

# Inkomstenbelasting: Hoe kijken burgers aan tegen het corrigeren van de aangifte en bezwaar maken tegen de aanslag?

Onderzoeksproject 'deformalisering bezwaar'

*Rapport van community-onderzoek*

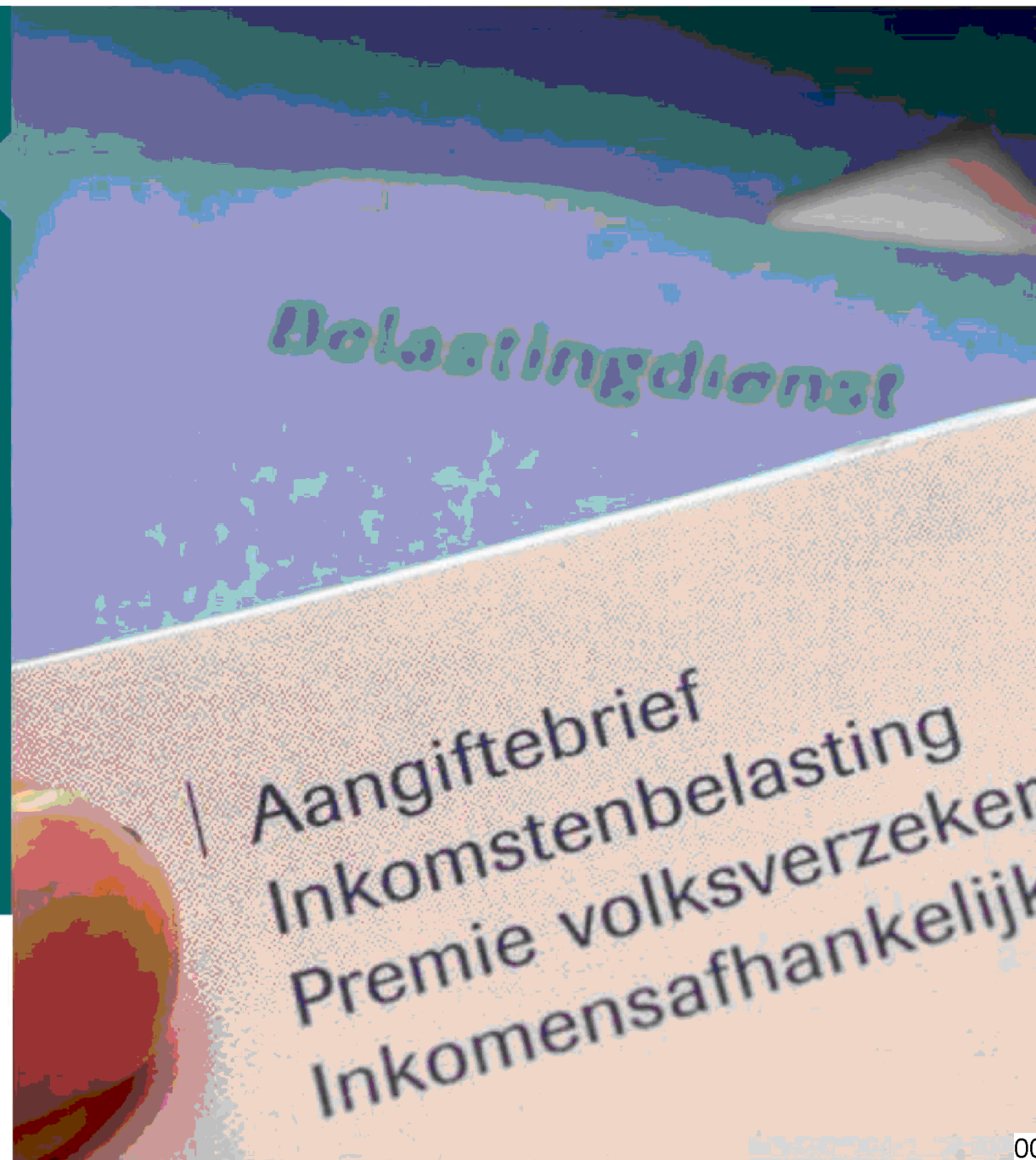
'Nederland Denkt Mee' community

22 augustus 2023

PM35987



Belastingdienst



## ACHTERGROND

De Belastingdienst past een gedeformaliseerde werkwijze toe bij het wijzigen van aangiften inkomstenbelasting na de belastingaanslag.

Deze werkwijze kent onvoldoende juridische grondslag. DG Fiscale Zaken en DG Belastingdienst willen een sterkere juridische grondslag realiseren en de werkwijze daarop aanpassen. Diverse denkrichtingen voor nieuwe werkwijzen worden overwogen.

Doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in hoe burgers aankijken tegen één van de denkrichtingen voor een nieuwe werkwijze, vergeleken met de huidige werkwijze.

## ONDERZOEKSVRAGEN

- Hoe kijken burgers aan tegen (verschillende werkwijzen voor) het corrigeren van aangiften en het bezwaar maken tegen aanslagen?
  - Wat is de kennis over en ervaring met het corrigeren van aangiften en bezwaar maken tegen aanslagen?
  - Wat is het algemene sentiment rondom mogelijke vernieuwingen van de werkwijze voor het corrigeren van aangiften en bezwaar maken tegen aanslagen?
  - Hoe kijken burgers aan tegen de huidige en nieuwe werkwijzen voor het corrigeren van aangiften en bezwaar maken tegen aanslagen?

