

MT BELASTINGDIENST

21 november 2011

Agendapunt 6:

Vertaalbeleid



Aan

MT Belastingdienst

Inlichtingen

Domein Dienstverlening

06.

notitie

Verruiming vertaalbeleid dienstverlening Belastingdienst

Datum

17 november 2011

Notitienummer

DGB/

Rubriek

Dienstverlening

Paraaf

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

1. Aanleiding	1
2. Beleidskader Rijksoverheid	2
3. Huidige situatie Belastingdienst	3
4. Redenen voor herziening vertaalbeleid	4
5. Voorstel nieuw vertaalbeleid Belastingdienst	4
5.1 Richtlijn omtrent taal	5
5.2 Richtlijn omtrent doelgroep	5
5.3 Richtlijn omtrent producten en diensten	6
5.4 Richtlijn omtrent kanaalkeuze	6
6. Organisatorische belegging	7
7. Vervolgstappen	7

1. Aanleiding

Verschillende signalen – onder andere via brieven en klachten aan de Belastingdienst en via de ombudsman overgebracht – geven aan dat de Belastingdienst bepaalde groepen onvoldoende met vertaalde dienstverlening ondersteunt.

Een korte schets van onze dienstverlening aan binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en nieuwkomers in Nederland laat zien dat vertalingen ontbreken of beperkt zijn:

- onze sites zijn gefragmenteerd en beperkt in het Engels en Duits vertaald, op de douanesite na
- formulieren zijn niet vertaald op bondige toelichtingen bij een aantal na
- post aan niet-ingezetenen, zoals de NINBI brieven, wordt alleen in het Nederlands verstuurd. Van de verstuurde brieven (in 2009 180.000) komt 17% goed ingevuld retour.
- aan de balies en onze callcentra voor binnenlands belastingplichtigen mag geen andere taal dan Nederlands worden gesproken, ook niet tegen expats,

tijdelijke arbeidskrachten en buitenlandse intermediairs die Nederlandse bedrijven of burgers vertegenwoordigen

- de beperkte vertaling op de sites en van onze formulieren leidt tot een beroep op de BelastingTelefoon Buitenland door niet-ingezetenen (totaal aantal bellers naar de BelastingTelefoon Buitenland in 2010: 542.432)
- Buitenlandse intermediairs die Nederlandse bedrijven of burgers vertegenwoordigen kunnen alleen via de uitsluitend Nederlandstalige BelastingTelefoon binnenland persoonsgebonden informatie over hun cliënten verkrijgen. BelastingTelefoon Buitenland, waar wel Engels en Duits wordt gesproken, beschikt niet over de gegevens van binnenlandse klanten.
- Het M-biljet voor immi- en emigranten is dik, complex, alleen in het Nederlands (ook de toelichting) en louter op papier verkrijgbaar

Deze beperkte vertalingen staan haaks op de tendens van internationalisering van de arbeid, de slogan 'Nederland vestigingsland' die we daarbij voeren, de (belasting)maatregelen die we treffen om expats te stimuleren hier te komen en het EU-beleid inzake het aantrekken van buitenlandse werknemers.

De kans is groot dat de groep niet-Nederlands sprekende belastingplichtigen en toeslaggerechtigden door de beperkte vertaling van ons dienstverleningsaanbod een relatief groot beroep doet op onze (duurdere persoonlijke) dienstverlening om te kunnen komen tot compliant gedrag. Dit is minder klantvriendelijk en minder efficiënt. Dit geeft reden het huidige vertaalbeleid te verruimen. De overheidsbrede beleidskaders voor het vertaalbeleid worden hierbij als uitgangspunt genomen. Dit memo schetst deze overheidsbrede beleidskaders bij vertalingen en biedt richtlijnen om als Belastingdienst hier op een zowel kostenefficiënte als klantgerichte wijze mee om te gaan.

Deze nota richt zich op uitgaande vertalingen in het kader van de dienstverlening van de Belastingdienst aan burgers, bedrijven en intermediaire partijen. Wat betreft de inkomende post, zijn de Europese verordeningen leidend waarin staat dat de Belastingdienst geen verzoekschriften of andere documenten (inkomende post) mag weigeren als deze zijn opgesteld in een officiële taal van een andere lidstaat.

2. Beleidskader Rijksoverheid

De rijksoverheid hanteert als vertaalbeleid het 'Vertaalbeleid van de overheid' (RVD communicatiereeks Afspraken, 2006-4).

