

Vergaderjaar 2017–2018

**31 066**

**Belastingdienst**

**Nr. 409**

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG**

Vastgesteld 12 juni 2018

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 28 februari 2018 inzake algemene informatie over de aangiftecampagne en de werkwijze van de Belastingtelefoon tijdens de aangiftecampagne (Kamerstuk 31 066, nr. 397).

De vragen en opmerkingen zijn op 4 april 2018 aan de Staatssecretaris van Financiën voorgelegd. Bij brief van 11 juni 2018 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,  
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,  
Freriks

## VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

### II. Reactie van de Staatssecretaris

De vaste commissie voor Financiën heeft op 4 april 2018 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd over mijn brief van 28 februari 2018 met algemene informatie over de aangiftecampagne van de Belastingdienst en de werkwijze van de Belastingtelefoon tijdens de aangiftecampagne<sup>1</sup>. Ik dank de leden van de fracties van de VVD, de PVV, het CDA, D66, de SP en de PvdA voor de gestelde vragen. Hierna wordt bij de beantwoording zoveel mogelijk de volgorde van de vragen aangehouden.

#### Belastingtelefoon

De leden van de VVD-fractie vragen wat de oorzaak was dat de Belastingtelefoon nog te vaak ondermaats presteerde en waarom de nu geconstateerde oorzaken niet eerder waren voorzien.

Zoals in de beantwoording van de Kamervragen van het lid Mulder<sup>2</sup> is aangegeven, is de kwaliteit van de beantwoording van het overgrote deel van de vragen op orde. Dat neemt niet weg dat ook de kwaliteit van de antwoorden op de resterende 3% van de vragen op een acceptabele norm moet komen. Het betreft weinig voorkomende wet- en regelgevingsvragen en vragen die specialistische kennis vragen van de belastingtelefoonmedewerker. Medewerkers van de Belastingtelefoon gebruiken voor de beantwoording een gespreksondersteunend systeem waar niet alleen de juiste antwoorden staan maar tevens suggesties om de vraag van de beller scherper te krijgen. Bij minder vaak gestelde wet- en regelgevingsvragen van burgers blijkt het vaak moeilijk om in de korte tijd van een telefoongesprek het volledige of juiste antwoord op de mogelijk gestelde vraag te geven.

Zoals in de 20<sup>e</sup> halfjaarsrapportage aangegeven zijn eerder maatregelen genomen om de beantwoording van deze vragen te verbeteren onder meer door een specialistenteam in te zetten.<sup>3</sup> Dit bleek onvoldoende. Daarom heb ik aangekondigd dat aanvullende maatregelen zouden worden genomen om de kwaliteit van de beantwoording van de moeilijke en weinig voorkomende wet- en regelgevingsvragen verder te verbeteren. In mijn brief van 28 februari jl. heb ik deze maatregelen nader toegelicht, te weten specialisatie op thema's en versterken van de tweede lijn. De implementatie daarvan loopt.

Verder vragen de leden van de VVD-fractie over welke wetten relatief veel wordt gevraagd en over welke relatief weinig. De meeste fiscaal inhoudelijke vragen die aan de Belastingtelefoon gesteld worden, betreffen de fiscale consequenties van het bezit van een woning. Andere onderwerpen waarover veel vragen zijn gesteld zijn de berekening van het toetsingsinkomen voor toeslagen; belastingheffing in box 3; de fiscale behandeling van loon, uitkering en pensioen en de aftrekposten voor de inkomstenbelasting.

Wetten waarover weinig vragen worden gesteld laten zich moeilijk meten omdat deze onder de categorie «overig» worden vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn: Assurantiebelastingen, Milieubelastingen, Energiebelasting, Grondwaterbelasting en de Overdrachtsbelasting.

Daarnaast vragen de leden van de VVD of er overlap te zien is tussen onderwerpen waarover relatief veel naar de Belastingtelefoon gebeld wordt en onderwerpen waar relatief veel fouten in de aangifte over worden geconstateerd. Zoals ik ook in mijn brief van 28 februari jongst-

<sup>1</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 397.

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen II 2017/18, nr 2300.

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr 389.

leden heb vermeld zijn onderwerpen waarbij burgers relatief veel fouten maken in de aangifte «echtscheiding en eigen woning», «afkoop lijfrente», «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling» en «restant persoonsgebonden aftrek».

De leden van de VVD-fractie vragen hoe de Kamer op de hoogte wordt gehouden van de verbeteringen bij de Belastingtelefoon, anders dan via de gebruikelijke halfjaarsrapportage. De halfjaarsrapportage is juist bedoeld om ontwikkelingen over de Belastingdienst zoals verbeteringen bij de Belastingtelefoon te melden en deze zullen dan ook in de komende halfjaarsrapportage terugkomen.

De leden van de VVD-fractie vragen verder naar de Kpi's die de Belastingdienst hanteert ten aanzien van de kwaliteit van de Belastingtelefoon. De Belastingdienst hanteert ten aanzien van de Belastingtelefoon de Kpi » klanttevredenheid«. De norm is dat minimaal 70% van de antwoorden een 3 of hoger scoort op de 5-puntsschaal. Deze Kpi is ook opgenomen in de Rijksbegroting 2018<sup>4</sup>, hoofdstuk 9 (Financiën, artikel 1). Afgelopen jaar was de realisatie van deze Kpi 77%. De klanttevredenheid wordt gemeten middels een steekproef uit alle gestelde vragen aan de Belastingtelefoon. Onderdeel van de Kpi klanttevredenheid is naast kwaliteit van de beantwoording ook de snelheid waarmee men te woord wordt gestaan en de begrijpelijkheid van de antwoorden.

Tot slot vragen de leden van de VVD-fractie hoeveel hogere kosten worden verwacht door de nieuwe maatregelen en daarnaast hoeveel telefoontjes en vragen naar verwachting meer, en van betere kwaliteit antwoorden worden voorzien. In mijn brief aan Uw kamer van 28 februari jl., was becijferd dat de kosten gedekt konden worden uit vermindering van het aantal telefoontjes door onder andere verbetering van de website. Op basis van de eerste ervaringen met de thema's eigen woning, zorgkosten en giften in de huidige IH-aangiftecampagne en de ervaringen opgedaan met het thema «nabestaanden en schenken» richt ik me op verdere specialisatie (thema's). Voor het op een hoger peil krijgen van de beantwoording van de wet en regelgevingsvragen aan de Belastingtelefoon zijn dan ook meer fiscaal geschoolde medewerkers nodig.

De leden van de PVV-fractie vragen welke maatregelen de Belastingtelefoon gedurende het jaar 2018 implementeert om de kwaliteit van de antwoorden op vragen te verhogen. En daaraan gekoppeld vragen zij welke maatregelen ik neem om de omvang van het personeelsbestand van de Belastingtelefoon uit te breiden en de kwaliteit van het personeel te verhogen.

De afgelopen jaren zijn oplossingen beproefd om de wet- en regelgeving vragen goed te beantwoorden binnen de kaders van de gekozen inrichting van de Belastingtelefoon en de daarbij horende budgettaire kaders. Voorbeelden zijn het meer doorverwijzen van complexe vragen naar fiscaal adviseurs en het inrichten van een klein specialistenteam bemenst door fiscaal geschoolde medewerkers. Het blijkt dat de beantwoording van weinig voorkomende en specialistische wet- en regelgevingsvragen nog niet voldoet aan de norm. In mijn brief van 28 februari heb ik aangekondigd om in te zetten op specialisatie van medewerkers van de belastingtelefoon. Dat betekent een herinrichting van de eerste lijn beantwoording. Waar tot nu toe in beginsel zoveel mogelijk vragen door de generieke eerste lijn worden beantwoord, wordt de beller met een vraag over een bepaald thema (bijvoorbeeld de eigen woning) straks door de generieke eerste lijn doorverbonden met een eerstelijns collega die op dat thema begeleid wordt, geschoold is en ingewerkt raakt. Er is al

<sup>4</sup> Kamerstuk 34 775 IX, nr 2.

geruime tijd geoefend met deze werkwijze op het thema « nabestaanden en schenken ». Beantwoording van een vraag over dit thema in het onderzoek van de consumentenbond leidde ook hier tot een beter resultaat. In de huidige IH-aangifte campagne is ook geoefend met de thema's eigen woning, zorgkosten en giften. En dit leidde ook tot betere resultaten volgens het herhaalonderzoek van de Consumentenbond. Ook de eerste interne onderzoeksresultaten naar de kwaliteit van antwoorden op wet- en regelgeving vragen zijn bemoedigend. Met deze specialisatie van de eerste lijn wordt de benodigde gespreksondersteunende informatie overzichtelijk en minder omvangrijk. Meer vragen zullen worden door verwezen naar de tweede lijn. Hiervoor is een uitbreiding van het aantal fiscaal geschoolde medewerkers nodig.