# Inhoudsopgave



|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Achtergrond en doelstellingen                                                                 | Pagina 2  |
| Toelichting Community onderzoek en onderzoeksopzet                                            | Pagina 4  |
| Management Summary                                                                            | Pagina 6  |
| Resultaten - Kennis van en ervaring met het corrigeren van aangiften en het maken van bezwaar | Pagina 10 |
| Resultaten - Verwachtingen ten aanzien van het wijzigen van de werkwijze                      | Pagina 13 |
| Resultaten - Feedback op 3 stellingen                                                         | Pagina 15 |
| Resultaten - Houding ten aanzien van de voorgestelde nieuwe werkwijze                         | Pagina 20 |
| Bijlage 1 - Huidige en mogelijke nieuwe werkwijze                                             | Pagina 27 |
| Bijlage 2 - Huidige en mogelijke nieuwe werkwijze zoals gepresenteerd aan de burger           | Pagina 28 |
| Bijlage 3 - Onderzoeksverantwoording                                                          | Pagina 29 |



# Toelichting onderzoek

## Onderzoeksverantwoording

Dit vraagstuk is uitgezet in de Rijksbrede community 'Nederland denkt mee'.

- In 'Nederland denkt mee' zitten 150 burgers die graag meedenken over overheidscommunicatie en aanverwante maatschappelijke vraagstukken. Deze leden vormen een afspiegeling van het Nederlands Algemeen Publiek\*.
- Een community is een besloten online platform waarop een groep mensen middels verschillende vragen en opdrachttypen hun mening geeft over diverse thema's en vraagstukken.
- Een community is een kwalitatieve onderzoeksmethode. De resultaten zijn gebaseerd op een relatief kleine niet representatieve steekproef. De resultaten zijn daarom indicatief en niet te extrapoleren naar de gehele Nederlandse bevolking.
- Dit rapport vat de resultaten samen en is gebaseerd op de meningen en opvattingen van de community leden over dit onderwerp. Een vertaalslag naar beleid is in deze rapportage niet gemaakt. De antwoorden zijn veelal verwerkt zoals burgers deze hebben geformuleerd.

\* Specifieke kwetsbare doelgroepen zoals bijvoorbeeld laag geletterden en mensen met weinig digitale vaardigheden maken geen deel uit van deze community.





# Onderzoeksopzet

## Vijf activiteiten

De community leden worden uitgenodigd om deel te nemen aan de volgende vijf online activiteiten:

1. We starten met het achterhalen van de ervaring met en de kennis over het corrigeren van ingediende aangiften inkomstenbelasting en het bezwaar maken tegen een beslissing (de aanslag) van de Belastingdienst over de ingediende aangifte inkomstenbelasting. Dit doen we door middel van een staircase\*.
2. Daarna vragen we in een hybride discussietopic\*\* naar het algemene sentiment tegenover mogelijke vernieuwingen van de werkwijze voor het corrigeren van aangiften en bezwaar maken tegen aanslagen.
3. In de derde activiteit vragen in een staircase\* uit hoe burgers tegen bepaalde aspecten van een mogelijke nieuwe werkwijze aankijken. Dit doen we door hen een drietal stellingen voor te leggen.
4. In de vierde activiteit gaan we middels een plenair (regulier) discussietopic in op de verschillen tussen de oude en nieuwe werkwijze. Eerst vragen we open uit naar de verschillen. We bieden de mogelijkheid om later in een aanvullend bericht de specifieke verschillen voor te leggen en hier dieper op in te gaan.
5. In de laatste activiteit vragen we aan burgers wat ze de Belastingdienst willen meegeven bij het formuleren van de nieuwe werkwijze. Dit doen we ook door middel van een plenair (regulier) discussietopic.

\*Een staircase vragenlijst is een individuele vragenlijst waarbij de antwoorden op de community zichtbaar zijn voor de community manager en de meekijkers vanuit de Belastingdienst. De community manager kan doorvragen op de antwoorden van de leden om beter te begrijpen wat ze bedoelen.

\*\* Bij een hybride discussietopic moeten leden eerst zelf een antwoord formuleren voordat zij elkaars antwoorden kunnen zien en op elkaar kunnen reageren.

# Management summary

# Management Summary (1/3)



## Kennis, ervaring en verwachtingen op voorhand

### Weinig ervaring met en kennis van de huidige werkwijze voor correcties en bezwaar

- Men ziet vaak geen reden om een correctie door te voeren, of een bezwaar te maken.
- Een deel besteedt het doen van aangifte uit aan adviseurs, boekhouders, FNV, of familieleden.
- Ervaring uit de eerste hand met correcties is beperkt. Burgers met ervaring zijn echter positief over hun ervaringen met corrigeren. Een enkeling heeft ook ervaring met het maken van bezwaar en is eveneens positief.

### Men vertrouwt voor het nagaan van de werkwijze op de website van de Belastingdienst of de Belastingtelefoon

- Burgers zonder kennis van of ervaring met de werkwijze verwachten hun weg te vinden op de website van de Belastingdienst of de Belastingtelefoon op het moment dat men dit nodig denkt te hebben. Voor het maken van bezwaar verwachten sommigen instructies op de aanslag te vinden.
- Van enige voorwaarden of beperkingen anders dan het bestaan van termijnen is men niet op de hoogte.
- Verwachtingen over de termijnen in de huidige werkwijze voor het corrigeren van de aangifte variëren van 3 tot 7 jaren na het doen van aangifte. Voor bezwaar maken weten sommigen dat de termijn korter is en een deel denkt dat bezwaar schriftelijk moet worden ingediend.

