



Nieuwsbrief

nr. 8, juli 2018

Ondersteuning maatschappelijk dienstverleners Belastingen en Toeslagen

In deze editie

Relatiebeheer

- Voorjaarsbijeenkomsten
- Kort nieuws

Toeslagen

- Brief kinderopvangtoeslag
- Bijzonder inkomen

Beste relatie,

Terwijl veel van ons zich opmaken voor de vakantie, is dit een goed moment om terug te kijken op de eerste helft van het jaar.

De relatiebeheerders en accountmanagers hebben veel van u kunnen bezoeken om bij te praten. Ook zoeken we verdere samenwerking met het CJIB, het UWV, gemeenten en andere overheidsinstellingen. Met de Bibliotheken zijn we in gesprek om de mogelijkheden tot verdere samenwerking te onderzoeken. Het doel van deze gesprekken is u te ondersteunen in het belangrijke werk dat u voor de burger doet.

In de afgelopen maanden hebben we elkaar kunnen opzoeken tijdens de voorjaarsbijeenkomsten die door het hele land zijn georganiseerd. Ik was zelf aanwezig in Zwolle. Daar viel me weer op hoe bevolgen en enthousiast iedereen die ik sprak, is over het werk dat u doet als maatschappelijk dienstverlener en wat u voor de burgers betekent.

U had niet alleen vragen aan ons, er kwamen tijdens de bijeenkomsten ook veel ideeën naar voren die direct betrekking hebben op de dienstverlening van de Belastingdienst. Mijn collega's hebben waar mogelijk uw vragen beantwoord maar vooral ook aandachtig geluisterd naar uw ervaringen met de Belastingdienst.

We gaan de komende tijd aan de slag om, daar waar mogelijk, verbeteringen te realiseren aan de hand van uw input.

Maar we doen meer. We werken, samen met uw hulp, hard aan de doorontwikkeling van het Kennisnetwerk. Zodat het nog eenvoudiger wordt om kennis over belastingen en toeslagen te delen. Het wordt een verzamelplaats van relevant nieuws, achtergronden en gedeelde ervaringen. Hoe we dat doen, laten we u weten via de nieuwsbrieven en onze najaarsbijeenkomsten.

Voor nu wens ik u een fijne zomer toe!

Eline Spros-Vierkant,
Directeur Belastingdienst Particulieren.



Relatiebeheer: geslaagde voorjaarsbijeenkomsten

De Belastingdienst hecht grote waarde aan samenwerking met maatschappelijke partijen. Om burgers zo goed mogelijk te helpen is het belangrijk met elkaar in contact te staan om informatie en ervaringen uit te wisselen. Een belangrijk hulpmiddel hierbij zijn de voorjaarsbijeenkomsten waar we elkaar ontmoeten. Thema dit jaar was het gesprek. In het artikel leest u hoe deze zijn verlopen

[\[lees meer\]](#)



Toeslagen: het bijzonder inkomen

Wat is bijzonder inkomen? Hoe geeft u voor uw burgers aan ons door dat hier sprake van is in 2017? In deze update vindt u een beknopte uitleg en een link voor verdere informatie

[\[lees meer\]](#)

Deze nieuwsbrief is een tweemaandelijks uitgave en informeert maatschappelijk dienstverleners over nieuws en activiteiten van belastingen en toeslagen. Kijk op het [KENNISNETWERK](#) voor meer informatie en online cursussen. Hebt u vragen of wilt u een afspraak maken met een van onze medewerkers, stuur dan een mail naar de [POSTBUS MAATSCHAPPELIJK DIENSTVERLENERS](#). Wilt u een Stella casus aandragen, gebruik dan de [STELLA POSTBUS](#). Wilt u deze nieuwsbrief niet meer ontvangen dan kunt u zich afmelden via de [POSTBUS MAATSCHAPPELIJK DIENSTVERLENERS](#).



Voorjaarsbijeenkomsten 2018 geslaagd

Het is inmiddels een traditie: de informatiebijeenkomsten voor maatschappelijk dienstverleners, georganiseerd door directie Particulieren en directie Toeslagen van de Belastingdienst. De bijeenkomsten zijn bedoeld om u als dienstverlener te informeren op het gebied van belastingen en toeslagen maar ook om informatie en ervaringen met elkaar te delen. Dit maakt de bijeenkomsten voor de Belastingdienst van grote waarde.



