragen door de Belastingtelefoon. Het primair proces van de Belastingtelefoon wordt daartoe heringericht. Van deze herinrichting is het deel dat betrekking heeft op de inkomstenbelasting reeds grotendeels geïmplementeerd. In het kader van deze herinrichting zijn na een succesvol doorlopen pilot in de afgelopen campagneperiode teams gevormd waarnaar doorverwezen kan worden bij vragen over veelvoorkomende thema's zoals de aftrekposten eigen woning en box3, en inkomsten en heffingskortingen. Om de kwaliteit van deze antwoorden te monitoren, heeft de Belastingdienst in 2018 metingen gedaan. De resultaten zijn bemoedigend en laten vooralsnog een voldoende score voor de Belastingtelefoon zien. De metingen betroffen soortgelijke metingen als de Consumentenbond vorig jaar tijdens de aangifteperiode heeft uitgevoerd.

Aanwezigheid in de media

Binnenkort zult u de uitingen van de Belastingdienst weer op televisie, op straat, op de radio en op internet kunnen tegenkomen. Om belastingplichtigen te stimuleren om tijdig een juiste en volledige aangifte in te dienen, zet de Belastingdienst ieder jaar een campagne in. Dit jaar is die media-campagne meteen ook de start van een nieuw concept voor alle

campagnes van de Belastingdienst. Kern van het nieuwe concept is dat altijd voorop in de uitingen staat «voor wie» de Belastingdienst het doet. Daarin worden burgers en ondernemers op een herkenbare en aansprekende manier aangesproken.

Naast campagnespots op radio, tv en internet, vraagt de Belastingdienst ook aandacht voor de aangiftecampagne gericht op media via betaalde en onbetaalde PR en persberichten over de voortgang van de aangifteperiode.

De Staatssecretaris van Financiën,
M. Snel