### Een ruime meerderheid verwacht dat een nieuwe werkwijze sneller en makkelijker zal zijn

- Gevraagd naar een mogelijke aanleiding voor de nieuwe werkwijze, noemt men onder andere de volgende mogelijke aanleidingen:
  - Het verduidelijken en vergemakkelijken van de werkwijze.
  - Het sneller verwerken van correcties en bezwaarschriften.
  - Een deel verwacht dat het met name een oplossing is voor de capaciteitsproblemen bij de Belastingdienst.
  - Overige mogelijke aanleidingen volgens burgers zijn 'het verkorten van wachttijden voor burgers', 'beter laten aansluiten op digitalisering' of het 'verlagen van de drempel'.
  - Niemand noemt het ontbreken van een juridische grondslag, of de mogelijke gevolgen daarvan.



# Management Summary (2/3)

## Sentiment en houding ten aanzien van denkrichtingen in stellingen

### Meningen verdeeld over de termijn voor corrigeren

*Burgers krijgen bij deze stelling de keuze tussen een termijn van 1 of 5 jaar.*

- Een kleine meerderheid heeft een voorkeur voor 1 jaar. Dit deel heeft het liefst snel zekerheid en verwacht geen 5 jaar nodig te hebben voor het corrigeren van hun aangifte.
- Een grote minderheid kiest echter met overtuiging voor 5 jaar. Zij noemen veranderingen en gebeurtenissen die soms meer tijd kosten of later pas duidelijk worden.
- Sommigen spreken uit zichzelf de voorkeur uit voor een termijn van 2-3 jaar.

### De overgrote meerderheid kiest voor weinig voorwaarden en beperkingen

*In deze stelling kiezen burgers tussen veel of weinig voorwaarden en beperkingen.*

- Een groot deel ziet niet het nut in van enige voorwaarden of beperkingen wanneer een aangifte verbeterd of aangevuld moet worden. Een fout zal er altijd uit gehaald moeten worden. Daarnaast lijkt het hen eenvoudiger en laagdrempeliger.
- Een klein deel betreft het op de vrijheden van de Belastingdienst zelf. Het voelt voor hen niet prettig als de Belastingdienst een lange periode zonder beperkingen of voorwaarden kan corrigeren.

### De meningen zijn verdeeld over extra tijd voor de Belastingdienst bij het vermoeden van opzet

*Bij deze stelling wordt burgers gevraagd of de Belastingdienst meer tijd zou mogen nemen indien er vermoeden van opzet is.*

- Een deel kiest voor extra tijd. Dit deel heeft geen probleem met extra tijd bij vermoeden van opzet. Zij zijn gebrand op het bestrijden van foutieve aangiften, zeker in het geval van opzet.
- Een deel maakt zich zorgen om de macht van de Belastingdienst en ziet liever geen extra tijd in het geval van vermoeden van opzet. Dit deel vraagt zich af wat de definitie is van het vermoeden van opzet, en hoe de Belastingdienst hiermee omgaat. Dit deel is bang dat er meer tijd wordt genomen dan nodig, ook als het niet om opzet gaat.

# Management Summary (3/3)

## Sentiment en houding ten aanzien van voorgestelde nieuwe werkwijze

### Men vindt niet dat de wijziging an sich veel prioriteit heeft, in vergelijking tot andere dingen die men belangrijk vindt

Met inachtneming van de omstandigheid dat men niet weet waarom de werkwijze wordt aangepast en onbekend is met de precieze beperkingen en voorwaarden in de huidige en nieuwe werkwijzen, is men in eerste instantie negatief over de aanpassing:

- Men ziet niet het nut in van, of de noodzaak voor een wijziging van de werkwijze.
- Men verwacht niet dat de burger er beter van zal worden. Liever ziet men dat de Belastingdienst haar tijd en middelen elders inzet.

### Maar als de wijziging er toch komt, vindt een meerderheid wel dat er positieve elementen zitten aan de wijziging

- Er is sneller zekerheid, en het verdwijnen van het onderscheid tussen voorlopige en definitieve aanslagen maakt de werkwijze eenvoudiger.
- Het voelt flexibeler omdat er minder voorwaarden en beperkingen gelden. Daarnaast ziet men het als gelijkwaardiger omdat beide partijen kunnen corrigeren gedurende 3 jaar met inspraak van de tegenpartij.

### Met uitzondering van een een kleiner deel dat vooral negatieve elementen ziet in de wijziging

- Er is minder tijd om correcties uit te voeren en het ontvangen van de aanslag duurt langer.
- Het feit dat de Belastingdienst kan aanpassen zonder beperkingen of voorwaarden is voor sommigen eng en laat hen langer in onzekerheid.
- Een andere grote zorg zit in de vrijheid van de Belastingdienst om te bepalen of er sprake is van opzet. Een deel vertrouwt dit niet.