Gesprekstafels

De voorjaarsbijeenkomsten van 2018 stonden in het teken van het gesprek. Tijdens vier rondes spraken we met elkaar over zaken waar we in het werk tegenaan lopen. Het doel was tweeledig. De deelnemende partijen leren van elkaars ervaringen, en de Belastingdienst ontvangt waardevolle informatie over de eigen dienstverlening en de gebruikersvriendelijkheid van de processen. Aan de hand van vier thema's: inkomstenbelasting, toeslagen, contact en AVG, gingen de deelnemers in groepjes uit elkaar waarna in sessies van een half uur iedere groep de kans kreeg om met elkaar te discussiëren over een specifiek thema.

De gespreksleider kon via voorbereide stellingen het gesprek aanjagen, maar in de praktijk bleek dat de deelnemers voldoende materiaal hadden om het gesprek gaande te houden. De rondes verliepen soms pittig en fel maar altijd respectvol en inhoudelijk.

Signalen

Uit de gesprekken zijn nuttige signalen en tips voor verbetering naar voren gekomen. Met deze signalen gaan we aan de slag. Hoewel niet alle verbeteringsvoorstellen op korte termijn kunnen worden gerealiseerd, bijvoorbeeld omdat dit door bestaande wetgeving niet mogelijk is, zijn er wel degelijk punten waar we werk van maken.

Een kleine greep uit de binnengekomen signalen:

- Gegevens in de vooraf ingevulde aangifte uitbreiden
- Digitaliseren van het F, en M aangifte bijlet.
- TBU berekening weer opnemen in het aangifteprogramma
- Duidelijk vindbare uitleg over complexe processen zoals verrekeningregels, en beslagvrije voet
- Digitale inzage in schulden en verrekeningen van de burger.
- Vereenvoudigen van het inlogproces van het aangifteprogramma, met name bij fiscaal partners
- Vereenvoudigen belmenu van de Belastingtelefoon
- Niveau van kennis belastingtelefoonmedewerkers





Er zijn meer punten verzameld en inmiddels ook uitgezet bij de relevante afdeling. Soms zijn verbeteringen al in gang gezet. Zo wordt de opleiding bij de Belastingtelefoon verbeterd en worden er meer specialisten opgeleid. Ook het kennisnetwerk wordt aangepakt en, samen met u, ingericht zodat er een optimale kennis en informatieoverdracht kan plaatsvinden. In toekomstige nieuwsbrieven houden we u op de hoogte van alle ontwikkelingen en resultaten van de signalen die u heeft ingebracht.



Geslaagd

We kijken terug op geslaagde bijeenkomsten. Via enquêtes die u aan het einde van de sessies heeft kunnen invullen wordt dit beeld ook bevestigd. U gaf aan vooral de gesprekken te waarderen. Hier kon u heel direct input leveren en soms was het mogelijk direct antwoord te geven op dringende vragen, of onduidelijkheden weg te nemen. Natuurlijk was de tijd altijd te kort en hadden we met gemak een complete dag kunnen vullen. Maar over het algemeen kwam iedereen aan bod. De AVG presentatie stelde u ook op prijs. Via heldere voorlichting werd u meegenomen in de complexe veranderingen van de privacywetgeving. Aan de thematafel kon u vervolgens u vragen kwijt.

De enthousiaste reacties op de bijeenkomsten hebben weer input geleverd voor vervolgsessies die we in de toekomst met veel plezier zullen organiseren.

Uw bijdrage wordt door de Belastingdienst enorm gewaardeerd. Het zorgt voor begrip in elkaars werkwijze en geeft inzage in knelpunten waar we met elkaar tegenaan lopen. Het geeft ons samen de kans de dienstverlening naar de burger te optimaliseren zodat deze zo goed mogelijk geholpen kan worden. Want daar gaat het uiteindelijk om.