De leden van de PVV-fractie vragen verder of ik mogelijkheden zie om mensen met een beperkte mobiliteit die momenteel aan de zijlijn van de arbeidsmarkt staan bij te scholen dan wel om te scholen teneinde hen in staat te stellen betrekkelijk eenvoudige vragen te beantwoorden. De Belastingdienst spant zich in om op basis van de participatiewet mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een baan te bieden. Ook de Belastingtelefoon levert een aandeel in deze opgave. Om invulling te kunnen geven aan deze opgave, is daar in de afspraken met de uitzendpartner rekening gehouden.

De leden van de PVV-fractie vragen tot slot hoeveel euro jaarlijks wordt bespaard met een structurele vermindering van 400.000 telefoongesprekken per jaar. De kosten van het telefonieproces wordt door meerdere factoren beïnvloed, waaronder de verhouding tussen vaste en variabele kosten, fluctuaties in telefonieaanbod gedurende het jaar, verhouding tussen inzet van vast en flexibel personeel. Indicatief bedragen de gemiddelde kosten van een telefoongesprek € 6.

De leden van de CDA-fractie vragen of er meer winst gehaald kan worden in de beantwoording van minder vaak voorkomende wet en regelgeving vragen door verbetering van de begeleiding van medewerkers van de Belastingtelefoon en het eerder doorschakelen naar expertmedewerkers. De maatregelen die ik heb aangekondigd om deze vragen beter te kunnen beantwoorden gaan in deze richting en betreffen verdergaande specialisatie van medewerkers zowel in de eerste als in de tweede lijn. Hiervoor zijn overigens meer fiscaal geschoolde medewerkers nodig.

Daarnaast vragen de leden van de CDA-fractie of ik kan aangeven welke mogelijkheden ik zie om de belastingplichtige te beschermen tegen foute antwoorden van de Belastingtelefoon.

Zoals ik ook in de beantwoording van Kamervragen van lid Mulder heb aangegeven, moeten burgers en bedrijven kunnen vertrouwen op antwoorden van de Belastingdienst. Daarbij is het van belang dat zij hun eigen situatie en de juiste fiscale context voorleggen. Het hoort tot de taak van een medewerker van de Belastingdienst om vragen te stellen waarmee deze situatie en daarmee de fiscale context zo duidelijk mogelijk wordt, anders kan er al snel sprake zijn van onvolledige antwoorden of zelfs antwoorden die niet van toepassing zijn. Daarom heb ik ook in mijn brief van 28 februari jongstleden aangekondigd maatregelen voor te bereiden om de moeilijke inhoudelijke vragen beter te laten beantwoorden.

De leden van de CDA-fractie vragen wat de rechtsgeldigheid is van communicatie tussen de Belastingdienst en ondernemers of particulieren per e-mail. Zij vragen ook of er verschillen zijn tussen de verscheidene onderdelen van de Belastingdienst. Voor het overige verwijzen zij naar de recente schriftelijke vragen hierover (van het lid Omtzigt van 30 maart

2018 (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 2090) over het niet delen van interne stukken met de rechter en over het recht van de burger om de telefoonnotities van de belastingtelefoon te kunnen ontvangen ingezonden 30 maart 2018). Het beleid van de Belastingdienst over het gebruik van elektronisch berichtenverkeer is neergelegd in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht. E-mailcommunicatie tussen de Belastingdienst en belastingplichtigen is niet opengesteld voor formele berichten. Dit geldt voor alle onderdelen van de Belastingdienst. De reden hiervoor is dat belastingplichtigen niet altijd gebruik maken van een beveiligde internetverbinding, waardoor persoonlijke gegevens openbaar kunnen worden. Het is dan ook niet mogelijk om formele berichten, zoals een belastingaangifte, een aanvraag voor toeslagen of een bezwaarschrift per e-mail bij de Belastingdienst in te dienen. Omgekeerd is het de Belastingdienst ook niet toegestaan om enkel per e-mail een aanslag of beslissingen op bezwaar aan een belastingplichtige te sturen. Dergelijke stukken worden aan particulieren in ieder geval ook per post verzonden en kunnen daarnaast als service via de online Berichtenbox worden verzonden. Wel stelt de Belastingdienst e-mailverkeer open voor individuele zaaksgebonden gegevensuitwisseling in de processen van toezicht (inclusief kantoortoetsing), inning en dienstverlening en voor de ondersteuning van facilitaire processen. Het e-mailen is beperkt tot één nauw omschreven zaak en het verstrekken van een e-mailadres is met waarborgen omkleed.

De leden van de CDA-fractie vragen ook hoe de Belastingdienst omgaat met dove belastingplichtigen en welk alternatief er is voor doven met vragen over hun belastingaangifte of andere fiscale zaken. Belastingplichtigen die doof zijn kunnen aan de balie van het belastingkantoor een afspraak maken voor hulp aan de balie. Indien mogelijk vindt deze afspraak direct plaats. Of dit mogelijk is hangt zowel af van de beschikbaarheid van de medewerker aan de balie, als van de eventueel gevergdde voorbereiding om de vraag van de burger te beantwoorden.

Niet-persoonsgebonden vragen kunnen overigens ook op Twitter of op Facebook worden gesteld.

Er werd ook gevraagd of het klopt dat er sinds 2 jaar geen medewerkers van de Belastingdienst meer komen naar dovenontmoetingscentra. De Belastingdienst is in 2015 overgestapt van het bieden van hulp bij mensen thuis, en op specifieke locaties, zoals dovenontmoetingscentra, naar ondersteuning op voor iedereen toegankelijke locaties. Diverse maatschappelijke organisaties bieden hulp bij mensen thuis of op doelgroeplocaties en worden hierbij door de Belastingdienst ondersteund. Daarnaast heeft de Belastingdienst contact met het Dovenschap, waarbij het verbeteren van de interactie voor burgers met een gehoorbeperking onderwerp van gesprek is.

De leden van de CDA-fractie vraagt tot slot om een toelichting op de verwachte vermindering van het aantal telefoontjes in de komende jaren met structureel 400.000 per jaar doordat mensen antwoorden op hun vragen kunnen vinden op de verbeterde website van de Belastingdienst. De ervaring van de afgelopen jaren rechtvaardigt dat steeds meer antwoorden op de website worden gezocht. Het aantal bezoeken op de website is gestegen van 72 miljoen in 2015 naar 87 miljoen in 2017. Het aantal telefoongesprekken is van 15,2 miljoen in 2014 (14,2 miljoen in 2015) gedaald naar 10,5 miljoen in 2017. Het aantal telefoongesprekken in de maanden januari t/m maart 2018 ligt 430 duizend lager dan in dezelfde periode in 2017.

De leden van de D66-fractie vragen een toelichting op het verschil in beeld van de klanttevredenheid over de dienstverlening van de Belastingdienst in de 20e Halfjaarsrapportage Belastingdienst en het oordeel van de Consumentenbond dat de Belastingtelefoon een onvoldoende scoort.

Verder vragen de leden van de D66-fractie of de punten waar de Belastingdienst volgens de eigen controles nog onvoldoendes scoort overeenkomen met de punten waarop het oordeel van de Consumentenbond onvoldoende is. Zoals ik ook aangaf in de beantwoording van Kamer vragen van het lid Mulder betreft ongeveer 90% van de vragen die aan de Belastingtelefoon worden gesteld zijn zogenaamde proces- en statusvragen. De norm voor de kwaliteit van dit soort antwoorden is dat bij minimaal 90% juiste en volledige antwoorden worden gegeven. De realisatie in 2017 was 92%. De overige circa 10% van de vragen betreft wet- en regelgevingsvragen. De norm voor beantwoording van deze vragen is 80% juist en volledige beantwoording. Ongeveer 3% van deze vragen betreft complexe en minder vaak gestelde wet- en regelgevingsvragen. De beantwoording hiervan voldoet niet aan de genoemde norm van 80%. Dit blijkt uit eigen onderzoek in 2017 en is ook gemeld in de 20e halfjaarsrapportage. De Consumentenbond bevestigt dit beeld.