In de brochure 'Vertaalbeleid van de overheid' staat aangegeven: *'De rijksoverheid vertaalt haar informatie in principe niet. Er zijn vaak doeltreffender manieren om allochtonen in Nederland te bereiken. Voor bepaalde doelgroepen en in bijzondere situaties maakt de overheid echter een uitzondering. In onderstaand keuzemodel staan de uitzonderingen weergegeven:*

*Is de informatie bestemd voor een van de volgende groepen:
Doelgroepen die in het buitenland wonen;
Nieuwe immigranten;
Asielzoekers;
Mensen die illegaal in Nederland verblijven.*

Nee ↓

*Ja → **Vertalen***

<i>Is een van de volgende situaties aan de orde: Bestaat er een reële kans op rechtsongelijkheid? Is er een risico voor de volksgezondheid? Dreigt er een crisis of is er sprake van verstoring van de openbare orde? Is er sprake van aantasting van de integriteit van het lichaam? Bestaat de kans dat vrijheidsstraffen niet goed kunnen worden uitgevoerd?</i>	<i>Ja → Vertalen</i>
<i>Nee ↓</i>	
Niet vertalen	

Indien vertalen aan de orde is:

Als de overheidsinformatie bestemd is voor het algemeen publiek, dan dient minimaal een samenvatting te worden vertaald in de volgende talen: Engels; Frans; Duits; Spaans; Turks; Arabisch; Papiament; Chinees; Portugees

Is de informatie niet gericht op het algemeen publiek, bekijk dan per situatie of – en in welke taal – de boodschap moet worden vertaald.'

Naast het 'vertaalbeleid van de overheid' is ook de 'Wet gebruik Friese taal in het rechtsverkeer (wet van 11 mei 1956)' van kracht. Deze wet maakt dat we voor Friestaligen verplicht zijn om in Friesland bij de balie in het Fries te (kunnen) communiceren. Een nog aan te nemen taalwet zal borgen dat iedereen in de provincie Friesland het recht heeft in het contact met de overheid of in de rechtszaal zelf te kiezen voor de Nederlandse of Friese taal. Mocht deze wet aangenomen worden, dan zal binnen alle dienstverleningskanalen in het Fries gecommuniceerd moeten kunnen worden.

3. Huidige situatie Belastingdienst

Het huidige vertaalbeleid van de Belastingdienst is vervat in de richtlijn voor vertalingen door de Belastingdienst, versie 5 maart 2007 van Handhavingsbeleid DGBel. Dit Belastingdienst-vertaalbeleid stelt dat we voor inwoners, zelfs als het gaat om expats, niet vertalen. Achtergrond hiervan is de inburgeringsgedachte. Daarnaast geeft de richtlijn aan dat we vertalen bij uitgaande post voor niet-bewoners, maar wel in redelijkheid. Hiermee werd dus een afwijking ingezet van het overheidsbrede vertaalbeleid uit 2006, dat meer ruimte geeft om vertalingen te bieden.

In de bijlage bij dit memo wordt een beeld geschetst van hetgeen we nu in de kanalen internet, telefoon, post en balie vertaald aanbieden. Naast vertalingen in de Belastingdienst-dienstverleningskanalen, participeren we als Belastingdienst ook in de site Newtoholland, the Dutch government immigration website (geheel in het Engels). Deze site biedt die nieuwkomers in Nederland hulp. Op deze site kun je doorlinken naar de Belastingdienstsite. Hier is de informatie fragmentarisch vertaald. Tevens participeren we met andere overheidsorganisaties in de site Grensinfopunt. Deze site biedt in het Nederlands en Duits informatie over wonen, werken en studeren in Nederland, België of Duitsland.

De kosten van het vertalen zijn deels inzichtelijk te maken. De vertalingen op de website bedroegen in 2010 € 6.410 en in 2011 tot en met september € 10.076. Hierin is geen onderscheid gemaakt tussen de kosten van de Duitstalige en de Engelstalige vertaling.

Voor de BelastingTelefoon Buitenland en Douane geldt dat de medewerkers drietalig zijn – Nederlands, Engels en Duits. Deze meertaligheid leidt niet tot hogere loonkosten dan gemiddeld, wel het feit dat deze mensen kennis van alle fiscale gebieden hebben.

De baten van het vertaalbeleid zijn minder goed te kwantificeren. Al dan niet vertalen zal waarschijnlijk leiden tot een vermeerdering dan wel vermindering van de compliance bij de betreffende doelgroepen.