# Resultaten - Ervaring met en kennis van het corrigeren en bezwaar maken



# Ervaring met corrigeren en bezwaar maken

## Weinig ervaringen uit eerste hand

### Weinig eigen ervaringen met corrigeren van de aangifte of bezwaar maken

- Er is weinig ervaring met het corrigeren of bezwaar maken onder de burgers. Vooral omdat men geen reden of aanleiding heeft gehad voor een wijziging of bezwaar.
- Een deel van de burgers besteedt de aangifte, en dus ook de eventuele correcties uit aan anderen. Veelal aan de FNV, een boekhouder, een accountant of familie.
- Burgers die wel zelf aangifte doen geven aan het zeer zorgvuldig in te vullen, een eenvoudige situatie te hebben of hebben er om een andere reden nog nooit mee te maken gehad.

### Burgers die wel ervaring hebben met corrigeren of bezwaar maken zijn positief

- Burgers die wel ervaring hebben uit eerste hand geven aan goed te worden geholpen door de Belastingdienst. In veel gevallen is er telefonisch contact.
- Het gaat snel en gemakkelijk. Men omschrijft het als een kwestie van aanpassen en opnieuw opsturen. De gegevens zijn al ingevuld zijn en je hoeft alleen te wijzigen wat je wilt aanpassen.
- Met bezwaar maken heeft slechts een enkeling ervaring. Deze is eveneens positief.

**MWM<sup>2</sup>**  
experts in luisteren

*“Ik weet er niks vanaf, want een van mijn dochters doet de aangifte en ik heb nooit wat gehoord achteraf. Het klopte altijd.”*

*“Ik weet er weinig vanaf, ik doe mijn aangifte altijd samen door de FNV.”*

*“Het ging makkelijk! Je moet alleen redelijk lang wachten op antwoord.”*

*“Dit heb ik telefonisch gedaan en is op een goede en heldere manier opgepakt en opgelost.”*

# Kennis over corrigeren en bezwaar maken

## De meerderheid zou het moeten opzoeken of navragen

**Een groot deel van de burgers zou, indien daar aanleiding toe is, de werkwijze online opzoeken of het per telefoon navragen bij de Belastingdienst**

- Men heeft er vertrouwen in dat men met behulp van de website en de Belastingtelefoon kan achterhalen hoe een aangifte te corrigeren.
- Een aantal verwacht de eerdere aangifte online te kunnen corrigeren en opnieuw in te kunnen dienen.

**Bij bezwaar gaat men vergelijkbaar te werk**

- Het maken van bezwaar tegen een aanslag verwacht men schriftelijk te moeten indienen binnen een termijn. Men verwacht dit te moeten onderbouwen.
- Men ziet het als een lastigere stap dan een aangifte corrigeren. Een groot deel verwacht vooraf met de Belastingdienst te bellen en geeft aan een adviseur te willen raadplegen om hen indien nodig te helpen met de onderbouwing.
- Een enkeling noemt de instructies op de aanslag en zou die volgen.

**Slechts een klein deel is zich bewust van de termijnen en de tijdslijn**

- Een groot deel denkt dat het niet uit maakt wanneer je de aangifte corrigeert.
- Anderen geven aan het niet te weten, of denken dat het voor of na de aanslag moet.

*“Ik zou naar de website van de belastingdienst gaan en kijken hoe ik het kan corrigeren of bezwaar kan maken en die weg volgen.”*

*“Ik weet dat je je ingediende gegevens kunt corrigeren. Ik weet niet tot hoelang dit kan.”*

*“Je kunt gewoon je gegevens aanpassen als er iets niet klopt.”*

*“Ik weet dat je aanpassingen kan doen nadat je hem hebt ingediend als je iets bent vergeten of nadien vragen krijgt van de belastingdienst.”*

*“Je kunt voor de definitieve aanslag nog de aanslag corrigeren en nogmaals verzenden.”*

# Resultaten - Verwachtingen ten aanzien van het wijzigen van de werkwijzen



# Verwachtingen aanleiding wijziging

## Men verwacht meer gemak en snelheid

### Een ruime meerderheid verwacht dat het sneller en gemakkelijker zal zijn

- Men spreekt een aantal verwachtingen uit over de mogelijke aanleiding van een aanpassing in de werkwijze. Opvallend genoeg verwacht men ondanks een gebrek aan ervaring met correcties en bezwaar maken dat aanpassingen in de werkwijze zullen leiden tot:
  - Snellere verwerkingstijden, zowel voor de burger als voor de Belastingdienst. Als het proces efficiënter wordt kan dit wachttijden van burgers te verkorten.
  - Meer gemak, mogelijk door een vereenvoudiging. Men neemt aan dat het een lastig proces betreft en ervaart het als hoogdrempelig. Als de drempel om te corrigeren lager is zullen burgers dit eerder doen.
  - Het ontbreken van een juridische grondslag en de consequenties daarvan worden niet genoemd.

### Een deel verwacht dat de aanleiding binnen de Belastingdienst ligt

- Er lijkt enig wantrouwen te bestaan richting de Belastingdienst. Men denkt als burger niet beter te worden van deze nieuwe werkwijze.
- De overtuiging bestaat dat een mogelijke wijziging van werkwijze vooral de belangen van de Belastingdienst zal dienen.
- Een deel noemt de capaciteitsproblemen, en het (vermeende) feit dat er achterstanden zijn binnen de Belastingdienst als belangrijkste aanleiding voor een nieuwe werkwijze.