De leden van de D66-fractie vragen in hoeverre de aanstelling van een specialistenteam om meer ingewikkelde vragen te beantwoorden heeft geleid tot de positieve ontwikkeling van de klanttevredenheid van de jaarwisseling tot aan het herhaalonderzoek in maart, zoals uitgevoerd door de Consumentenbond. Deze leden vragen of deze positieve ontwikkeling aanleiding vormt om de werkwijze van de Belastingtelefoon verder aan te passen. De Belastingtelefoon heeft de afgelopen maanden op een aantal thema's geëxperimenteerd met een herinrichting van de eerste lijn. Zo is er al geruime tijd geoefend met het thema «nabestaanden en schenken». Beantwoording van een vraag over dit thema leidde ook in de onderzoeksresultaten bij de Consumentenbond tot een beter resultaat. Verder wordt er geoefend met de thema's eigen woning, zorgkosten en giften. En dit leidde ook tot betere resultaten volgens het herhaalonderzoek van de Consumentenbond. Ook de eerste interne onderzoeksresultaten naar de kwaliteit van antwoorden op wet- en regelgeving vragen zijn hier bemoedigend. Dit is inderdaad reden om deze werkwijze van specialisatie na een uitgebreide experimenteerfase themagericht uit te willen breiden. Het streven is om na de bovengenoemde thema's ook Toeslagen en daarna Auto op deze manier in te richten.

De leden van de D66-fractie vragen verder een verklaring waarom de Belastingtelefoon slecht scoort op vragen die in 2016 en 2017 óók al slecht werden beantwoord in het onderzoek van de Consumentenbond. Betreffende vragen in het onderzoek van de Consumentenbond zijn weinig gestelde wet- en regelgevingsvragen. Voor de oorzaken van de kwaliteit van beantwoording van deze vragen verwijs ik naar de antwoorden op vragen hierover van de VVD. Hierin is ook toegelicht dat er destijds maatregelen zijn genomen die niet voldoende bleken. Vandaar dat dit jaar aanvullende maatregelen in de zin van specialisatie rondom thema's en versterking van de tweede lijn worden voorbereid.

De leden van de D66-fractie vragen in hoeverre de verbeterde website heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van klanttevredenheid. De kwaliteit van de website van een waardering van 3,4 in 2016 (op een 5-punts schaal) gestegen naar 3,5 in 2017. Ook de klanttevredenheid is in dezelfde periode gestegen van 3,3 naar 3,5. Daarnaast wordt gevraagd hoe ik voornemens ben te monitoren of de verbeterde website leidt tot een structurele daling van het aantal telefoongesprekken. Het exacte verband tussen verbeteringen op de website en vermindering van het aantal telefoontjes is moeilijk vast te stellen. Uiteraard worden ontwikkelingen in het aantal telefoontjes en de thema's waarover vragen worden gesteld gemonitord. Ook wordt gemonitord hoe de website gebruikt wordt. Op basis hiervan wordt de website steeds geactualiseerd zodat antwoorden op veelgestelde vragen prominent op de website gevonden kunnen

worden. Ook de belastingtelefoonmedewerkers gebruiken de website steeds meer voor het beantwoorden van vragen op actuele thema's. In de telefoongesprekken wordt dan ook – indien gepast – aangegeven dat het antwoord nog eens nagelezen kan worden op de website.

De leden van de SP-fractie vragen naar de dienstverbanden van de medewerkers van de belastingtelefoon. En in het verlengde hiervan of het om de kwaliteit te verhogen niet voor de hand om meer mensen in vaste dienst te nemen. Bij de Belastingtelefoon is per 1 april 2018 ongeveer 60% van de medewerkers in ambtelijke dienst, waarvan 90% in vaste ambtelijke dienst en 10% in tijdelijke ambtelijke dienst. Daarnaast is ongeveer 40% uitzendkracht. De Belastingtelefoon heeft een grote verschuiving van uitzendkrachten naar vaste krachten gerealiseerd. Daarmee voldoet zij aan de circulaire van de toenmalige Minister voor Wonen en Rijksdienst. Ter vergelijking: in 2015 was de verhouding vaste ambtelijke dienst ten opzichte van uitzendkrachten nog 30/70. De ongeveer 40% uitzendkrachten zijn nodig voor piekwerkzaamheden omdat telefonie zich niet gelijkmatig gespreid aandient. Verder is gekozen voor 10% tijdelijke ambtelijke dienstverbanden omdat de verwachting is dat de telefonie volumes de komende jaren verder zullen gaan afnemen. Daarmee wordt voorkomen dat over enkele jaren afscheid genomen zou moeten worden van medewerkers met vaste ambtelijke dienstverbanden.

Verder vragen de leden van de SP-fractie van welk percentage terugbelverzoeken de eerste terugbelafpraak wordt nagekomen. De terugbelafspraken en verzoeken worden door de Belastingtelefoon gemaakt en uitgevoerd door de betreffende directies, zoals Toeslagen, Midden- en Kleinbedrijf en Particulieren. Het gemiddelde percentage geslaagde terugbelverzoeken over 2017 bedroeg 92%.

De leden van de PvdA-fractie vragen welke maatregelen ik ga nemen om de beantwoording van de weinig voorkomende wet en regelgevingsvragen te verbeteren. Ik verwijs hiervoor naar de toelichting die ik mijn brief van 28 februari heb gegeven. Hiervoor zijn meer fiscaal geschoolde medewerkers nodig. Deze zullen deels via externe inhuur worden ingezet.

De leden van de PvdA-fractie vragen wat de gevolgen zijn voor belastingplichtigen als er een fout in de aangifte komt door onjuiste informatie van de Belastingtelefoon. Verder vragen zij op wie de bewijslast rust om aan te tonen of het al dan niet om een fout van de Belastingtelefoon gaat en hoe kunnen belastingplichtigen ervoor zorgen dat zij beschermd zijn tegen onjuiste informatie van de Belastingtelefoon.

Het innemen en kenbaar maken van een standpunt wordt gedaan door de inspecteur. Een toezegging wordt dan ook niet via de Belastingtelefoon gedaan. Een belastingplichtige die over een specifieke omstandigheid informatie wil, kan dit schriftelijk voorleggen voor een standpuntbepaling. Wil een belastingplichtige zich anderszins beroepen op opgewekt vertrouwen, dan rust de bewijslast op hem.

Informatie die via de Belastingtelefoon wordt gegeven, betreft algemene inlichtingen. Inlichtingen hebben een voorlichtend karakter. Uit vaste jurisprudentie volgt dat de Belastingdienst onbelemmerd moet kunnen voorlichten. Daarom geldt als uitgangspunt dat verstrekte inlichtingen de Belastingdienst niet binden. Het is vaste jurisprudentie dat afwijking van voornoemd uitgangspunt alleen mogelijk is als de belastingplichtige de onjuistheid van de inlichting niet had hoeven te beseffen en hij, naast de wettelijk verschuldigde belasting, ook schade lijdt doordat hij door de onjuiste inlichtingen een bepaalde handeling heeft verricht of nagelaten<sup>5</sup>

<sup>5</sup> HR 3 januari 1990, nr. 26 325, BNB 1990/148.

Dit laat onverlet dat ernaar wordt gestreefd om zo goed mogelijke inlichtingen te verstrekken.

### **Aangifteproces**

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen er precies worden gezet om het aangifteproces beter te laten verlopen. Het verbeteren van het aangifteproces heeft continu de aandacht. Iedere aangifteperiode (inclusief het voorbereidende werk en het werk waarmee de aangifteperiode afsluit) wordt geëvalueerd, onder andere met behulp van gebruikerspanels.