[\[naar boven\]](#)

KORT NIEUWS

Verandering identificatie Belastingtelefoon

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het verzamelen en opslaan van gegevens van miljoenen burgers. Het spreekt voor zich dat dit op een integere en zorgvuldige manier moet gebeuren. Bij het verstrekken van persoonlijke gegevens via bijvoorbeeld telefonisch contact met de Belastingtelefoon, is het van belang dat we weten aan wie de gegevens worden verstrekt. U moest een geldig Burgerservicenummer (BSN) overleggen en een extra controlevraag kunnen beantwoorden zodat de identiteit kon worden vastgesteld. Dit om te voorkomen dat gegevens aan de verkeerde persoon worden verstrekt.

Extra vraag

Om een extra zekerheid in te bouwen wordt u een aanvullende vraag gesteld. Deze vraag heeft betrekking op het dossier dat van de burger bij de Belastingdienst bekend is en gaat over informatie die alleen bij de burger (of een vertegenwoordiger daarvan) bekend is. Alleen op basis daarvan zal persoonlijke informatie worden verstrekt.

Het is nog steeds zo dat nooit persoonsgebonden informatie door de Belastingdienst wordt vrijgegeven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het BSN, adres- of bankrekeninggegevens. Houd er dus in toekomstig telefonisch contact rekening mee dat u aanvullende informatie moet verstrekken.



Aangiftemogelijkheid 2013 en 2014

De digitale aangifte inkomstenbelasting wordt vanaf 2016 gedaan via het online aangifteprogramma dat u invult via een persoonlijke pagina op de website van de Belastingdienst. Bij het hulp bieden aan burgers kon u in eerdere jaren gebruik maken van het programma Easytax. Voor de belastingjaren 2013 en 2014 waren ook nog HUBA-versies (incl. versies voor FNV, CNV, ouderenbond) beschikbaar. Deze kunnen vanaf nu niet meer worden gebruikt.

Wijziging in het elektronisch berichtenverkeer

Burgers kunnen op termijn kiezen voor digitale post of papieren post. Staatssecretaris Menno Snel van Financiën heeft de Tweede Kamer hierover op 5 juli geïnformeerd in een Kamerbrief. De invoering van deze keuzeregeling vindt naar verwachting plaats in de loop van 2021. Tot die tijd blijft de huidige aanpak zoals die is: veel berichten worden digitaal én op papier verstuurd.

In het regeerakkoord is afgesproken dat overheidscommunicatie, die nu nog fysiek plaatsvindt, in de toekomst ook digitaal moet kunnen plaatsvinden. En burgers die niet elektronisch kunnen communiceren moeten dat ook op een andere manier kunnen blijven doen.

Daarom wil de Belastingdienst dat burgers op termijn kunnen kiezen voor digitale post of papieren post. Bij de keuze voor digitale post worden berichten naar de Berichtenbox op MijnOverheid verstuurd. De burger ontvangt dan nagenoeg alle berichten digitaal. Bij een keuze voor papier ontvangen zij berichten alleen op papier en niet langer digitaal in de Berichtenbox.

Toeslagenbrief gegevens kinderopvangtoeslag

Begin juni 2018 hebben wij ouders een brief gestuurd met het verzoek opvanggegevens over 2017 aan te leveren. In totaal hebben we aan 72.600 ouders via een SMS bericht direct laten weten dat hun opgestuurde gegevens bij ons zijn ontvangen.

Ouders die niet op ons verzoek hebben gereageerd, ontvangen nu een rappelbrief met het verzoek om de gevraagde gegevens voor 28 augustus in te sturen. Ze hebben daarmee zes weken de tijd om te reageren. We houden hierbij rekening met de vakantieperiode.

Toeslagen en bijzonder inkomen

Wat is bijzonder inkomen? Hoe geeft u voor uw burgers aan ons door dat hier sprake van is in 2017?

Bijzonder inkomen is inkomen dat de burger, de toeslagpartner of de medebewoner krijgt naast het gebruikelijke loon of uitkering. Sommige van deze inkomsten tellen niet mee voor de huurtoeslag.

Het gaat dan om:

- een afkoopsom van een ouderdoms- of nabestaandenpensioen
- een nabetaling van inkomsten (loon of uitkering) over eerdere jaren
- een wezenuitkering aan een ander dan de wettelijke vertegenwoordiger
- een afkoopsom op grond van de Liquidatiewet ongevallenwetten
- een verhoging van uw Waz-, Wajong- of WAO-uitkering voor kosten van oppas en verzorging

Meer informatie over dit onderwerp vindt u [hier](#)

[\[naar boven\]](#)