

De vaste commissie voor Financiën heeft op 4 april 2018 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over zijn brief van 28 februari 2018 met algemene informatie over de aangiftecampagne van de Belastingdienst en de werkwijze van de BelastingTelefoon tijdens de aangiftecampagne (Kamerstuk 31 066, nr. 397).

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,
Freriks

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Algemeen

De leden van de VVD-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de stukken rond de aangiftecampagne en de werkwijze van de BelastingTelefoon. Deze leden benadrukken het belang van een eenvoudig, begrijpelijk en transparant aangifteproces. Dit voorkomt fouten in de aangifte, bureaucratie voor de Nederlander en werkdruk voor de Belastingdienst. Deze leden hebben dan nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris van Financiën d.d. 28 februari 2018. Zij brengen nog enkele vragen naar voren.

De leden van de CDA-fractie hebben kennis genomen van de brief van de Staatssecretaris van Financiën over de aangiftecampagne en de werkwijze van de BelastingTelefoon tijdens de aangiftecampagne. Deze leden maken graag van de gelegenheid gebruik om nog enkele vragen te stellen over deze brief.

De leden van de D66-fractie hebben met grote belangstelling kennis genomen van de brief over de Aangiftecampagne en werkwijze BelastingTelefoon tijdens de aangiftecampagne. Deze leden hebben wel nog enkele vragen.

De leden van de SP-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris. Zij hebben hierover nog enkele vragen.

BelastingTelefoon

De leden van de VVD-fractie vragen wat de oorzaak was dat de BelastingTelefoon nog te vaak ondermaats presteerde. Waarom waren de nu geconstateerde oorzaken niet eerder voorzien? Over welke wetten wordt relatief veel gevraagd en over welke relatief weinig? Kan dit uitgebreid aangegeven worden, daar dit waarschijnlijk ook de regelgeving is die door Nederlanders als het meest complex ervaren wordt? Is er overlap te zien tussen onderwerpen waarover relatief veel naar de BelastingTelefoon gebeld wordt en onderwerpen waar relatief veel fouten in de aangifte over worden geconstateerd?

Hoe wordt de Kamer op de hoogte gehouden van de verbeteringen bij de BelastingTelefoon, anders dan de gebruikelijke halfjaarsrapportage, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Stelt de Belastingdienst Key Performance Indicators (KPI's) vast die gehaald moeten worden in de verbetering van de ervaringen met de BelastingTelefoon? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke? Hoeveel hogere kosten worden verwacht door de nieuwe maatregelen? Hoeveel telefoontjes en vragen worden naar verwacht meer, en van betere kwaliteit antwoorden voorzien?

Gedurende het jaar 2018 implementeert de BelastingTelefoon maatregelen om de kwaliteit van de antwoorden op vragen te verhogen. De leden van de PVV-fractie vernemen graag welke mogelijkheden dit betreft. Graag ontvangen de leden van de PVV-fractie een overzicht van mogelijkheden onderscheiden naar implementatie op korte versus middellange termijn.

De kwaliteit van de antwoorden van de BelastingTelefoon is voor de zesde maal op rij onvoldoende. De leden van de PVV-fractie vragen de Staatssecretaris welke maatregelen hij op korte en middellange termijn neemt en

welke garanties hij geeft om het personeelsbestand van de BelastingTelefoon uit te breiden alsmede de kwaliteit van het personeel te verhogen. Ziet de Staatssecretaris mogelijkheden 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 over bijvoorbeeld IB box 1, 2 en 3 correct te beantwoorden? Zo ja, welke mogelijkheden ziet hij en welke acties zet hij in gang? Zo nee, waarom niet? Kan de Belastingdienst een zinvolle rol spelen bij de vermindering van het ontmoedigde gevoel van deze mensen en tegelijkertijd de kwantiteit en de kwaliteit van haar eigen personeelsbestand vergroten?

De Staatssecretaris schat in dat een structurele vermindering van 400.000 telefoongesprekken per jaar kan worden bereikt. De leden van de PVV-fractie ontvangen graag antwoord op de vraag hoeveel euro hiermee jaarlijks wordt bespaard.

Met betrekking tot de BelastingTelefoon zijn de leden van de CDA-fractie zeer geschokt over de slechte uitkomst van de test van de Consumentenbond naar de antwoorden van de BelastingTelefoon; weer een forse onvoldoende, terwijl er vorig jaar zoveel maatregelen zijn toegezegd. De resultaten tijdens de aangifteperiode waren wel iets beter dan aan het begin van het jaar. De leden van de CDA-fractie vragen de Staatssecretaris of er, gezien de uitkomst van de testen van de Consumentenbond, niet veel meer winst behaald zou moeten worden met betere antwoorden in de begeleiding van medewerkers van de BelastingTelefoon, naast het eerder doorschakelen naar expert-medewerkers.