De afgelopen periode is een aantal verbeteringen doorgevoerd. De techniek waarmee de aangiftecampagne wordt uitgevoerd, is vorig jaar verbeterd waardoor meer gebruikers tegelijkertijd aangifte kunnen doen op het belastingdienstportaal en de sorrypagina vrijwel niet meer getoond wordt. De afgelopen campagneperiode is dankzij deze verbetering een hoger aantal digitale aangiften in één dag verwerkt dan de aangifteperiodes daarvoor. Naast het verbeteren van de infrastructuur, is ook gewerkt aan het verbeteren van de beleving bij het gebruik van het aangifteportaal. De beleving en begrijpelijkheid worden jaarlijks onder andere gemeten via een gebruikerspanel waarin gevraagd wordt naar onder andere gebruiksvriendelijkheid, duidelijkheid van de helpteksten en de begeleiding van het programma naar het doen van een juiste aangifte. Die juiste aangifte wordt daarnaast ondersteund door de ontwikkeling van de aangiftechecklist en de informatie op de website. Op de website [www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk.nl](http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk.nl) biedt de Belastingdienst informatie aan burgers en organisaties die andere burgers helpen bij het doen van aangifte.

De presentatie van deze informatie op de website kan aangepast worden wanneer blijkt dat over een bepaald onderwerp veel vragen gesteld worden. Ook maken de kwaliteit en de kwantiteit van de vooraf ingevulde gegevens ieder jaar een ontwikkeling door.

Een voorbeeld van een achteraf minder succesvol gebleken verandering, is de wijziging die is doorgevoerd in de tekst van de uitnodiging tot het doen van aangifte die in 2017 is verstuurd. Hierop stond ten aanzien van het jaar 2015 (en daarvoor) nog de zinsnede: «doet u voor 1 april aangifte, dan krijgt u vóór 1 juli bericht». Dit betreft de zogenoemde garantieperiode. Deze informatie is vorig jaar niet meer vermeld op de uitnodiging. Of het een rechtstreeks gevolg was is niet onderzocht, maar op 31 maart 2017 bleken er 14% minder aangiften te zijn ontvangen, dan per 31 maart 2016. Daarom is besloten om in 2018 in de uitnodiging tot het doen van aangifte wel weer de garantieperiode te duiden.

De leden van de VVD fractie hebben vragen gesteld over welke doelen de Belastingdienst zichzelf stelt voor de komende jaren om het aangifteproces gebruiksvriendelijker te laten worden en op welke wijze hierbij input gevraagd wordt aan burgers. Het is voor de Belastingdienst van groot belang om zonder tekort te doen aan volledigheid en juistheid, het doen van aangifte zo makkelijk mogelijk te maken. De Belastingdienst streeft er daarom naar om burgers die een eenvoudige fiscale situatie hebben, ook een eenvoudige aangifte te bieden. Om deze ontwikkeling vorm te geven, zijn vooronderzoeken gestart. Om te toetsen of dit ook het gemak biedt dat de Belastingdienst beoogt, wordt op verschillende momenten (onder meer) getest bij burgers. Daarnaast is er een continu proces gaande om op basis van door burgers veelgemaakte fouten, aanpassingen in de aangifte door te voeren die de betreffende rubrieken verduidelijken en het maken van fouten minder waarschijnlijk maken.

De leden van de VVD-fractie hebben verzocht om toe te lichten waar het getal van acht miljoen uitnodigingen tot het doen van aangifte (UDA's) op is gebaseerd. Daarbij is specifiek verzocht om aan te geven of er gediffe-



rentieerd wordt in het versturen van UDA's en of risicogroepen, voor zover bekend, meer of andere uitnodigingen krijgen. Indien dit laatste niet het geval is of dit ooit is overwogen.

Het totaal van (afgerond) acht miljoen uitnodigingen tot het doen van aangifte is gebaseerd op het aantal burgers dat aangifte inkomstenbelasting moet doen. Deze verplichting bestaat voor in Nederland wonende belastingplichtigen, maar ook voor buitenlandse belastingplichtigen en migrerende belastingplichtigen, voor de winst en niet-winst aangifte inkomensheffing.

Overigens kunnen burgers ook na de aangifteperiode alsnóg uitgenodigd worden tot het doen van aangifte of een geldteruggaafbrief ontvangen. Deze populatie bestaat voor een groot gedeelte uit burgers die de AOW gerechtigde leeftijd hebben bereikt en jongeren met een bijbaan; een groep die een teruggaaf kan verwachten. Er wordt niet gedifferentieerd naar risicogroepen. Er is geen aanleiding geweest dit te overwegen.

De leden van de VVD-fractie vragen wat de grootste frustratie van Nederlanders is bij het aangifteproces en of hierop actief gemonitord wordt en welke oplossingen hiervoor worden aangedragen. Frustratie bij burgers naar aanleiding van het aangifteproces als zodanig wordt niet gemeten. Wel wordt bijgehouden over welke onderwerpen de meeste vragen worden gesteld, bijvoorbeeld via de Belastingtelefoon, met als mogelijk gevolg dat de informatie over een bepaald onderwerp prominenter kan worden naar mate het aantal vragen hierover groter blijkt. Een dergelijke aanpassing kan ook tijdens de aangifteperiode nog doorgevoerd worden. De meeste fiscaal inhoudelijke vragen die aan de Belastingtelefoon gesteld worden, betreffen de fiscale consequenties van het bezit van een woning.

De leden van de VVD-fractie hebben verzocht aan te geven welke stappen worden gezet om te zorgen dat het doen van aangifte mogelijk blijft voor laaggeletterden. Ik vind het belangrijk om zo veel mogelijk belastingplichtigen in de gelegenheid te stellen zelfstandig aangifte te doen. Hierbij is specifieke aandacht en ondersteuning voor laaggeletterden. Bij digitaal aangifte doen staan de belastingplichtige verschillende ondersteunende technieken ter beschikking, zoals de voorleesfunctie op de Belastingdienst website. Verder zijn in het digitale aangifteprogramma waar mogelijk de gegevens al vooringevuld. De belastingplichtige hoeft deze alleen nog maar te controleren en aan te vullen. We stellen bij het digitaal doen van aangifte alleen vragen die van toepassing zijn op de situatie van de belastingplichtige. In een papieren aangifte presenteren we alle vragen en moet de belastingplichtige alle vragen langslopen.

Is hulp bij aangifte doen gewenst, dan kunnen belastingplichtigen – naast de reguliere hulp aan de balie van een belastingkantoor – ook gebruik maken van de fysieke hulp bij aangifte die tijdens de aangiftecampagne door de Belastingdienst geboden wordt. Burgers kunnen er ook voor kiezen een beroep te doen op andere partijen die burgers helpen met aangelegenheden die de Belastingdienst betreffen. Maatschappelijke partijen en de mensen uit het sociale netwerk van de burger die hulp bieden bij het doen van aangifte, worden hiertoe door de Belastingdienst ondersteund met onder meer het Kennisnetwerk ([www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk](http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk)).

De Belastingdienst is in het najaar van 2017 op twee locaties gestart met een pilot in samenwerking met de stichting Lezen & Schrijven. Baliemedewerkers in belastingkantoren te Venlo en Rotterdam hebben extra training gekregen in het herkennen van laaggeletterden en het aanbieden van adequate ondersteuning.

De leden van de VVD-fractie vragen welke lessen getrokken worden of getrokken zijn uit het aangifteproces van andere, omliggende landen, naar welke «best practises» gekeken wordt en hoe hier gevolg aan wordt gegeven. De Belastingdienst kijkt naar en werkt samen met een aantal landen. De samenwerking met de Noorse Belastingdienst is daarbij een goed voorbeeld. Pijlers in deze kennisdeling zijn onder andere de onderwerpen dienstverlening en klantinteractie. Een voorbeeld van een gedeelde ervaring door Noorwegen met Nederland is de voorinvulling van gegevens. Bekeken wordt hoe Noorwegen de kwaliteit en volledigheid van haar voorgevulde gegevens verbetert en wat de Nederlandse Belastingdienst hiervan kan leren. Ook het thema «elektronisch berichtenverkeer» is geagendeerd om met de Noren te bespreken.