4. Redenen voor herziening vertaalbeleid

In de praktijk heeft het Belastingdienst-vertaalbeleid uit 2007 ertoe geleid dat we binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen weinig, gefragmenteerde en niet altijd goed vindbare vertaalde informatie aanbieden. Aan nieuwe immigranten bieden we nog minder en ook gefragmenteerd vertaalde informatie aan.

Voorbeeld hierbij vormen onze sites: de site van de Belastingdienst is gedeeltelijk in het Engels en Duits vertaald, de douane-site is geheel in het Engels vertaald en niet in het Duits en de Toeslagensite is niet vertaald.

Ondanks het feit dat ons op dit moment goede klantcontactinformatie nog ontbreekt, hebben we wel indicaties dat er fouten worden gemaakt door niet-Nederlandssprekenden in hun interactie met de Belastingdienst. Zo komt ca. 80% van de Nederlandstalige NINBI formulieren niet goed retour. Er wordt een relatief groot beroep gedaan op de (duurdere persoonlijke) dienstverlening aan in het buitenland wonende belastingplichtigen; in 2010 hebben 542.432 bellers naar BelastingTelefoon Buitenland gebeld.

Organisatorisch gezien kan geconcludeerd worden dat de uitvoeringscoördinatie van het vertaalbeleid is verspreid.

Als Belastingdienst vormen we met deze uitwerking van het vertaalbeleid een uitzondering binnen de rijksoverheid. Andere overheidsorganisaties, zoals SVB en CVZ, bieden uitgebreidere vertalingen aan, zoals bijvoorbeeld een telefonische helpdesk in zeven talen of steunpunten in het buitenland.

5. Voorstel nieuw vertaalbeleid Belastingdienst

Voorgesteld wordt het beleidskader van de Rijksoverheid te hanteren als kader voor het vertaalbeleid van de Belastingdienst.

Het beleidskader 'vertaalbeleid van de overheid' geeft de ruimte aan waarbinnen we vertalingen van onze dienstverlening aan kunnen bieden aan bepaalde doelgroepen. Er is hierbij niet sprake van een boodschap aan het algemene publiek, maar van veelal persoonsgebonden dienstverlening aan specifieke doelgroepen. Het vertaalbeleid van de overheid stelt daarbij dat per situatie moet worden bekeken of – en in welke taal – de boodschap moet worden vertaald. Dit hoofdstuk biedt hiertoe richtlijnen.

Als Belastingdienst omarmen we het uitgangspunt van operational excellence waarbij twee begrippen centraal staan:

- Kosten (best price)
- Minimaliseren van klantontevredenheid (least inconvenience)

Oftewel 'het beste tegen de minste kosten'. Dit uitgangspunt geldt ook voor het vertaalbeleid.

Voor een goede toepassing van het rijksbrede beleidskader bij de Belastingdienst, is het zaak aan de hand van onderstaande richtlijnen – aangaande taal, doelgroep, producten & diensten en kanaalkeuze – afgewogen keuzen te maken.

5.1 Richtlijn omtrent taal

De consequentie van operational excellence als uitgangspunt, maakt dat wanneer we vertalen, we onze boodschap in eerste instantie alleen vertalen in het Engels en Duits. Een uitzondering kan worden gemaakt wanneer het noodzakelijk is vanwege de compliance een specifieke groep met een specifiek product in een andere taal dan Engels, Duits of Nederlands te bereiken.

Consequentie:

We bieden voor alle middelen vertalingen in het Engels en Duits.

Overwegingen vertalen in het Duits

Het handelsvolume tussen Nederland en Duitsland lag in 2009 op 112,2 miljard euro. Dit maakt Nederland tot de één na grootste handelspartner van Duitsland. Het vergemakkelijken van de (handels)relatie tussen Duitsland en Nederland door als Belastingdienst Duitstalige dienstverlening aan te bieden, laat zich niet makkelijk omzetten in kosten en baten. Toch is het wel een factor om rekening mee te houden.

De kosten die zijn gemaakt voor de vertalingen op de website bedragen voor 2010 € 6.410 en voor 2011 tot en met september € 10.076. Een onderscheid tussen de kosten die voor de Duitstalige en de Engelstalige vertaling zijn gemaakt, is lastig te achterhalen.

Voor de BelastingTelefoon Buitenland en Douane geldt dat de medewerkers drietalig zijn – Nederlands, Engels en Duits. Het niet meer voeren van de Duitse taal, zal niet leiden tot een vermindering in de loonkosten. Naar waarschijnlijkheid ook niet tot minder telefonie, mensen blijven vragen houden.