De leden van de CDA-fractie merken op dat het een groot probleem bij de BelastingTelefoon is dat de antwoorden niet rechtsgeldig zijn, maar belastingplichtigen ook geen alternatief hebben. Een foutief antwoord door medewerkers van de BelastingTelefoon heeft voor de Belastingdienst geen gevolgen, maar voor de belastingplichtige wel. Kan de Staatssecretaris aangeven welke mogelijkheden hij ziet om de belastingplichtige te beschermen tegen foute antwoorden van de BelastingTelefoon? Kan de Staatssecretaris aangeven wat de rechtsgeldigheid is van communicatie tussen de Belastingdienst en ondernemers of particulieren per e-mail? Zijn er daarbij verschillen 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 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).

Dat er geen alternatief is voor de BelastingTelefoon levert voor sommige belastingplichtigen extra grote problemen op, namelijk voor belastingplichtigen die doof zijn. De leden van de CDA-fractie vragen de Staatssecretaris aan te geven hoe de Belastingdienst omgaat met dove belastingplichtigen. Klopt het dat er sinds twee jaar geen medewerkers van de Belastingdienst meer komen naar dove ontmoetingscentra? Welk alternatief is er voor dove met vragen over hun belastingaangifte of andere fiscale zaken?

De Staatssecretaris schrijft dat de extra uitgaven voor de BelastingTelefoon gedekt worden doordat er minder mensen zullen bellen. Waar is deze veronderstelling op gebaseerd, zo vragen de leden van de CDA-fractie. Hoe verhoudt het aantal bellers in 2016 zich met 2017 en het begin van 2018? Hoe kan het verwijzen van mensen die al aan het bellen zijn met de BelastingTelefoon, naar de website, leiden tot 400.000 minder telefoongesprekken?

De leden van de D66-fractie vragen hoe de Staatssecretaris verklaart dat het beeld van de klanttevredenheid over de dienstverlening van de Belastingdienst in de 20e Halfjaarsrapportage Belastingdienst verschilt van het oordeel van de Consumentenbond dat de BelastingTelefoon een onvoldoende scoort.

De leden van de D66-fractie vragen 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.

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 de Staatssecretaris of deze positieve ontwikkeling aanleiding vormt om de werkwijze van de BelastingTelefoon verder aan te passen.

De leden van de D66-fractie vragen de Staatssecretaris hoe hij verklaart dat de BelastingTelefoon slecht scoort op vragen die in 2016 en 2017 óók al slecht werden beantwoord.

De leden van de D66-fractie lezen in de 20e Halfjaarsrapportage Belastingdienst dat de BelastingTelefoon werkt aan een oplossing om ook de weinig voorkomende vragen over wet- en regelgeving aan de kwaliteitsnorm te laten voldoen. Deze leden lezen dat een onderdeel van deze oplossing is dat meer digivaardige burgers worden verleid de antwoorden op hun vragen over wet- en regelgeving op de inmiddels sterk verbeterde website te vinden. Deze leden vragen in hoeverre deze verbeterde website nu al heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van klanttevredenheid. De voorgenoemde leden vragen op welke wijze de Staatssecretaris zal monitoren of de verbeterde website leidt tot een structurele daling van het aantal telefoongesprekken.

Welk percentage van de medewerkers van de BelastingTelefoon is in vaste dienst, vragen de leden van de SP-fractie. Welk deel van hen heeft een tijdelijk of uitzendcontract? Zou het, om de kwaliteit te verhogen, niet voor de hand liggen om meer mensen in vaste dienst te nemen? Mensen in vaste dienst zullen meer inspanningen willen verrichten om up to date te blijven en hun kennis te vergroten, verwachten de leden. Zij krijgen hierop graag een reactie van de Staatssecretaris.

Welk percentage terugbelverzoeken wordt de eerste terugbelafpraak nagekomen, vragen de leden van de SP-fractie.

De leden van de PvdA-fractie hebben zorgen over het functioneren van de Belastingtelefoon. Uit onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat de Belastingtelefoon te vaak foute antwoorden geeft op vragen van belastingplichtigen. En dat is niet voor het eerst. Jaar na jaar zijn de resultaten van dit onderzoek hetzelfde. Hoe verklaart de Staatssecretaris dat er na jaren van beloofde beterschap de resultaten nog altijd pover zijn? Wat gaat de Staatssecretaris doen om ervoor te zorgen dat de Belastingdienst volgend jaar betere antwoorden geeft? De Staatssecretaris zei in een reactie derden in te willen huren voor betere dienstverlening; waarom is hiervoor gekozen? Welke partijen beschikken wel over kennis die de Belastingdienst niet heeft? Hoe verhouden de kosten van externe inhuur zich tot het zelf aannemen van extra mensen?