De leden van de VVD-fractie vragen op welke manier de Belastingdienst open staat voor de input van Nederlanders om het aangifteproces te vereenvoudigen. Zij vragen ook hoe een Nederlander ideeën kan aanleveren bij de Belastingdienst ter verbetering. Burgers leveren op verschillende manieren een bijdrage aan het verbeteren van het aangifteproces. Verbetersuggesties komen bijvoorbeeld binnen via de «Uw mening» knop op de website of via twitter/facebook, telefonisch, of aan de balie. Daarnaast bevatten klachten vaak ook verbetersuggesties. Verder heeft de Belastingdienst een online research community. Aan deze community legt de Belastingdienst elke twee weken een nieuwe onderzoeksvraag voor. Hier worden bijvoorbeeld ook vragen over onze aangifteproces gesteld en nieuwe ideeën getoetst.

Ook komen er concrete verbetersuggesties over het aangifteprogramma binnen. Deze gaan zowel over de inhoud, bijvoorbeeld over het onderdeel eigen woning, als over de vorm, bijvoorbeeld over de leesbaarheid. Wijzigingsvoorstellen in het aangifteprogramma worden door burgers getoetst in een offline gebruikerstest op begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

In de contacten met verschillende organisaties die burgers helpen met het zaken doen met de Belastingdienst, krijgen de betreffende accountmanagers en relatiebeheerder, of tijdens bijeenkomsten met meerdere doelgroepvertegenwoordigers (commercieel en maatschappelijk) ook regelmatig verbetersuggesties door. Dergelijke vertegenwoordigende en/of helpende organisaties bieden ook waardevolle informatie over het verbeteren van de fase voorafgaand aan het aangifteproces. Zo wordt samen met maatschappelijke organisaties voor het online kennisnetwerk ([www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk](http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk)) nog voor de aangiftecampagne afgestemd op welke punten de maatschappelijke organisaties die burgers helpen het beste door de Belastingdienst ondersteund kunnen worden.

De leden van de VVD-fractie vragen verder hoe vaak verbetersuggesties bij de Belastingdienst binnenkomen. De Belastingdienst houdt dit niet bij en daarmee ook niet hoe vaak hier vervolg aan wordt gegeven.

De leden van de VVD-fractie vragen waarom de aangifteperiode niet langer wordt gemaakt of eerder wordt gestart. Op 1 maart zijn de gegevens van derden, na kwaliteitscontroles, beschikbaar om de aangiften voor in te vullen voor het belastingjaar daaraan voorafgaand. Het is daarom niet mogelijk om de aangiftecampagne eerder te starten. Van oudsher gold 1 april als inleverdatum voor de aangifte. Deze datum is in 2015, vanaf de aangiften over het jaar 2014, verlengd naar 1 mei zodat belastingplichtigen meer tijd hebben om de aangiften in te dienen. Ook kan hierdoor de verwerking door de Belastingdienst soepeler verlopen omdat de aangiften hierdoor meer gespreid worden ontvangen. Er is immers minder sprake van piekverwerking. Deze verlenging van de

aangiftetermijn heeft, mede vanwege verbeteringen in het verwerkingsproces, vrijwel niet geleid tot het later opleggen van aanslagen. Ook aangiften die binnenkomen in de maand april leiden voor het grootste deel vóór 1 juli tot een bericht aan de indiener van de aangifte. Uit aangifte-inlevergedrag blijkt dat de periode van twee maanden voor het doen van aangifte volstaat. Ik zie geen aanleiding om de aangifteperiode vanuit dit oogpunt te verlengen. Wanneer overigens een burger in een individueel geval meer tijd nodig heeft om aangifte te doen, kan op eenvoudige wijze uitstel tot het doen van aangifte aangevraagd worden.

De leden van de VVD-fractie hebben de vraag gesteld waarom de Belastingdienst zichzelf een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting geeft om voor 1 juli te antwoorden en hoeveel meer werk dit zou opleveren. Het tijdig verwerken van garantieposten is een samenspel van de beschikbare (interne en externe) verwerkingscapaciteit en techniek. Door het verlengen van de indieningstermijn maar het handhaven van de garantiedatum van 1 juli wordt de verwerkingstijd voor de in april ontvangen aangiften verkort tot maximaal 1,5 maand en voor de eind april ontvangen aangiften tot 2–3 weken. Met dergelijke korte(re) verwerkingstijden kan «vóór 1 juli bericht» niet gegarandeerd worden. Eventuele tegenvallers in de verwerking leiden direct tot risico's op het gebied van de doorlooptijden. Het gaat hierbij vooral om onvoorziene omstandigheden. Daarom is het niet mogelijk om aan te geven hoeveel meer werk het zou opleveren om een inspanningsverplichting om te zetten in een resultaatverplichting.

De leden van de VVD-fractie hebben interesse geuit naar de hoeveelheid personen die daadwerkelijk voor 1 juli bericht krijgen. Een groep van afgerond 28.000 belastingplichtigen kreeg in 2017 niet vóór 1 juli 2017 een bericht. Deze groep bestond voor een deel uit zogenoemde «garantieposten» (waarvoor de aangifte in maart is gedaan) en voor een deel uit «inspanningsposten» (waarvoor de aangifte in april is gedaan). Slechts voor die eerste groep was dus sprake van het te laat ontvangen van een bericht.

Het gaat hierbij om een aantal «speciale» groepen, te weten onder andere Belgische grensarbeiders, kwalificerende buitenlandse belastingplichtigen en posten waarbij fraude wordt vermoed. Met uitzondering van voornoemde «speciale groepen» is in 2017 in reactie op alle zogenoemde garantieposten tijdig, dus vóór 1 juli een bericht verstuurd. Naar verwachting krijgen in 2018 zo'n 8,8 miljoen belastingplichtigen vóór 1 juli bericht over de aanslag IH2017. Op dit moment kan nog niet worden aangegeven hoeveel belastingplichtigen «daadwerkelijk» te laat bericht zullen ontvangen in reactie op de aangifte IH2017.

De leden van de VVD-fractie hebben interesse getoond in de verhouding van negen miljoen aangiftes in de aangifteperiode tot de 2,5 miljoen aangiftes daarbuiten en hoe deze zich verhouden tot de voorgaande jaren. Het aantal in de aangifteperiode (vóór 1 mei) ontvangen aangiften laat de afgelopen jaren een licht stijgende lijn zien, van 8,8 miljoen aangiften IH2014 tot 9,3 miljoen aangiften IH2017. Het aantal buiten de aangifteperiode ontvangen aangiften is stabiel.

De leden van de VVD-fractie vragen waarom mensen aangifte buiten de periode doen en welke stappen er worden gezet om meer mensen binnen de aangifteperiode aangifte te laten doen. Het merendeel van de aangiften (96% – 97%) wordt tijdig binnen de aangifteperiode gedaan dan wel binnen de periode waarvoor uitstel is verleend. Jaarlijks wordt er uitstel gevraagd voor/door ongeveer 3 tot 3,5 miljoen burgers. Dat kan om allerlei redenen gebeuren, maar gebeurt meestal om het werk van de belastingconsulent te spreiden. Er worden geen stappen gezet om uitstel

te ontmoedigen, wel om aangifteplichtigen te bewegen tijdig aangifte te doen. Dit gebeurt met name door de mediacampagne in maart en april.

De leden van de VVD fractie vragen welke «nudges» worden ingezet om mensen te stimuleren om aangifte te doen en of er sprake is van «averechtse selectie» in het doen van aangifte. De Belastingdienst zet nudging in om te zorgen dat burgers juist, volledig en tijdig aangifte doen. Waar de Belastingdienst gebruik maakt van deze technieken, wordt er scherp op gelet dat dit in lijn is met wat mensen zelf willen én dat het transparant is. Zo vult de Belastingdienst de gegevens voor in die al bekend zijn. Burgers hebben de verantwoordelijkheid goed te controleren of alles klopt en volledig is.

De Belastingdienst biedt ook steeds meer hulpmiddelen aan, bijvoorbeeld checklists, apps en pop-ups met ondersteuning. Voor ondernemers is er bijvoorbeeld de btw-app die helpt om de BTW aangifte te plannen, en die reminders stuurt. Het aangifteprogramma is zo ontworpen dat onbewuste fouten zoveel mogelijk worden voorkomen. Zo kan bijvoorbeeld de aangifte niet verder worden ingevuld wanneer in een voorliggende stap een vinkje ontbreekt. Wanneer gegevens elkaar tegenspreken, wordt er gewaarschuwd. Ook worden er geen vragen getoond die niet van toepassing kunnen zijn.