**MWM<sup>2</sup>**  
experts in luisteren

*“Ik heb meer een probleem dat het soms (te) lang duurt voordat de nieuwe aangifte wordt behandeld door de ambtenaren van de Belastingdienst.”*

*“Ik denk omdat het nu te moeilijk is? Als het makkelijker en eenvoudiger kan, prima!”*

*“Een van de redenen is denk ik dat de drempel om het te gaan verbeteren best hoog is. Ik zou niet zo snel in mijn aangifte gaan zitten rommelen.”*

*“Ik denk dat het komt omdat de drempel voor (veel) consumenten als te hoog wordt ervaren”*

# Resultaten - Feedback op 3 stellingen

# Stelling 1: Termijn voor corrigeren

## Meningen verdeeld over het aantal jaren

### Een kleine meerderheid heeft een voorkeur voor een termijn van 1 jaar

- Iets meer dan de helft van de community leden kiest voor de variant met 1 jaar de tijd om te corrigeren. Een aantal van hen geeft aan het liefst iets er tussenin te willen zoals bijvoorbeeld 2 of 3 jaar de tijd.

#### Stelling A:

- Eén jaar de tijd voor mijzelf en de Belastingdienst om mijn aangifte inkomstenbelasting te corrigeren. Daarna is deze definitief.

#### Stelling B:

- Vijf jaar de tijd voor mijzelf en de Belastingdienst om mijn aangifte inkomstenbelasting te corrigeren. Daarna is deze definitief.

### Overwegingen 1 jaar

- 1 jaar geeft eerder zekerheid en rust. Liever sluit men een aangifte af zodat de Belastingdienst er niet meer op terug kan komen.
- Een jaar geeft voldoende tijd om alles correct aan te geven.
- Na vijf jaar verwacht men dat het lastiger is zaken te onthouden of terug te vinden.

### Overwegingen 5 jaar

- Men neemt graag rustig de tijd. Het is niet iets dat men met haast wil doen.
- Meer tijd en mogelijkheden om nog zaken uit te zoeken en aan te passen. 1 jaar kan voor sommige zaken te kort zijn.
- Er kunnen zaken veranderen die pas in latere jaren duidelijk worden.
- Soms kom je pas achter een fout in het volgende jaar van aangifte.

*"Ik vind vijf jaar wel een hele tijd om dan nog iets te wijzigen van mijn kant of de kant van de belastingdienst. 2 jaar zou nog een betere optie zijn."*

*"Met vijf jaar hebben beide partijen voldoende tijd om alles uit te zoeken. Dan mag het wat mij betreft een langere tijd duren."*

*"1 jaar is te kort. 3 jaar is goed of 5 jaar omdat fouten meestal worden ontdekt bij de eerst volgende jaar opgave."*



# Stelling 1: Termijn voor corrigeren

## Ondersteunende quotes

Voorstander voor 1 jaar:

*"Ik word altijd een beetje zenuwachtig van de Belastingdienst, ook al doe ik nooit wat fout. Ergens zit altijd de angst dat ik ineens een hele hoop moet terugbetalen. Met een looptijd van 5 jaar sluimert die angst jaren door."*

Voorstander voor 1 jaar:

*"Een jaar tijd is toch meer dan genoeg lijkt mij en dan weet je waar je aan toe bent en kan de Belastingdienst ook niet meer met "verrassingen" voor je komen."*

Voorstander voor 5 jaar:

*"Wij hebben ooit gehad dat een belasting adviseur de boel verkeerd invulde. Daar kwamen we pas achter na een jaar. Wat als we nu, dat geld misliepen, enkel omdat het maar een jaar gecorrigeerd kan worden?"*

Voorstander voor 5 jaar:

*"Soms kom je pas bij de aangifte van het volgende jaar erachter dat je een correctie moet maken. Dan is 1 jaar tekort."*

Voorstander voor 5 jaar:

*"Sommige veranderingen worden pas na meer dan een jaar duidelijk, zo kan ik me voorstellen."*

Voorstander voor 5 jaar:

*"Ik zou graag de mogelijkheid hebben om als je achteraf een fout/vergissing ontdekt, je het toch nog met terugwerkende kracht kan herstellen. In sommige gevallen kom je er net na een jaar achter dat je iets niet goed hebt gedaan."*

# Stelling 2: Voorwaarden en beperkingen

## Liever zo min mogelijk beperkingen

### Een zeer ruime meerderheid kiest voor weinig beperkingen

- Slechts een fractie van de burgers is voorstander van veel beperkingen. De overgrote meerderheid ziet de drempel voor het maken van aanpassingen het liefst zo laag mogelijk. Hierbij moet vermeld worden dat het niet duidelijk is voor burgers om welke voorwaarden en beperkingen het gaat. Deze informatie is niet gedeeld in dit vraagstuk.

#### Stelling A:

- Er zijn weinig beperkingen of voorwaarden waar je aan moet voldoen voor mijzelf en de Belastingdienst om fouten in mijn aangifte inkomstenbelasting / de aanslag te corrigeren

#### Stelling B:

- Er zijn veel beperkingen of voorwaarden waar je aan moet voldoen voor mijzelf en de Belastingdienst om fouten in mijn aangifte inkomstenbelasting / de aanslag te corrigeren.

