

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1435

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het verdwijnen van hulp bij de belastingaangifte* (ingezonden 9 februari 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 14 maart 2018).

Vraag 1

Hoeveel mensen krijgen jaarlijks hulp bij de aangifte van de Belastingdienst?<sup>1</sup> Hoe heeft dit aantal zich de laatste jaren ontwikkeld? Wat is de prognose voor de komende jaren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1

In 2017 hebben 89.000 burgers hulp bij de aangifte inkomstenbelasting over 2016, door de Belastingdienst ontvangen tijdens de aangifte campagne. Er is een dalende trend te zien bij het aantal burgers dat een beroep doet op deze fysieke vorm van hulp:

2015 138.000<sup>2</sup>

2016 113.000<sup>3</sup>

2017 89.000

Voor de komende campagne verwacht de Belastingdienst dat 80.000 burgers een afspraak maken voor hulp bij aangifte.

Vraag 2, 3 en 7

Klopt het, dat in Gouda zo'n 1.200 mensen gebruik maken van hulp bij de aangifte door de Belastingdienst?<sup>4</sup>

Waarom stopt de Belastingdienst met het bieden van hulp bij aangifte in Gouda? Wat vindt u ervan dat zo'n 1.200 Gouwenaren geen hulp bij de aangifte meer kunnen krijgen doordat deze dienst is wegbezuinigd?

Bent u bereid te bewerkstelligen dat de hulp bij aangifte in Gouda behouden blijft? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2, 3 en 7

De Belastingdienst biedt in ieder geval hulp bij aangifte tijdens de campagneperiode op de plekken waar de Belastingdienst een balie heeft.

<sup>1</sup> <https://www.ad.nl/gouda/belastingdienst-stopt-met-jarenlange-hulp-bij-aangifte-in-gouda~ac2e11a2/>

<sup>2</sup> 17<sup>e</sup> Halfjaarsrapportage Belastingdienst

<sup>3</sup> 19<sup>e</sup> Halfjaarsrapportage Belastingdienst

<sup>4</sup> <https://goudsdagblad.nl/makkelijker-kunnen-we-maken-moeilijker-wel/>

De Belastingdienst heeft al enige jaren geen belastingkantoor in Gouda, de afbouw van deze extra locatie was al enige tijd het voornemen. In 2017 hebben 1.045 mensen bij de Belastingdienst een afspraak gemaakt voor invulhulp in de kantine van VV Olympia te Gouda. Deze locatie is niet langer een locatie voor hulp bij het doen van aangifte. Het is niet zo dat burgers uit Gouda geen hulp bij aangifte meer kunnen ontvangen. De Belastingdienst biedt hulp op 30 locaties door heel Nederland. Burgers kunnen er ook voor kiezen hulp bij aangifte door maatschappelijke organisaties in de Bibliotheek van Gouda te ontvangen.

De Belastingdienst draagt hier conform het intermediaire beleid («help de helper») aan bij: de Belastingdienst biedt een breed netwerk van helpende partijen ondersteuning bij de hulp die deze partijen bieden aan belastingplichtigen. Deze ondersteuning kent verschillende vormen. Zo verspreidt de Belastingdienst een nieuwsbrief aan maatschappelijk dienstverleners over de aangiftecampagne. Daarnaast staat voor deze dienstverleners een Kennisnetwerk ter beschikking ([www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk](http://www.belastingdienst.nl/kennisnetwerk)). Op deze manier kunnen alle hulpbieders informatie en instructies ontvangen over de ondersteuning van burgers bij het doen van aangifte en het regelen van toeslagen. Hiermee implementeert de Belastingdienst het zogenoemde intermediaire beleid, dat voorziet in de generieke ondersteuning van een breed netwerk van helpende partijen in de vorm van kennis en informatie (en niet in financiële ondersteuning). Voorbeelden van helpende partijen zijn belastingwinkels, welzijnsorganisaties en seniorenorganisaties, sociaal raadsliden en vakbonden.

Een andere vorm van hulp richt zich op het gebruik van de computer. Op het merendeel van de 800 bibliotheekvestigingen in Nederland kunnen burgers gratis de beschikking krijgen over een pc met internetverbinding en printfaciliteiten om hun aangifte te doen. Het is ook mogelijk om gratis een cursus digivaardigheid te volgen.