Er is geen sprake van bekende «averechtse selectie». De Belastingdienst attendeert alle burgers die een aangifteplicht hebben met een uitnodiging tot het doen van aangifte op het feit dat ze weer aangifte moeten doen. Deze uitnodiging wordt zowel op papier als digitaal verstuurd. Daarnaast stuurt de Belastingdienst aan burgers die geen uitnodiging tot het doen van aangifte hebben ontvangen en die uit eigen beweging ook geen aangifte hebben gedaan, maar van wie de Belastingdienst wel ziet dat ze waarschijnlijk geld terug krijgen, een zogenoemde «geldteruggaafbrief». In deze brief attendeert de Belastingdienst hen erop dat als ze aangifte doen, ze waarschijnlijk geld terug kunnen krijgen.

De leden van de PVV-fractie vragen of de Staatssecretaris mogelijkheden ziet om een duidelijk zichtbare waarschuwing te tonen op de aangifte-website van de Belastingdienst, ook bij het aanvragen van toeslagen, die burgers erop attendeert dat het opgeven van onjuiste gegevens kan leiden tot naheffingen in de toekomst waarbij tot 8% belastingrente in rekening kan worden gebracht.

De Belastingdienst zet verschillende middelen in om burgers te attenderen op het goed controleren van gegevens. Een voorbeeld hiervan is de mediaboodschap in de aangiftecampagne. Verder attendeert de Belastingdienst burgers erop dat zij wijzigingen in hun situatie op tijd doorgeven. Daarbij wordt – ook proactief – extra aandacht besteed aan het doorgeven van een gewijzigd inkomen wanneer dit gevolgen kan hebben voor hun toeslagen. De Belastingdienst kiest er voor de nadruk meer te leggen op het positieve effect dat het goed controleren en doorgeven van gegevens met zich meebrengt, dan op de waarschuwing voor naheffingen, omdat dit laatste bij burgers veel onzekerheid veroorzaakt over de gevolgen van onbedoelde fouten en bovendien calculerend (non compliance) gedrag eerder in de hand werkt dan tegengaat.

### **Digitaal/op papier aangifte doen**

De leden van de VVD-fractie vragen welke mensen hun aangifte nog niet digitaal indienen, of de 1% belastingplichtigen die niet digitaal aangifte doet kan worden uitgesplitst. Verder vragen zij hoe dit getal zich de afgelopen tien jaar heeft ontwikkeld en hoe wordt voorkomen dat deze laatste procent onredelijke «druk» ervaart om alsnog digitaal aangifte te doen.

Tot de groep mensen die op papier aangifte doet behoren onder andere burgers die zelf een papieren aangiftebiljet bij de Belastingtelefoon aanvragen. Daarnaast faciliteert de Belastingdienst de groep burgers die is geboren voor 1946 en die nog nooit digitaal aangifte heeft gedaan. De Belastingdienst stuurt deze groep burgers elk jaar een papieren aangiftebiljet bij de uitnodiging tot het doen van aangifte. Bij de IH2016 betrof dit afgerond 90.000 burgers, bij de IH2017 betrof dit 60.000 burgers. Ik constateer een dalend aantal gebruikers van de papieren aangifte. In 2008 werd nog 15% van de aangiften op papier ingediend, tijdens de aangiftecampagne IH2016 was dit nog 1%. Overigens kunnen nog niet alle aangiftes digitaal ingediend worden. Zo is het insturen van een papieren P-biljet nog nodig bij het doen van een gezamenlijke aangifte in het geval één van beide (fiscaal)partners overleden is, vanwege het ontbreken van een digitale nabestaandenmachtiging. Ook is de aangifte van de overledene zelf nog een papieren formulier, het F-biljet. Het M-biljet, voor migrerende belastingplichtigen, is alleen op papier beschikbaar. Het aangifte doen op papier blijft mogelijk. In de papieren aangifte kan de Belastingdienst helaas geen vooringevulde gegevens bieden. Het doen van aangifte op papier kan daarmee als complexer worden ervaren dan het doen van digitale aangifte.

De leden van de VVD fractie vragen ook welke vereenvoudiging het digitaal aangifte doen oplevert voor de Belastingdienst. Het digitaal aangifte doen levert op twee aspecten vereenvoudiging op voor de Belastingdienst. Papieren aangiftes worden bij binnenkomst gescand, zodat ze digitaal verwerkt kunnen worden, digitaal aangeleverde aangiftes kunnen direct digitaal verwerkt worden. Digitale berichten kunnen daardoor sneller verwerkt worden en gegevens kunnen bij digitale berichten niet foutief over worden genomen. Papieren aangiftes kennen geen vooringevulde gegevens. Het gebruik van vooringevulde gegevens maakt dat er minder fouten door burgers worden gemaakt bij het doen van aangiftes en betekent ook dat de Belastingdienst minder fouten hoeft te corrigeren.

De leden van de CDA-fractie merken op dat in de aangiftebrief, de oproep om aangifte 2017 te gaan doen, niet vermeld staat dat aangifte ook op papier kan en vanaf wanneer je een papieren aangiftebiljet kunt aanvragen. Zij vragen of ik bereid ben om dit wel weer te vermelden zodat belastingplichtigen duidelijk worden voorgelicht over hun opties voor het doen van aangifte. Ik neem deze suggestie graag mee in de voorbereiding van de aangiftecampagne 2018.

De leden van de SP fractie vragen of iedereen die hierom verzoekt een aangifteformulier op papier. Dit is het geval. Alle burgers die op papier aangifte inkomstenbelasting willen doen, krijgen op verzoek een papieren aangifteformulier.

### **Complexe thema's/risicoselectie/foutenpercentage**

De leden van de VVD-fractie vragen of bekend is met hoeveel het foutenpercentage door de «handhavingscommunicatie» afneemt en welke stappen worden gezet om dit foutenpercentage door effectieve handhavingscommunicatie nog verder te doen afnemen. Daarnaast vragen zij of de foutenpercentages voor de «»complexe onderwerpen»» voor de laatste paar jaar gegeven kunnen worden.

In zijn algemeenheid heeft de Belastingdienst geen informatie voorhanden over de afname van foutpercentages door handhavingscommunicatie. Effectmeting over de IH2017 wordt medio 2018 opgestart. Ten aanzien van de foutpercentages voor complexe onderwerpen kan ik aangeven over de IH2016 dat het effect van de handhavingscommunicatie

over de afkoop lijfrente was dat 50% van de aangeschreven belastingplichtigen een juiste aangifte heeft ingediend, tegen 26% van de controlegroep. Ten aanzien van vrijgesteld inkomen was het effect van de handhavingscommunicatie dat 61% van de aangeschreven belastingplichtigen een verbeterde aangifte heeft ingediend. Deze laatste handhavingscommunicatie-actie vond plaats nadat de belastingplichtige een aangifte had ingediend. Over eerdere jaren zijn helaas geen gegevens beschikbaar.

De leden van de VVD-fractie vragen verder welke onderwerpen buiten de in de brief genoemde onderwerpen, nog meer als «complex» worden beschouwd.

In mijn brief van 28 februari ben ik ingegaan op onderwerpen die als complex worden ervaren, dat betrof de thema's «chtscheiding en eigen woning», «afkoop lijfrente», «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling» en «restant persoonsgebonden aftrek».

De leden van de VVD-fractie vragen hoeveel foutieve aangiftes er in de afgelopen tien jaar ingediend zijn en waardoor dit wordt veroorzaakt. Daarnaast wordt gevraagd wat de Belastingdienst doet om het aantal foutieve aangiftes te verminderen. Indien een fout wordt geconstateerd is niet eenduidig vast te stellen wat de achterliggende oorzaak van de gemaakte fout is. Hiervoor is nader onderzoek nodig. Om fouten in de aangifte te voorkomen proberen we de burgers zo goed mogelijk te ondersteunen om een juiste aangifte te doen. Dit doen we onder andere door steeds meer gegevens voor in te vullen, te investeren in een steeds betere website en hulpteksten bij aangifteprogramma waar veel informatie te vinden is, door gerichte handhavingscommunicatie maar ook door hulp bij aangifte door de Belastingdienst en door maatschappelijke dienstverleners waarbij dit kwalitatief ondersteund wordt door het Kennisnetwerk.