#### Overwegingen weinig beperkingen

- Als er een fout is moet deze altijd gecorrigeerd kunnen worden.
- Graag ziet men de drempel voor corrigeren zo laag mogelijk.
- Met meer beperkingen neemt de kans op het maken van een fout toe.
- Het is eenvoudiger, gemakkelijker en sneller zonder voorwaarden en beperkingen.

#### Overwegingen veel beperkingen

- Wellicht minder werkdruk voor de Belastingdienst.
- Makkelijk zaken veranderen is niet altijd beter. Een klein deel ziet graag een aantal beperkingen om de kans om zelf fouten te maken kleiner te maken.
- Alles moet goed onderbouwd worden vanuit de Belastingdienst. Men verwacht dat beperkingen hierbij kunnen helpen en de burger kunnen beschermen tegen onverwachte betalingen.

*“Ik zou het liefst voor een derde stelling kiezen, met beperkingen en voorwaarden die ervoor zorgen dat de burger (en de belastingdienst natuurlijk ook) voldoende beschermd is. Dat de burger niet onverwachts moet betalen en de belastingdienst niet nog meer werk krijgt omdat iedereen voor elk klein ding de aanslag kan corrigeren.”*

*“Het meest eenvoudige, want het is al ingewikkeld genoeg.”*

*“Hoe meer beperkingen of voorwaarden er zijn hoe moeilijker alles in te vullen is en te corrigeren.”*

*“Een correctie is een correctie, beetje raar als daar veel beperkingen op zitten.”*

*“De makkelijkste en snelste manier lijkt me. Waarom moeilijk doen als het makkelijk kan?”*



# Stelling 3: Extra tijd bij opzet

## Meningen verdeeld over extra tijd bij opzet

### Meningen verdeeld over 'meer tijd' of 'dezelfde tijd' voor de Belastingdienst

- Voor een deel is het ondenkbaar dat fouten niet gecorrigeerd worden wanneer er opzet in het spel is. Dit is de voornaamste reden waarom een groot deel de Belastingdienst in zo'n geval graag langer de tijd gunt om te corrigeren.
- Een ander deel kiest voor dezelfde tijd voor de burger als de Belastingdienst vanwege wantrouwen. Men is bang dat de Belastingdienst deze mogelijkheid inzet om tijd te winnen. Men is van mening dat deze vrijheid teveel ruimte geeft voor negatieve effecten zoals partijdigheid, discriminatie en dergelijke zaken. Het ligt gevoelig.

#### Stelling A:

- De Belastingdienst krijgt dezelfde tijd en mogelijkheden voor het corrigeren van fouten van alle belastingplichtigen, ook belastingplichtigen waarbij opzet wordt vermoed.

#### Stelling B:

- De Belastingdienst krijgt meer tijd en meer mogelijkheden voor het corrigeren van fouten van alleen de belastingplichtigen waarbij opzet wordt vermoed.

#### Overwegingen dezelfde tijd:

- Angst dat het vermoeden van opzet wordt ingezet om meer tijd te winnen vanwege achterstanden.
- Een risico in de bepaling of opzet in het spel is. Op basis waarvan wordt dit bepaald?
- Een correctie vanuit de Belastingdienst hoeft niet langer te duren wanneer er opzet in het spel zit. Om deze reden ziet men niet in waarom er meer tijd nodig is.

#### Overwegingen meer tijd bij opzet:

- Men keurt opzettelijke fouten sterk af en is van mening dat de Belastingdienst in die situatie meer tijd mag nemen.
- Meer ruimte en tijd om het goed uit te zoeken.

*"Het gevaar van optie B vind ik dat er weer gestigmatiseerd wordt. laten we de belasting dienst nou maar niet in de verleiding brengen."*

*"Prima dat de belastingdienst meer tijd krijgt om alles goed uit te zoeken."*

*"Als iemand met opzet fraudeert, moet dit natuurlijk gecorrigeerd kunnen worden."*

*"Voor mij optie A. De andere optie werkt partijdigheid en discriminatie in de hand."*

*"Fraude moet altijd worden bestraft, en dat mag van mij lang na dato worden gedaan."*



# Resultaten - Houding ten aanzien van de voorgestelde nieuwe werkwijze

# Voorgestelde nieuwe werkwijze

## Negatieve eerste reacties hangen samen met onbegrip

Met in achtneming van de volgende omstandigheden...

- Men weet niet wat de aanleiding is voor de aanpassing van de werkwijzen.
- In dit vraagstuk spreken we veel over voorwaarden en beperkingen zonder deze toe te lichten.

...staat men negatief tegenover het feit dat er iets zal wijzigen:

- **Niet noodzakelijk.** Men is niet bekend met de aanleiding voor of noodzaak van de aanpassing. Men ziet niet in hoe de burger gebaat is bij de verandering.
- **Verspilling van tijd en middelen.** Omdat men het nut van de verandering niet inziet heeft men liever dat de schaarse tijd en middelen van de Belastingdienst in andere zaken wordt gestoken. Bijvoorbeeld initiatieven die het aantal correcties en wijzigingen verminderen.
- **Tijd winnen.** Men verwacht dat de aanleiding te maken heeft met een tekort aan capaciteit bij de Belastingdienst.
- **Gevoelig punt.** Zaken zoals de verdenking van fraude en opzet, en verschillen in rechten tussen burgers en de Belastingdienst en een mogelijke verschuiving daarin raken bij sommigen een gevoelige snaar.