Het niet meer voeren van Duits als taal in de dienstverlening, leidt niet alleen tot minder kosten. Gezien het aantal telefoontjes in het Duits (niet alleen door Duitsers, maar ook door mensen uit landen in Oost-Europa) en het aantal keren dat de Duitse pagina's van onze site geraadpleegd worden (zie voor de aantallen onderdeel C van de bijlage) zal het niet meer bieden van dienstverlening in het Duits tot onzekerheid en onvrede bij deze klanten leiden, tot een terugkerend beroep op onze dienstverlening en mogelijk vermindering van compliance.

Overall gezien lijkt de afschaffing van Duits als dienstverleningstaal niet tot grote besparingen te leiden, en mogelijk wel tot een afname van compliance. Het voorgenomen beleid is dan ook Duits te blijven handhaven – volgens de in dit memo benoemde richtlijnen.

5.2 Richtlijn omtrent doelgroep

Het hanteren van het 'vertaalbeleid van de overheid' houdt in dat we als Belastingdienst vertalingen van onze dienstverlening aanbieden aan:

- Doelgroepen die in het buitenland wonen. Voor de Belastingdienst houdt dit in binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen, andere niet in Nederland wonende klanten (waar onder NINBI-klanten) en buitenlandse ondernemers (m.b.t. OB, LH etc).

- Nieuwkomers in Nederland. Hieronder scharen we immigranten, asielzoekers en expats / arbeidsmigranten.

De consequentie:

We brengen voor deze groepen de vertaling samenhangend en voor alle middelen op orde.

5.3 Richtlijn omtrent producten en diensten

We bieden op onze Belastingdienstsite de kern van de meest geraadpleegde niet-persoonsgebonden informatie voor de doelgroepen vertaald in het Engels en Duits aan. Dit geldt voor alle relevante middelen.

Transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen vertalen we niet, omdat dit momenteel tot dermate hoge kosten en ontwikkelcapaciteit leidt, dat dit niet realiseerbaar is. We bieden bij de relevante transactieformulieren wel een Engelstalige en Duitstalige digitale toelichting aan. Ook bieden we bij de beschikkingen en aanslagen die het meest vaak verzonden worden aan de genoemde doelgroepen, digitaal een Engelse en Duitse toelichting aan. We verwijzen op deze papieren documenten in het Engels en Duits naar de plekken op onze sites waar deze Engelse en Duitse toelichtingen te vinden zijn.

Brieven (niet zijnde transactie-formulieren bestemd voor massale verwerking) die specifiek voor buitenlands belastingplichtigen / niet-ingezetenen en expats zijn bedoeld (bijvoorbeeld de NINBI brief) worden op onze site in het Engels en Duits aan de doelgroepen aangeboden. Bij het in te vullen formulier wordt een digitale Engelse en Duitse toelichting geboden.

De consequentie:

We bieden geen vertaling van de volledige site, maar van voor alle middelen meest relevante informatie.

We vertalen geen transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen, maar we vertalen wel de digitale toelichting.

We bieden digitale vertaling van relevante correspondentie.

5.4 Richtlijn omtrent kanaalkeuze

Bij het aanbieden van vertaalde producten en diensten aan de doelgroepen geldt de volgende volgorde als leidraad voor de kanalen waarlangs we deze producten en diensten aanbieden:

- Zelfservice eerst
- Persoonlijke service waar nodig

Zelfservice: de burger kan zijn zaken zelf afhandelen, eventueel met ondersteuning van de Belastingdienst, maar zonder tussenkomst van een medewerker

Persoonlijke service: de burger roept de hulp in van een medewerker van de Belastingdienst, of een derde. Dat kan telefonisch of persoonlijk.

Zelfservice eerst

Vertalingen bieden we – conform onze kanalenstrategie – in eerste instantie alleen via onze sites aan.

Naast de Belastingdienst-, Douane-, en Toeslagen-sites participeren we in de sites Grensinfopunt en www.newtoholland.nl¹. Deze laatste biedt nieuwkomers overzicht van de zaken die ze moeten regelen voor hun verblijf in Nederland. Via deze site wordt de bezoeker weer doorgelinkt naar de sites van de Belastingdienst. Het gestructureerd en logisch vertalen van de voor de betreffende doelgroepen relevante onderdelen van onze sites, is dus essentieel.