De leden van de PVV-fractie constateren dat de thema's «chtscheiding en eigen woning», «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling» en «restant persoonsgebonden aftrek» in de brief zijn gekenmerkt als complex: burgers maken in de aangiftes relatief veel fouten. Zij vragen of er andere onderdelen zijn waarbij in de aangifte inkomstenbelasting (IB) door burgers betrekkelijk veel fouten worden gemaakt?

Zoals ik hierboven heb aangegeven worden over het thema «eigen woning» de meeste fiscaal inhoudelijke vragen gesteld aan de Belastingtelefoon. Daarnaast worden in de rubrieken loon, zorgkosten, eigen woning, resultaat overige werkzaamheden en giften de meeste fouten geconstateerd. Daarbij moet worden opgemerkt dat sprake kan zijn van zowel bewust als onbewust gemaakte fouten.

De leden van de PVV-fractie vragen ook of er naar verhouding veel fouten worden gemaakt bij de aanvraag van huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget en welke fouten dit betreft.

Een correctie achteraf wordt in veel gevallen veroorzaakt door een onjuiste schatting van het actuele inkomen door de burger. In die situaties hoeft er dus geen sprake te zijn van een fout bij de aanvraag. Voor veel burgers blijkt het immers lastig te zijn om een juiste schatting van het actuele inkomen door te geven. Dit kan onder andere komen omdat burgers vooraf hun actuele inkomen niet juist kunnen inschatten (bijvoorbeeld flexwerkers en zelfstandigen). Burgers worden bij het schatten van hun actuele inkomen steeds meer geholpen door de Belastingdienst. Een voorbeeld hiervan is de wijze waarop inkomens bij het massaal automatisch continueren van toeslagen worden bepaald. Hierbij wordt vanaf 2016 gebruik gemaakt van bij de Belastingdienst bekende inkomensgegevens met als doel achteraf minder correcties. Een

correctie achteraf kan leiden tot een nabetaling of een terugvordering. Zo'n driekwart van de terugvorderingen worden veroorzaakt door een onjuiste schatting van het inkomen. Het merendeel van deze terugvorderingen betreft terugvorderingen van minder dan € 100. Cijfers over terugvorderingen zijn te vinden in de halfjaarsrapportages van de Belastingdienst.

De leden van de CDA-fractie vragen ten aanzien van in mijn brief genoemde handhavingcommunicatie wat er valt onder de noemer «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling» en hoe de Belastingdienst belastingplichtigen in deze categorie vooraf selecteert.

Bij fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling gaat het om de doelgroep fiscaal partners die in het voorgaande belastingjaar een «onjuiste verdeling» in de aftrekposten hebben gemaakt. Onder fiscaal partnerschap verstaan we een groep met de mogelijkheid om inkomsten en aftrekposten te verdelen. Er wordt gesproken van een onjuiste verdeling wanneer de som van de verdeling niet gelijk is aan het totaal van de aftrekpost. De betreffende categorie belastingplichtigen wordt op basis van gegevens uit de aangifte van voorgaand jaar gecombineerd met informatie uit de basisregistratie personen (BRP).

### **Beschikbaarheid website**

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen worden gezet om de «downtime» van de aangiftesite te beperken en welke stappen worden gezet om de consequenties van Distributed Denial of Service (DDoS)-aanvallen te voorkomen.

De Belastingdienst heeft de norm dat de website, zijnde [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl), [toeslagen.nl](http://toeslagen.nl) en [douane.nl](http://douane.nl) en de twee portalen, MijnBelastingdienst (MBD) en Persoonlijk Domein Ondernemers (PDO), voor minimaal 99,9% van de tijd beschikbaar moeten zijn voor burgers en bedrijven, behoudens de afgestemde down-time bij geplande werkzaamheden. Om deze beschikbaarheidsnorm te halen worden infrastructurele maatregelen genomen alsmede maatregelen om ondanks het bestaan van DDoS aanvallen toch in de lucht te blijven. In de aangifteperiode zijn de website en de portalen meerdere keren getroffen door DDoS aanvallen. Op 6 maart en 7 maart zijn de website en de portalen minder beschikbaar geweest, vanwege grotere en langdurige DDoS aanvallen. Dankzij het adequaat handelen en uitvoeren van de DDoS-mitigatie bij de providers, Belastingdienst en Logius zijn de website en portalen nooit helemaal uit de lucht geweest. De burgers die in die twee periodes hebben geprobeerd aangifte te doen, zijn gevraagd het later te proberen.

De leden van de SP-fractie vragen hoe vaak de website van de Belastingdienst uit de lucht is geweest en hoeveel last degenen die aangifte doen daarvan hebben gehad. Hoe verhoudt dit getal zich tot vorige jaren, vragen deze leden.

Tijdens de huidige aangifteperiode 2018 (IH2017) is geen onbeschikbaarheid geweest als gevolg van technische storingen bij de Belastingdienst. In de aangifteperiode van vorig jaar (IH-2016) is het portaal Mijnbelastingdienst één maal minder beschikbaar geweest op 22 maart 2017 en is vanwege drukte over de gehele aangifteperiode in totaal zeven uur de sorry-pagina getoond. In de aangifteperiode van twee jaar geleden (IH2015) is het portaal Mijnbelastingdienst over 35 uur in totaal geheel of deels onbeschikbaar geweest, als gevolg van drukte of technische storingen.

### **Definitieve aanslagen**

De leden van de VVD-fractie vragen naar de verklaring voor het verschil in percentage definitieve aanslagen tussen 2016 en 2017. Verder vragen de

leden van de VVD fractie waarom het percentage definitieve aanslagen niet 100% is.

In mijn brief van 28 februari heb ik aangegeven dat in 2017 naar verwachting 80–85% van de burgers direct een definitieve aanslag ontvangt als reactie op hun aangifte IH2017 van de Belastingdienst. Deze wordt zowel op papier als digitaal verstuurd. Bij de IH2016 ontving 77% van de burgers direct een definitieve aanslag. Dit betreft de zogenaamde Versnelde Definitieve Aanslag (VDA) in reactie op de vóór 1 mei ontvangen aangiften. De versnelling ziet op het feit dat er niet eerst een voorlopige aanslag wordt opgelegd, maar direct een definitieve. Voor de verwerking van de IH2017 is de verwachting dat er minder belemmeringen zullen zijn voor het opleggen van een VDA dan in voorgaande jaren. Een belemmering bijvoorbeeld dat de behandeling van een aangifte van dezelfde belastingplichtige over een voorgaand belastingjaar nog niet is afgerond, of dat de aangifte door het proces wordt «uitgeworpen» en individuele beoordeling vergt. De verwachting van de stijging naar 80–85% is gebaseerd op de kwalitatieve verbetering van de voorgegeven gegevens en het steeds beter op orde komen van de processen in de totale keten, waardoor voorraden nog te behandelen aangiften uit voorgaande belastingjaren lager zijn.

Een percentage van 100% is niet mogelijk, omdat er om allerlei redenen altijd aangiften zullen zijn waarvoor individuele beoordeling nodig is, of waarvan voor dezelfde belastingplichtigen de behandeling van een aangifte uit een eerder belastingjaar nog niet is afgerond. Uiteraard wordt voor elke ontvangen aangifte in principe binnen 3 jaar na afloop van het belastingjaar een aanslag vastgesteld. Deze termijn wordt verlengd met de duur van verleend uitstel. Daarbij dient te worden bedacht dat posten die onder de uitstelregeling belastingconsulenten vallen, gespreid worden ingeleverd. Hetgeen tot gevolg heeft dat het laatste deel van de aangiften over 2017 pas in april 2019 wordt ingeleverd. Daarnaast kunnen er redenen (calamiteiten, overmacht) zijn om nog langer uitstel voor het doen van aangifte te verlenen.

De leden van de PVV-fractie vragen hoe het percentage burgers van 80–85% die direct een definitieve aanslag ontvangen naar aanleiding van hun aangifte verder kan worden verhoogd. Het percentage van de aangiften waarop in reactie versneld een definitieve aanslag wordt opgelegd, kan worden verhoogd door steeds meer te werken in de actualiteit.

