

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

Korte Voorhout 7  
2511 CW Den Haag  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Ons kenmerk**  
2020-0000036471

**Uw brief (kenmerk)**

Datum 21 februari 2020  
Betreft Aangiftecampagne inkomstenbelasting 2019

Geachte voorzitter,

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/premies volksverzekeringen (hierna: IB/PVV) over 2019. Vorig jaar werden tijdens de aangiftecampagne (de periode maart en april) ruim 9,5 miljoen aangiften ontvangen, aangevuld met nog eens ruim 3 miljoen mensen die de aangifte later in het jaar indienden. Een periode waarop de Belastingdienst zich (samen met vele partners) het hele jaar door voorbereidt. Ik ga hieronder in op de door de Belastingdienst geboden hulp, de aangiftemogelijkheden, de Belastingtelefoon en de aanwezigheid in de media.

### **Hulp bij het invullen en indienen van de aangifte**

#### *Directe hulp*

De Belastingdienst biedt burgers op verschillende manieren hulp bij het doen van aangifte inkomstenbelasting. Directe hulp, dat wil zeggen hulp van de Belastingdienst aan de belastingplichtige, wordt op afstand en ter plaatse geboden. Op afstand vindt die hulp plaats via de vooringevulde gegevens van de belastingplichtige, de website, de gratis Belastingtelefoon en de sociale media-kanalen. Ieder jaar wordt bezien of er regelingen zijn waarover het opportuun is (extra) informatie te bieden; bijvoorbeeld omdat regelingen zijn gewijzigd of omdat op basis van een relatief laag gebruik wordt vermoed dat zij bij belastingplichtigen minder bekend zijn. In dit kader wordt sinds dit jaar bijvoorbeeld extra informatie op de website geboden over de tegemoetkoming die (onder voorwaarden) kan worden aangevraagd voor gemaakte specifieke zorgkosten (tsz).

Directe hulp ter plaatse wordt geboden via de hulpafspraken aan alle balies en op enkele 'steunpunten' van de Belastingdienst. Vorig jaar werden gedurende de aangiftecampagne tijdens deze afspraken ruim 67.000 aangiften IB/PVV ingediend.

#### *Indirecte hulp*

Daarnaast biedt de Belastingdienst ook indirecte hulp bij het doen van aangifte IB/PVV. Zo heeft de Belastingdienst met de Koninklijke Bibliotheek afspraken

gemaakt over het bieden van hulp op bibliotheeklocaties. Als resultaat hiervan bieden maatschappelijk dienstverleners verspreid over het land hulp met betrekking tot de belastingaangifte. Meer informatie hierover (bijvoorbeeld over de dichtstbijzijnde van de ruim 250 hulplocaties) kunnen belastingplichtigen vinden op de website <https://belastingdienst.gidsvoornederland.nl/>.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2020-0000036471

Via bijeenkomsten, nieuwsbrieven en persoonlijk contact worden partijen ondersteund die burgers helpen bij het zakendoen met de Belastingdienst. Deze helpende partijen betreffen zowel maatschappelijk dienstverleners (zoals vak- en ouderenbonden, wijkcentra, belastingwinkels, sociaal werkers en de zogenoemde formulierenbrigades) als zakelijke organisaties en burgers die 'de burens helpen'. Ook vindt ondersteuning plaats via het online Kennisnetwerk Belastingen en Toeslagen<sup>1</sup>, een website waarop de Belastingdienst (primair aan maatschappelijke partijen en helpende burgers) informatie biedt over fiscaal inhoudelijke thema's en over het doen van zaken met de Belastingdienst. Zo kunnen online cursussen gevolgd worden en kan door middel van casussen worden geoefend met situaties uit de praktijk. Ter vergroting van het gebruiksgemak is het Kennisnetwerk in december 2019 vernieuwd<sup>2</sup>.

Ongeveer een kwart van de burgers kiest ervoor zich bij het voldoen aan de aangifteplicht te laten ondersteunen door een fiscaal dienstverlener. Ook met deze dienstverleners onderhoudt de Belastingdienst een nauwe relatie. Zo is er via het zogenoemde beconoverleg sprake van periodiek overleg met vertegenwoordiging van de sector, ondersteunt de Belastingdienst een nieuws- en vraagforum speciaal bedoeld voor fiscaal dienstverleners (het Forum Fiscaal Dienstverleners, <https://ffd.pleio.nl/>) en worden fiscaal dienstverleners tijdens de intermediairdagen vroegtijdig bijgepraat over het nieuwe belastingplan en andere actuele zaken.

