


## PERSBERICHT

30 april 2018

### Verslag aan het federale parlement Hulp bij het invullen van de aangifte in de personenbelasting



In zijn verslag aan het federale parlement onderzoekt het Rekenhof of de FOD Financiën een gebruikersgerichte aanpak hanteert bij de hulp die hij belastingplichtigen biedt bij het invullen van hun aangifte in de personenbelasting. De FOD heeft heel wat kanalen voor dienstverlening aan belastingplichtigen ontwikkeld die allemaal waardevolle hulp betekenen. Het aanbod is weliswaar uitgebreid maar zorgt ook voor problemen. Het Rekenhof beveelt de FOD aan precies te achterhalen en te analyseren waarom belastingplichtigen de FOD contacteren, om op die manier zijn diensten toegankelijker te maken.

Het Rekenhof heeft de gebruikersgerichte aanpak van de FOD Financiën onderzocht in het kader van de hulp die de FOD de belastingplichtige biedt om zijn aangifte in de personenbelasting (PB) in te vullen. De wetgeving wordt alsmaar ingewikkelder en dat maakt van het jaarlijkse invullen van de aangifte een hele klus, ook al vullen veel belastingplichtigen maar een heel beperkt aantal codes van hun aangifte in.

De belastingplichtige kan zijn aangifte in de PB op verschillende manieren invullen, namelijk op papier, via Tax-on-web en via het voorstel van vereenvoudigde aangifte (VVA).

Het Rekenhof heeft vastgesteld dat de FOD Financiën steeds meer aandacht besteedt aan zijn relatie met zijn gebruikers. Zo heeft hij voor de hulp bij het invullen van de PB-aangifte verschillende kanalen voor dienstverlening aan belastingplichtigen uitgewerkt. Er zijn verschillende lovenswaardige diensten, zoals de ontwikkeling van het voorstel van vereenvoudigde aangifte, de verbeteringen aan de Tax-on-webtoepassing en de hulp aan belastingplichtigen via persoonlijke ontvangst, per telefoon of per e-mail.

#### **Voornaamste kanalen voor hulp aan belastingplichtigen**

##### **Voorstel van vereenvoudigde aangifte**

De FOD Financiën stuurt sinds 2011 voorstellen van vereenvoudigde aangifte (VVA) naar bepaalde belastingplichtigen, hoofdzakelijk gepensioneerden, uitkeringsgerechtigden of personen met een laag inkomen. Het gaat om aangiften waarin al meteen de gegevens zijn ingevuld waarover de FOD beschikt. Als de belastingplichtige niet reageert, wordt aangenomen dat hij ze heeft aanvaard. Het aantal verstuurd VVA is de voorbije jaren sterk toegenomen.

Het Rekenhof beveelt aan verdere inspanningen te doen om het aantal voorstellen van vereenvoudigde aangiften te verhogen (31,6 % voor het aanslagjaar 2016). Het beveelt ook aan het voorstel van aangifte nog meer te verhelderen. Heel wat belastingplichtigen zijn immers bij de FOD Financiën in de rij komen staan voor hulp bij het invullen van de aangifte terwijl ze een VVA hadden ontvangen.

#### **Tax-on-web burger**

Het aantal aangiften dat belastingplichtigen via Tax-on-web invullen (22,6 % voor het aanslagjaar 2016), is ook toegenomen sinds 2010, door de aanzienlijke vooruitgang die de FOD Financiën heeft geboekt (vooraf invullen van heel wat codes, aangeven van fouten en vergetelheden, ontwikkeling van hulpprogramma's).

Het Rekenhof beveelt aan het online invullen van de aangiften in Tax-on-web burger verder te blijven vergemakkelijken.

#### **Contactcenter van de FOD Financiën**

Belastingplichtigen kunnen hun vragen over de PB-aangifte ook stellen aan het Contactcenter van de FOD Financiën.

Voor de oproepen door belastingplichtigen in de maanden van het invullen van de aangiften werd in 2016 73 % van het aantal binnenkomende oproepen ook beantwoord, en 74 % in 2017. Tijdens de activiteitenpiek van 2017 werd slechts 35,7 % van de oproepen beantwoord (d.w.z. dat een ambtenaar heeft opgenomen) binnen minder dan 40 seconden. De maximale wachttijd kan hoog oplopen, met een maximum van ongeveer 46 minuten in juni 2017 en 51 minuten in juli 2017. Uit die gegevens blijkt dat de toegankelijkheid van het Contactcenter kan worden verbeterd. Het Rekenhof beveelt aan dat de FOD Financiën zou nagaan of de telefonische bereikbaarheid kan worden aangepast. Momenteel bedraagt die negen uur per dag. Het uurrooster met één uur per dag verlengen tijdens één week in de piekperiode van het invullen van de PB-aangiften lijkt niet veel zoden aan de dijk te zetten. Telefonische bereikbaarheid buiten de kantooruren, bijvoorbeeld op zaterdagmorgen, zou nuttig kunnen zijn.

Wat de berichten van belastingplichtigen betreft (contactformulieren, e-mails en brievenpost) volgt het Contactcenter de berichten die intern kunnen worden behandeld, goed op. Dat geldt echter niet voor berichten waarbij de hulp nodig is van de administraties, die dan optreden als backoffice van het Contactcenter. Die administraties leggen hun eigen performantie-indicatoren vast. Zo wenst de Algemene Administratie van de Fiscaliteit (AAFisc) dat 100 % van de vragen die het Contactcenter doorspeelt, binnen vier maanden worden beantwoord. Het Rekenhof vindt die termijn te lang.