Daarnaast vragen de leden van de PVV-fractie naar de mogelijkheden in het verstrekken van algemene ondersteuning dan wel begeleiding bij het invullen van het (digitale) aangifteformulier middels het aanbieden van videofragmenten op de website waarin heldere uitleg wordt verstrekt. De afwegingen in de wijze van digitale ondersteuning worden gemaakt op basis van te verwachten effectiviteit en efficiëntie. Daarbij worden ook de technische ontwikkelingen en inzichten in gebruikersvoorkeuren meegenomen.

De Belastingdienst maakt al ruim 3 jaar gebruik van filmpjes die onder andere via het YouTube kanaal Twitter en via Facebook aangeboden worden. In de praktijk blijken deze filmpjes in vergelijking met tekstuele instructie relatief weinig te worden bekeken. Daarnaast zijn instructie filmpjes relatief duur in productie en bij onderhoud in geval van veranderingen van de content. Ook kunnen gebruikers bij filmpjes niet eenvoudig naar het deel dat voor hun relevant is gaan, maar moeten afwachten of hun vraag aan bod komt in de uitleg.

Een tekst daarentegen kan in één oogopslag gescand worden op relevantie. Tot slot kan in een filmpje lastig specifieke informatie worden aangeboden. Informatie die voor een brede groep van toepassing is, leent zich beter. De Belastingdienst kiest wel voor interactieve hulpmiddelen/



rekenhulpen. Die lenen zich beter voor specifieke situaties en informatie op maat.

Dit alles maakt dat ik nu niet voornemens ben videofragmenten ter ondersteuning bij het invullen van het digitale aangifteformulier aan te bieden.

### **Hulp bij aangifte**

Sommige belastingplichtigen hebben hulp nodig bij het doen van aangifte. De Belastingdienst voorziet daar in middels de hulp bij aangifte (HUBA). De leden van de CDA-fractie hebben de vraag gesteld hoeveel HUBA-locaties er in deze aangifteperiode waren en hoeveel locaties er vorige aangifteperiode waren. Waar locaties zijn opgeheven vragen zij naar welke alternatieven er zijn voor belastingplichtigen.

In de aangifteperiode over belastingjaar 2017 is op 30 locaties hulp bij aangifte vanuit de Belastingdienst aangeboden. In de vorige aangifteperiode waren er 31 locaties, de inzet bij de voetbalkantine in Gouda is beëindigd. Burgers uit Gouda kunnen er voor kiezen zich te wenden tot andere organisaties die hulp bij aangifte bieden, bijvoorbeeld in samenwerking met de lokale bibliotheek. Daarnaast kunnen burgers er voor kiezen gebruik te maken van de geboden hulp bij aangifte in een Belastingkantoor, bijvoorbeeld in Utrecht, Rotterdam of Den Haag. Burgers in Nederland kunnen daarmee kiezen voor hulp bij de Belastingdienst zelf of hulp door een maatschappelijk dienstverlener – al dan niet in de lokale bibliotheek – of een fiscaal dienstverlener.

De leden van de SP-fractie merken op dat de hulp bij aangifte is wegbezuinigd in Gouda, en dat dit nog staat te gebeuren in Almelo. Dit dupeert aangifteplichtigen die elders geen hulp kunnen krijgen. De leden vragen hoeveel mensen deze vorm van hulp niet meer kunnen krijgen. Ik kan u melden dat dit mijn aandacht heeft en dat ik het belangrijk vind om alle burgers, die daar behoefte aan hebben, te ondersteunen. De Belastingdienst biedt hulp bij aangifte op kantoren met een publieksbalie. In het kader van het «help de helper» beleid biedt de Belastingdienst aan een breed netwerk van hulporganisaties ondersteuning om goede hulp te kunnen bieden. Op het moment van dat een kantoor wordt gesloten, zal beoordeeld worden of het hulpaanbod volstaat of dat er aanvulling tijdens de aangiftecampagne in die regio nodig is.

### **Overig**

De leden van de VVD-fractie constateren dat personen hun teveel betaalde inkomstenbelasting terugkrijgen voor zover dit een bepaald drempelbedrag overschrijdt. Zij zijn benieuwd of dit bedrag voor de laatste vijftien jaar gegeven kan worden en wat het budgettair beslag zou zijn indien dit bedrag met € 1, respectievelijk € 5 verlaagd wordt of gereduceerd wordt tot 0 en welke uitvoeringsproblematiek dit zou veroorzaken.

Het drempelbedrag voor teruggaaf bedroeg in de jaren 2005 tot en met 2008 € 13 en in de periode 2009 tot en met 2017 € 14. Het budgettair beslag van het volledig terugbrengen van de drempel naar € 0 bedraagt minder dan één miljoen euro. Hetzelfde geldt voor het terugbrengen van de drempel met € 1, respectievelijk € 5.

De uitvoeringsproblematiek betreft voornamelijk de (directe en indirecte) kosten van het opleggen van aanslagen en daarmee niet afhankelijk van de hoogte van het drempelbedrag. De kosten van opleggen aanslagen betreffen onder andere porto, papier, telefonie, invordering, klachten, bezwaar en beroep.

De leden van de SP-fractie geven aan dat hen ten ore is gekomen dat bepaalde personen met een lager inkomen aangifte moeten doen om hun

arbeidskorting te verzilveren. Zij vragen of de Belastingdienst deze gevallen op het netvlies heeft en of deze personen een brief met een uitnodiging tot het doen van aangifte krijgen.

Ik wil deze aanname hierbij weerleggen. Bij looninkomsten wordt door de werkgever bij de berekening van de loonheffing al rekening gehouden met de arbeidskorting. Indien men aangifte doet hoeft de arbeidskorting niet apart aangevraagd te worden maar wordt deze automatisch berekend. Daarnaast wordt een geldteruggaafbrief verzonden indien op basis van bekende gegevens de verwachting bestaat dat men recht heeft op een teruggaaf boven de teruggaafgrens.

De leden van de SP-fractie krijgen ook zo nu en dan signalen dat personen een brief krijgen waarin staat dat zij niet aangifteplichtig zijn. Doen zij toch aangifte, dan resulteert dit mogelijk in een teruggaaf. De leden van de SP-fractie zouden graag zien dat de Belastingdienst mensen ook wijst op een mogelijke teruggaaf en vragen of dit kan worden gerealiseerd. Tevens vragen zij om de personen die recht hebben op een teruggaaf geen brief te sturen waarin staat dat zij niet aangifteplichtig zijn.

Er worden dit jaar voor het eerst geen brieven meer verstuurd aan mensen die over 2016 nog wel aangifte hebben gedaan maar die volgens de Belastingdienst over 2017 geen aangifte meer hoeven te doen omdat dit, op basis van de bekende gegevens, niet tot een te betalen aanslag zal leiden. Deze brieven zijn afgeschaft omdat de brieven bij belastingplichtigen vragen oproepen. In de praktijk blijken veel mensen spontaan aangifte te doen, zonder dat ze daarvoor een brief van de Belastingdienst hebben ontvangen. Dit zijn in het algemeen mensen die een teruggaaf verwachten.

In de loop van het jaar wordt, aanvullend op de uitnodiging tot het doen van aangifte die in januari/februari 2018 wordt verzonden, nog een groep burgers uitgenodigd om aangifte te doen. In deze zogenoemde nabeschrijving worden alsnog burgers uitgenodigd om aangifte te doen welke niet zijn meegenomen in de massale uitnodiging van januari/februari. Het zijn veelal burgers die nog nooit of een aantal jaar geleden een keer aangifte hebben gedaan. Zij worden niet meegenomen in het massale uitnodigingsproces omdat bij de voorbereiding daarvan de contra gegevens, zoals loon, nog niet bekend zijn. Bij de nabeschrijving zijn die gegevens wel bekend. De aanleiding voor de nabeschrijving is vaak een eenmalig belastbaar feit.

De verwachting is dat het aantal mensen dat dit jaar aangifte moet doen nog zal toenemen met ca. 300.000 ten opzichte van de groep die hier eerder al toe uitgenodigd is. Deze populatie bestaat voor een groot gedeelte uit mensen die een teruggaaf kunnen verwachten, zoals ouderen die de AOW gerechtigde leeftijd hebben bereikt of jongeren met een bijbaantje. Om een eventuele teruggaaf te krijgen zullen deze belastingplichtigen over het belastingjaar vervolgens wel zelf aangifte moeten doen. Zij worden hierop geattendeerd middels de zogenoemde «geldteruggaaf brief».