Vorig jaar hielden bibliotheken en maatschappelijke organisaties voor het eerst samen spreekuren. Dit gebeurde in 88 bibliotheken, verspreid over het land. Het doel is dit jaar om op 150 locaties spreekuren voor belastingaangifte te hebben, zodat meer burgers dichtbij hun woonplaats ondersteuning ontvangen. De bibliotheek Gouda is één van deze vestigingen. Wanneer burgers de BelastingTelefoon bellen met het verzoek om hulp, worden zij door de medewerker van de BelastingTelefoon ook geïnformeerd over de mogelijkheden bij de bibliotheek in hun buurt.

#### Vraag 4

Is de hulp bij aangifte op meer plekken wegbezuinigd of gaat dit op meer plekken gebeuren? Zo ja, waar?

#### Antwoord 4

Conform het «Meerjarenbeleid Huisvesting van de Belastingdienst<sup>5</sup>» wordt toegewerkt naar een netwerk van 20 balies. De hulp bij aangifte blijft op deze locaties gehandhaafd. De enige nog beoogde (nog niet geagendeerde) sluiting van een belastingkantoor is Almelo. Naast de balie locaties van de Belastingdienst worden op 9 aanvullende locaties hulp bij aangifte tijdens de campagne georganiseerd. Het merendeel van deze locaties is gehuisvest bij een Hogeschool, waarmee de Belastingdienst intensief samenwerkt tijdens de aangifte campagne. Studenten van Financieel/Juridische opleidingen leren in de praktijk van het helpen van burgers bij het doen van aangifte.

#### Vraag 5 en 6

Hoe dienen mensen die geen kennis hebben om hen te helpen, geen lid zijn van een ouderen- of vakbond en geen belastingconsulent kunnen betalen hun aangifte te doen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Deelt u de mening dat hulp bij aangifte voor een ieder beschikbaar moet zijn, ook voor degenen die geen belastingconsulent kunnen betalen?

<sup>5</sup> <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=09707890-0d51-45d1-a3b6-1ca8650fa213&title=Meerjarenvisie%20huisvesting%20Belastingdienst.pdf>

#### Antwoord 5 en 6

De Belastingdienst biedt op verschillende manieren hulp bij aangifte<sup>6</sup>; in de eerste plaats door informatie op de website van de Belastingdienst, door de BelastingTelefoon, door het webcare team van de Belastingdienst. Daarnaast is het mogelijk om bij een van de balies en bij de hulp bij aangifte op een van de dertig locaties ondersteuning te ontvangen. Ook bieden veel intermediairen hulp aan belastingplichtigen.

Mensen die hulp willen bij het doen van aangifte door de Belastingdienst kunnen gratis de BelastingTelefoon bellen om een afspraak te maken voor hulp bij aangifte.

Daarnaast zijn er diverse maatschappelijke organisaties die burgers helpen met hun aangifte, zonder dat de burger hiervoor lid hoeft te zijn van een organisatie, een voorbeeld hiervan is de hulp die wordt geboden door Sociaal Raadslieden.

Ik acht het brede hulpaanbod aan burgers dan ook voldoende beschikbaar. Ik hecht er aan een verschil tussen hulp bij aangifte en advies bij fiscale situaties te duiden. Er zijn situaties denkbaar waarbij de burger belang heeft bij fiscaal advies van een consulent. De Belastingdienst geeft geen fiscaal advies, ook niet voor burgers die geen belastingconsulent kunnen betalen.

#### Vraag 8

Wat gaat u doen teneinde ervoor te zorgen dat degenen die elders geen hulp kunnen krijgen, door de Belastingdienst geholpen worden met de belastingaangifte?

#### Antwoord 8

Burgers die elders geen hulp kunnen krijgen, of deze vorm van hulp niet willen gebruiken, worden indien zij hierom vragen, geholpen door de Belastingdienst. De burger kiest hierbij zelf of hij zich laat helpen door de website, de Belastingtelefoon of op een Belastingdienstlocatie.

---

<sup>6</sup> [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2018Z03550&did=2018D07102](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2018Z03550&did=2018D07102)