Over de werkelijke inhoudelijk wijziging zijn burgers echter een stuk positiever

- Wanneer de exacte verschillen duidelijk onder elkaar worden gepresenteerd lijken burgers bij te draaien. Hieruit is op te maken dat men negatiever tegenover een wijziging aan sich staat dan tegenover de wijziging zelf.

**MWM<sup>2</sup>**  
experts in luisteren

*“De term fraude moet nauwkeurig worden omschreven. Anders heeft de belastingdienst teveel speelruimte. Dat kan fout gaan.”*

*“Ik vind dat er geen sprake is van vooruitgang, het is een trucje van de fiscus om een deel van de achterstallige werkvoorraad te lozen.”*

*“Mijn eerste gedachte is waarom. Wat is er eigenlijk mis aan de huidige werkwijze?”*

*“Ik heb geen beeld van het probleem, dus vind het lastig een mening te geven over de oplossing.”*

# Voorgestelde nieuwe werkwijze

## Een groot deel is positief over de aanpassing zelf

Een deel heeft een positieve houding over de aanpassing en vindt het prima dat er zo nu en dan processen worden aangepast.

### Men noemt de volgende voordelen:

- De kortere termijn is voor veel burgers een positief punt. Deze groep ziet graag de wijziging van de termijn van 5 naar 3 jaar. Alles staat eerder vast dus men zit minder lang in onzekerheid.
- Doordat het onderscheid tussen voorlopig en definitief in de aanslag niet meer wordt gemaakt voelt het eenvoudiger. Daarnaast verwacht men tijdswinst voor de Belastingdienst omdat er nog maar 1 aanslag nodig is.
- Doordat men zonder voorwaarden en beperkingen kan corrigeren voelt het makkelijker en flexibeler.
- Omdat beide partijen geen voorwaarden hebben en er inspraak is van beide partijen over een wijziging voelt het meer als een gelijk speelveld.

*“Ik vind het wel een verbetering. Een voorlopige aanslag heeft geen toegevoegde waarde. Met gewoon een (definitieve) aanslag weet iedereen waar hij aan toe is.”*

*“Ik vind de werkwijze een verbetering omdat de aanslag sneller afgehandeld wordt.”*

*“Ik vind dit veel makkelijker, geen voorwaarden betekend ook geen discussies.”*



# Positief over de voorgestelde nieuwe werkwijze

## Ondersteunende quotes

*"Ik vind dat voor het aanbrengen van correcties voor beide partijen van 5 naar 3 jaar zeer aanvaardbaar is."*

*"Wat kan er bijvoorbeeld in een vierde jaar en vijfde jaar nog veranderen?"*

*"Ik vind het eigenlijk wel oké dat het onderscheid tussen voorlopig en definitief verdwijnt. Het is niet dat er in het nieuwe systeem geen ruimte is voor aanpassingen. Dus je krijgt een aanslag maar je kan er nog wel wijzigingen in aanbrengen. Positief dus."*

*"Ik vind het prima dat ze dit aanpassen. De termijnen veranderen een beetje maar wel fijn dat je correcties kunt aan brengen."*

*"De nieuwe werkwijze komt makkelijker over omdat je na de aanslag zonder voorwaarden deze gedurende 3 jaar kunt corrigeren."*



# Voorgestelde nieuwe werkwijze

## Er zijn ook negatieve reacties

### Men noemt de volgende nadelen:

- Er is minder tijd om te corrigeren. Men verwacht in sommige gevallen de vijf jaar nodig te hebben in gevallen zoals bij bijvoorbeeld zelfstandig ondernemers.
- Het duurt langer voordat je de aanslag krijgt. Waar je eerder binnen 3 maanden een aanslag kreeg duurt het nu 6 maanden.
- Dat de Belastingdienst zonder voorwaarden en beperkingen mag corrigeren voelt voor een aantal burgers niet prettig. In de nieuwe situatie voelt de onzekere periode van 3 jaar op die manier erg lang.
- Voor sommigen is het jammer dat onderscheid tussen de voorlopige en definitieve aanslag verdwijnt. Voor sommigen gaf dit onderscheid houvast in het proces en wisten ze beter waar ze aan toe waren.

*“De aanpassing van 5 naar 3 jaar vind ik niet acceptabel. Correcties lopen soms op na langer dan 3 jaar. In het verleden heb ik en meerdere mensen om mij heen er mee te maken gehad.”*

**MWM<sup>2</sup>**

*“Gedurende 3 jaar en zonder voorwaarden correcties aanbrengen is iets wat mij zenuwachtig maakt. Het zorgt er in mijn geval alleen maar voor dat het 3 jaar latent aanwezig is in mijn hoofd en dat zorgt voor onrust. “*

*“Ik vind dit geen verbetering omdat bij corrigeren zonder voorwaarden er makkelijker fouten gemaakt kunnen worden wat weer voor extra werk zorgt en het onoverzichtelijk kan maken.”*

*“...dan weet de burger bij voorlopig dat er zaken nog kunnen veranderen en bij definitief dat de aanslag alsnog is gecontroleerd en goedgekeurd behoudens vermoeden van fraude.”*

# Voorgestelde nieuwe werkwijze

## Tips van burgers naar de toekomst toe

### Verleng de bezwaartermijn

- Men heeft graag dat de bezwaartermijn wordt verlengd naar bijvoorbeeld 3 maanden omdat de tijd die de Belastingdienst krijgt ook wordt verdubbeld. Men wil de tijd gebruiken om rustig advies in te kunnen winnen.