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? Op wie rust de bewijslast om aan te tonen of het al dan niet om een fout van de Belastingtelefoon gaat? Hoe kunnen belastingplichtigen ervoor zorgen dat zij beschermd zijn tegen onjuiste informatie van de Belastingtelefoon?

Aangifteproces

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen er precies worden gezet om het aangifteproces beter te laten verlopen. Kunnen deze verbeteringen apart gegeven worden? Welke stappen zijn in de afgelopen jaren gezet? Welke daarvan waren het meest succesvol? Welke daarvan bleken minder succesvol? Hoe wordt getoetst of het aangifteproces de laatste jaren daadwerkelijk gebruiksvriendelijker geworden is? Welke doelen stelt de Belastingdienst zichzelf voor de komende jaren om het aangifteproces gebruiksvriendelijker te laten worden? Hoe wordt hierbij input gevraagd aan burgers?

Waar is het getal van acht miljoen uitnodigingen tot het doen van aangifte (UDA's) op gebaseerd, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Wordt er gedifferentieerd in het versturen van UDA's? Krijgen risicogroepen, voor zover bekend, meer of andere uitnodigingen? Zo nee, is dit ooit overwogen?

De leden van de VVD-fractie vragen wat de grootste frustratie van Nederlanders is bij het aangifteproces. Wordt dit actief gemonitord en welke oplossingen worden hiervoor aangedragen?

De leden van de VVD-fractie vragen welke stappen er worden gezet om ervoor te zorgen dat het doen van aangifte mogelijk blijft voor laaggeletterden.

De leden van de VVD-fractie vragen welke lessen getrokken worden of getrokken zijn uit het aangifteproces van andere, omliggende landen. Wat zijn de «best practises» waar naar gekeken wordt? En hoe wordt hier gevolg aan gegeven?

De leden van de VVD-fractie vragen op welke manier de Belastingdienst open staat voor de input van Nederlanders om het aangifteproces te vereenvoudigen. Hoe kan een Nederlander ideeën aanleveren bij de Belastingdienst ter verbetering? Hoe vaak gebeurt dit? En hoe vaak wordt hier ook daadwerkelijk gevolg aan gegeven? Zijn hier mogelijkheden ter verbetering?

Waarom wordt de aangifteperiode niet langer of eerder gemaakt, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Waarom geeft de Belastingdienst zichzelf een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting om voor 1 juli te antwoorden? Hoeveel meer werk zou dit opleveren? Hoeveel personen krijgen daadwerkelijk voor 1 juli bericht? En hoeveel krijgen «te laat» bericht? Hoe komt dit? En zit hier een stijgende (of dalende) lijn in de laatste paar jaar? Hoe verhoudt de verhouding van negen miljoen aangiftes in de aangifteperiode en 2,5 miljoen aangiftes daarbuiten zich tot de voorgaande jaren? Waarom doen mensen aangifte buiten de periode? Welke stappen worden gezet om meer mensen binnen de aangifteperiode aangifte te laten doen?

Welke «nudges» worden ingezet om mensen te stimuleren om aangifte te doen, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Is er sprake van «averechtse selectie» in het doen van aangifte; dat wil zeggen dat juist de mensen die

het meeste belang hebben bij aangifte dit het minst doen? Zo ja, hoe wordt dit voorkomen?

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. Zodoende worden belastingplichtigen vooraf gewaarschuwd en wordt de kans op vervelende situaties en gepaard gaande frustratie van burgers verkleind.

Digitaal/op papier aangifte doen

De leden van de VVD-fractie vragen welke mensen hun aangifte nog niet digitaal indienen. Kan de 1% belastingplichtigen die niet digitaal aangifte doet verder uitgesplitst worden? Hoe heeft dit getal zich de afgelopen tien jaar ontwikkeld? En hoe wordt voorkomen dat deze laatste procent onredelijke «druk» ervaart om alsnog digitaal aangifte te doen? Hoeveel vereenvoudiging levert het digitaal aangifte doen op voor de Belastingdienst?

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 ook niet vanaf wanneer je een papieren aangiftebiljet kunt aanvragen. Is de Staatssecretaris bereid om dit te vermelden, zodat belastingplichtigen duidelijker worden voorgelicht over hun opties voor het doen van aangifte?

Krijgt iedereen die hierom verzoekt een aangifteformulier op papier, vragen de leden van de SP-fractie. Zo nee, onder welke voorwaarden krijgt men een papieren aangiftebiljet?