### **Aangiftemogelijkheden**

De belastingplichtige heeft de mogelijkheid zelf aangifte te doen via de website van de Belastingdienst, de aangifte app of door het papieren biljet in te sturen.

Verreweg de meeste belastingplichtigen kiezen er jaarlijks voor om de aangifte in te dienen via de website van de Belastingdienst, die in de periode maart en april miljoenen bezoekers ontvangt. Om deze hoge bezoekersaantallen te kunnen verwerken, vindt gedurende het gehele jaar een intensieve (ook technische) voorbereiding plaats.

Ook biedt de Belastingdienst de mogelijkheid om op de telefoon of tablet aangifte te doen via de Aangifte App. Bij aangiften ingediend via deze (gebruiksvriendelijke) optie wordt uitsluitend gebruik gemaakt van vooringevulde gegevens. Ruim 5% van de aangiften die vorig jaar tijdens de aangifteperiode werden ontvangen, werd ingediend via deze app.

Ruim 1% van de aangiften die vorig jaar tijdens de aangifteperiode werden ontvangen, werd op papier ingediend. Via de Belastingtelefoon kan gratis het hiervoor benodigde aangiftebiljet worden aangevraagd. Onder andere belastingplichtigen die zijn geboren vóór 1946 en nog nooit digitaal aangifte hebben gedaan, krijgen dit papieren aangiftebiljet automatisch toegestuurd.

### **Belastingtelefoon**

<sup>1</sup> <http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk>

<sup>2</sup> Om te borgen dat de vernieuwing ook door het maatschappelijk veld als een verbetering in het gebruiksgemak zou worden ervaren, is deze groep betrokken bij de ontwikkeling.

Ook voor de Belastingtelefoon is de aangiftecampagne een drukke periode. Tijdens deze periode wordt gestuurd op een dusdanig bereikbaarheidsniveau (inclusief belastingplichtigen die geholpen worden door de informatie of mogelijkheden in het keuzemenu) dat een jaargemiddelde van 90% gerealiseerd kan worden. Veel bellers worden al via het keuzemenu van de Belastingtelefoon geholpen; bijvoorbeeld wanneer gebeld wordt om uitstel tot het doen van aangifte aan te vragen. Deze gesprekken worden afgerond zonder tussenkomst van een belastingtelefoonmedewerker.

Om het beoogde bereikbaarheidsniveau te realiseren wordt gedurende de aangifteperiode door de Belastingtelefoon maximaal opgeschaald in capaciteit. Dit jaar wordt voor het eerst op een beperkte schaal, bij een aantal thema's, wanneer de wachttijd bij dat thema (te) lang is, aan bellers aangeboden om teruggebeld te worden. Dit om de wachttijd van bellende belastingplichtigen te verlagen en pieken in het werkaanbod van de medewerkers van de Belastingtelefoon uit te smeren in de tijd.

Naast een goede bereikbaarheid stuurt de Belastingtelefoon ook op de kwaliteit van de beantwoording van vragen; ook van weinig voorkomende en complexe wet- en regelgevingsvragen. Na een succesvol doorlopen pilot, is en wordt hiertoe het primair proces van de Belastingtelefoon zodanig heringericht dat in geval van complexere vragen deze worden doorverwezen naar teams met specialismen voor specifieke vragen. Van deze herinrichting is het deel dat betrekking heeft op de IB/PVV reeds grotendeels geïmplementeerd.

### **Verbetering dienstverlening**

In zijn brief van 11 januari 2020 heeft de minister van Financiën een extern onderzoek aangekondigd naar de verbetering van dienstverlening bij de Belastingdienst<sup>3</sup>. In de contacten met burgers moet gestreefd worden naar meer menselijke maat, een betere dienstverlening en een hogere kwaliteit van beantwoording van vragen. De precieze scope van het externe onderzoek zal binnenkort worden vastgesteld. Centraal in dit onderzoek zal staan de manier waarop een transformatie in de dienstverlening in het algemeen en de Belastingtelefoon in het bijzonder, kan helpen om burgers en bedrijven beter en effectiever te helpen.

De uitkomsten van dit onderzoek zullen meegenomen worden in aangiftecampagnes die nog gaan volgen.

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2020-0000036471

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 588.

**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.

Naast campagnespotjes 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.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst,

J.A. Vijlbrief

**Directoraat-Generaal  
Belastingdienst**

**Ons kenmerk**  
2020-0000036471