### Verlaag de drempel voor de burger om de aangifte te corrigeren

- Bied zorgvuldige, duidelijke en begrijpelijke communicatie. Overweeg het proces met een tijdsbalk inzichtelijk te maken.
- Maak het mogelijk om via de app aangiften te corrigeren.

### Zet in op preventie van correcties en bezwaren

- Men ziet liever dat de aandacht en verandercapaciteit van de Belastingdienst gaat naar het verbeteren van zwakke plekken zodat het aantal bezwaren en correcties kan verminderen. Dit kan volgens sommigen bereikt worden door het gemakkelijker te maken.
- Laat burgers gedurende het jaar de aangifte al invullen. Bijvoorbeeld wanneer men een huis koopt of een aftrekpost heeft gedurende een lopend belastingjaar.

### Overige wensen en ideeën

- Graag zou men de aanslag sneller ontvangen na het doen van de aangifte.
- Houd rechten en plichten evenwichtig tussen de Belastingdienst en de burger.

*“Doe het goed, duidelijk en helder.”*

*“Ik zou het bezwaar van zes weken naar tien weken verzetten, net even iets langer de tijd om zaken te regelen. Zes weken is misschien wat krap.”*

*“Graag korte maar krachtige informatie die voor iedereen te begrijpen is.”*

*“Verandering is niet altijd verbetering. Mensen willen graag weten waar ze aan toe zijn en hebben liever dat het in 1 keer goed gaat. Daar moet de nadruk op liggen.”*



# Bijlagen

# Bijlage 1: Huidige en mogelijke nieuwe werkwijze

## Concrete en merkbare veranderingen voor belastingplichtigen

1. Burgers hebben met de huidige werkwijze 5 jaar de tijd om aanvullingen door te voeren, onder bepaalde voorwaarden. Burgers hebben in het nieuwe systeem 3 jaar de tijd om herzieningen door te voeren, zonder voorwaarden.
2. De Belastingdienst heeft met de huidige werkwijze 5 jaar de tijd om correcties door te voeren, onder bepaalde voorwaarden. Belastingdienst heeft met de nieuwe werkwijze 3 jaar de tijd om correcties door te voeren, zonder voorwaarden.
3. De termijn voor het indienen van een bezwaar blijft 6 weken. Alleen het moment kan anders zijn (afwijzing verzoek tot herziening). Het nieuwe systeem zal vermoedelijk leiden tot minder bezwaarprocedures, omdat het meeste binnen 3 jaar wordt als herziening wordt verwerkt.
4. De huidige werkwijze gebruikt de termen ‘voorlopige aanslag’ en ‘definitieve aanslag’. De nieuwe werkwijze gebruikt enkel de term ‘aanslag’. Vervolgens kan deze aanslag worden herzien.
5. De Belastingdienst kan in het nieuwe systeem nog 5 jaar na afloop van de 3 jaar herzien. Hierbij gelden wel voorwaarden. Dit wordt nog onderzocht. In ieder geval dienen fraudegevallen afdoende te worden bestreden.

## Bijlage 2: Huidige en mogelijke nieuwe werkwijze

Zoals gepresenteerd aan de burgers in het vraagstuk

### Huidige werkwijze

1. Je dient je aangifte inkomstenbelasting in.
2. Je krijgt (in de meeste gevallen) binnen 3 maanden na indiening een voorlopige aanslag en binnen 6 maanden na indiening een definitieve aanslag van de Belastingdienst.
3. Je hebt na ontvangst van de definitieve aanslag 6 weken de tijd om bezwaar te maken als je het niet eens bent met de definitieve aanslag van de Belastingdienst.
4. Jijzelf en de Belastingdienst kunnen daarnaast gedurende 5 jaar, en onder voorwaarden, correcties aanbrengen.
5. Na 5 jaar staat de aanslag vast en verandert deze niet meer (behalve in geval van vermoeden van fraude).

### Nieuwe werkwijze

1. Je dient je aangifte inkomstenbelasting in.
2. Je krijgt (in de meeste gevallen) binnen 6 maanden na indiening een aanslag van de Belastingdienst.
3. Jij en de Belastingdienst kunnen gedurende 3 jaar en zonder voorwaarden correcties aanbrengen in jouw aanslag inkomstenbelasting. Deze correcties worden in principe verwerkt, tenzij jij of de Belastingdienst niet akkoord gaat met de correctie van de ander.
4. Je kan dan alsnog bezwaar maken tegen de beslissing van de Belastingdienst. De termijn voor het indienen van bezwaar tegen een beslissing van de Belastingdienst is 6 weken.
5. Na 3 jaar staat de aanslag vast en verandert deze niet meer (behalve in geval van vermoeden van fraude).



# Bijlage 3: Onderzoeksopzet

## Onderzoeksverantwoording



### Methode



> Online community  
Onderzoek



- > • 2 Staircase surveys
- 3 discussietopics



### Doelgroep & steekproef



> 150 leden uitgenodigd  
75 leden deelgenomen



### Veldwerk



> 19 juni 2023 t/m 7 juli  
2023



MWM2

Persoonsgegevens

22 augustus 2023

**MWM<sup>2</sup>**  
experts in luisteren



Belastingdienst