Complexe thema's/risicoselectie/foutenpercentage

Is bekend met hoeveel het foutenpercentage door de «handavingscommunicatie» afneemt, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Welke stappen worden gezet om dit foutenpercentage door effectieve handavingscommunicatie nog verder te doen afnemen? Kunnen de foutenpercentages voor de «»complexe onderwerpen»» voor de laatste paar jaar gegeven worden? Welke onderwerpen worden, buiten de in de brief genoemde onderwerpen, nog meer als «»complex»» beschouwd?

De leden van de VVD-fractie willen graag weten hoeveel foutieve aangiftes er in de afgelopen tien jaar ingediend zijn. Wat zijn de oorzaken van deze fouten in de aangiften? Hoe vaak is het niet begrijpen van de aangifte de oorzaak van foutieve aangiften? Wat wordt er aan gedaan om dit naar beneden te krijgen?

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

Ook wensen de leden van de PVV-fractie antwoord op de vraag of er naar verhouding veel fouten worden gemaakt bij de aanvraag van huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget en indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord welke fouten dit betreft. In hoeveel gevallen (absoluut

en relatief) worden door burgers al dan niet abusievelijk foutieve inkomensniveaus opgegeven waardoor een correctie achteraf -soms met verstrekkende financiële consequenties voor de burger- noodzakelijk is?

De leden van de CDA-fractie vinden het zeer interessant dat de Belastingdienst belastingplichtigen voor de aangifteperiode aanschrijft wanneer zij te maken hebben met complexe thema's, zoals echtscheiding en eigen woning en afkoop lijfrente. Wat valt er onder de noemer «fiscaal partnerschap en onjuiste verdeling»? En hoe selecteert de Belastingdienst belastingplichtigen in deze categorie vooraf?

Beschikbaarheid website

Welke stappen worden gezet om de «downtime» van de aangiftesite te beperken, zo vragen de leden van de VVD-fractie. Ziet men hier verbetering? Welke stappen worden gezet om de consequenties van Distributed Denial of Service (DDoS)-aanvallen te voorkomen?

Het is de leden van de SP-fractie opgevallen dat de website van de Belastingdienst een aantal keren uit de lucht is geweest. Zij willen weten hoe vaak dat het geval is geweest en hoeveel last degenen die aangifte doen daarvan hebben gehad. Hoe verhoudt dit getal zich tot vorige jaren, vragen deze leden.

Definitieve aanslagen

De leden van de VVD-fractie vragen wat de verklaring is voor het verschil in percentage definitieve aanslagen tussen 2016 en 2017. Waarom is het percentage definitieve aanslagen niet 100%?

Naar verwachting verstrekt de Belastingdienst aan 80–85% van de burgers dit jaar een reactie op de aangifte inkomensheffing (IH)2017. De leden van de PVV-fractie vragen hoe dit percentage verder kan worden verhoogd. Ziet de Staatssecretaris 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?

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 vragen de Staatssecretaris aan te geven hoeveel HUBA-locaties er deze aangifteperiode zijn en hoeveel locaties er vorige aangifteperiode waren. Welke locaties zijn verhuisd of opgeheven en waarom? Welk alternatief is er voor belastingplichtigen van wie de HUBA-locatie is opgeheven?

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 de Staatssecretaris hoeveel mensen deze vorm van hulp niet meer kunnen krijgen.

Overig

De leden van de VVD-fractie constateren dat personen hun teveel betaalde inkomstenbelasting terugkrijgen voor zover dit een bepaald drempelbedrag overschrijdt. Kan dit bedrag voor de laatste vijftien jaar gegeven worden? Wat is het budgettair beslag indien dit bedrag met 1 euro,

respectievelijk 5 euro verlaagd wordt of gereduceerd wordt tot 0? Welke uitvoeringsproblematiek zou dit veroorzaken?

Bepaalde personen met een lager inkomen moeten aangifte doen om hun arbeidskorting te verzilveren, is de leden van de SP-fractie ter ore gekomen. Zij vragen de Staatssecretaris of de Belastingdienst deze gevallen op het netvlies heeft en of deze personen een brief met een uitnodiging tot het doen van aangifte krijgen.

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 dit toch, dan resulteert dit mogelijkwijs in een teruggaaf. De leden van de SP-fractie zouden graag zien dat de Belastingdienst mensen ook wijst op een mogelijke teruggaaf. Kan dit worden gerealiseerd? Tevens vragen zij de Staatssecretaris om de personen die recht hebben op een teruggaaf geen brief te sturen waarin staat dat zij niet aangifteplichtig zijn. Deze personen voelen zich op het verkeerde been gezet.