Het Rekenhof heeft ook vastgesteld dat het Contactcenter al ettelijke jaren minder personeel ter beschikking heeft dan het nodig heeft.

#### **Hulp via persoonlijke ontvangst**

Een belastingplichtige kan ook hulp krijgen via persoonlijke ontvangst in de taxatiediensten van de AAFisc, de gemeenten of in winkelcentra. De monitoring ervan blijkt niettemin tekortkomingen te vertonen. Zo zijn er geen volledige gegevens over het aantal bezoeken en de wachttijd. Bovendien ontbreken kwalitatieve gegevens over de redenen van de contacten met de belastingplichtigen. De FOD zou met die gegevens kunnen bepalen of bepaalde

contacten niet kunnen worden vervangen door een meer didactische hulp via een ander kanaal, bijvoorbeeld via video.

Uit de beschikbare gegevens blijkt overigens een heel uiteenlopende gemiddelde wachttijd. In juni 2017 was die relatief kort in Antwerpen en Leuven (maximum 25 minuten), maar bedroeg hij meer dan twee uren in Bergen, Gent en Brussel-Paleizenstraat. Die gemiddelden zijn overigens een lage schatting van de wachttijd, aangezien ze geen rekening houden met de aanschuiftijd buiten het gebouw van de belastingadministratie.

Het Rekenhof beveelt de FOD Financiën aan te onderzoeken of personeel vanuit andere diensten van de FOD Financiën tijdelijk kan worden ingezet om de performantie te verbeteren van de gebouwen waar de toestroom van belastingplichtigen voor hulp het grootst is in de periode van het invullen van de PB-aangiften.

### **Informatie ter beschikking van de gebruikers**

De FOD Financiën moet de gebruiker alle nodige informatie verstrekken om een fiscaal proces in goede omstandigheden te laten verlopen, zodat die het kan begrijpen, erin kan meegaan en eraan kan meewerken.

Het Rekenhof is van oordeel dat met het oog op heldere communicatie met belastingplichtigen en experts, in een of andere vorm een volledige (d.w.z. voor elk artikel van het WIB92) en geactualiseerde samenvatting beschikbaar zou moeten zijn. In dat opzicht is het niet voldoende dat in Fisconetplus een commentaar van de administratie op het Wetboek van Inkomstenbelastingen (ComIB), ter beschikking van het publiek blijft staan waarvan sommige delen volledig achterhaald zijn. De leesbaarheid van de fiscale informatie, van de PB-aangifte zelf en van de begeleidende documenten biedt daarnaast nog veel marge voor verbetering.

### **Sturing van de hulp aan de belastingplichtige**

Een geïntegreerd beheer van de relatie met de gebruiker vereist dat de behoeften van de verschillende soorten gebruikers worden geanalyseerd en dat er rekening mee wordt gehouden, dat hun tevredenheid wordt onderzocht en dat de dienstverlening wordt geëvalueerd, om ze zo nodig aan te passen.

Het Rekenhof beveelt aan de gebruikers en gebruikersverenigingen meer te betrekken bij de ontwikkeling van de dienstverleningskanalen en hun tevredenheid over het verloop van het contact met de belastingadministratie beter en vaker te evalueren.

De dienstverlening zou bovendien moeten worden omkaderd door normen. Nu zijn de normen versnipperd en op detailniveau soms niet echt met elkaar te verenigen. Met het oog op vereenvoudiging en uniformering zou de regelgeving normen moeten preciseren over goed beheer van de relatie met de gebruiker van de federale openbare diensten. Zodra die normen zijn vastgesteld, zou de FOD Financiën ze moeten vervolledigen op basis van zijn eigen interacties met de gebruikers. Hij zou moeten beschikken over een dienst die belast is met het definiëren en coördineren van een gebruikersgericht beleid.

### **Antwoorden van de administratie en de minister**

De FOD Financiën heeft in zijn antwoord een aantal verbeteringen aangekondigd die al bezig zijn of nog moeten komen: hervorming van het contactcenter, programmering van mystery-onderzoeken bij het Contactcenter met fictieve gebruikers om de telefonische toegankelijkheid ervan te evalueren, ontwikkeling van meer performante ticketingtools in de gebouwen van de FOD Financiën, invoering van een proces voor continue evaluatie van de diensten. In zijn antwoord geeft de minister aan dat hij geen beleidsmatige opmerkingen heeft bij de conclusies en de aanbevelingen.

### **Informatie voor de pers**

Het Rekenhof controleert de openbare financiën van de federale Staat, de gemeenschappen, de gewesten en de provincies. Het draagt bij tot de verbetering van het overheidsbeheer door nuttige en betrouwbare informatie die voortvloeit uit een tegensprekelijk onderzoek, toe te zenden aan de parlementaire vergaderingen, aan de beheerders en aan de gecontroleerde diensten. Als collaterale instelling van het parlement werkt het Rekenhof onafhankelijk ten opzichte van de overheden die het controleert.

Het verslag *Hulp bij het invullen van de aangifte in de personenbelasting* is aan het federale parlement bezorgd. Het verslag, dat enkel in elektronische vorm bestaat, en dit persbericht zijn terug te vinden op [www.rekenhof.be](http://www.rekenhof.be).