De (te realiseren) persoonlijke domeinen van de Belastingdienst worden op termijn ook in het Engels en Duits aangeboden.

Persoonlijke service waar nodig

Wanneer zelfservice onvoldoende toereikend is om de doelgroep adequaat te bedienen, is vertaling van de dienstverlening binnen persoonlijke service aan de orde.

Voor binnenlandse belastingplichtigen en toeslaggerechtigden die in het buitenland wonen, heeft de Belastingdienst de BelastingTelefoon Buitenland en Douane ingericht, waar (ook) hulp in het Engels en Duits wordt geboden.

Onderzocht zal worden of de BelastingTelefoon Buitenland ook opengesteld kan worden voor nieuwkomers in Nederland, zodat zij op professionele wijze in het Engels en Duits te woord kunnen worden gestaan. Hierbij wordt gekeken in hoeverre de persoonsgebonden gegevens van deze doelgroep voor (een deel) van de informanten van de BelastingTelefoon Buitenland ontsloten kan worden, en wat werkbare alternatieven zijn als dit lastig blijkt. NB uitgangspunt is niet via de VRS naar de BelastingTelefoon Buitenland te verwijzen, maar via andere kanalen en media.

Naast dienstverlening via de telefonie kunnen burgers en bedrijven uit de benoemde doelgroepen ook bij onze balies in het Engels en Duits te woord worden gestaan. Hoe dit organisatorisch te borgen, vormt een te maken afweging door de betreffende kanaalmanager. Het kan mogelijk volstaan met het per locatie opleiden van één of twee medewerkers, die deze klanten vervolgens te woord staan.

De consequentie: we bieden vertalingen primair 'digitaal'. Persoonlijke service vormt het vangnet voor degenen die er via de digitale weg niet uitkomen - we laten het 'verbod' op Engels en Duits bij deze kanalen los

6. Organisatorische belegging

De uitvoering van het vertaalbeleid ligt bij de betreffende dienstonderdelen (Toeslagen, Douane, B/CKC en Landelijke Kantoor Belastingdienstregio's). De regie over de implementatie van deze nota is belegd bij het domein dienstverlening.

7. Vervolgstappen

De voorziene vervolgstappen op basis van dit memo 'Verruiming vertaalbeleid dienstverlening Belastingdienst' zijn:

- Het aanbieden op onze Belastingdienstsites van de kern van de meest geraadpleegde niet-persoonsgebonden informatie voor de doelgroepen vertaald in het Engels en Duits. Dit geldt voor alle middelen.
- Het onderzoeken hoe we een digitale Engelse en Duitse toelichting bij de voor de doelgroepen relevante transactieformulieren, beschikkingen en aanslagen kunnen realiseren. We verwijzen hierbij op de papieren

¹ The Dutch Government Immigration Website, een interdepartementaal product

documenten in het Engels en Duits naar de plekken op onze sites waar deze Engelse en Duitse toelichtingen te vinden zijn.

- Brieven (niet zijnde transactie-formulieren bestemd voor massale verwerking) die specifiek voor buitenlands belastingplichtigen / niet-ingezetenen en expats zijn bedoeld (bijvoorbeeld de NINBI brief) worden op onze site in het Engels en Duits aan de doelgroepen aangeboden.
- Het uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheden om de BelastingTelefoon Buitenland ook voor nieuwkomers in Nederland te ontsluiten

Bijlage Uitwerking huidig vertaalbeleid Belastingdienst

Deze bijlage biedt een schets van wat de Belastingdienst per dienstverleningskanaal (internet, post, telefonie, balie/fysieke dienstverlening) op dit moment vertaald aanbiedt aan:

- A. binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen (zie onderstaand kader voor een schets van deze groep)
- B. nieuwkomers in Nederland.

Daarnaast geeft het een indicatie van de aantallen klanten die van de Duitstalige en Engelstalige dienstverlening gebruikt maakt (C.)

Het doel is een beeld te schetsen van de wijze waarop het huidige beleid in de praktijk zijn uitwerking vindt. Gezien het grote aantal formulieren en uitingen en de fragmentarische aard van onze vertalingen, wordt niet gepretendeerd dat dit overzicht volledig is.

Binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen
De doelgroep binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen, valt onder de competentie van Belastingkantoor Buitenland.

Bij bedrijven die onder de competentie van kantoor Buitenland vallen (125.000)¹, gaat het om successie en dividendbelasting (betreft ca 1,6 miljard euro), loonbelasting (ca 4500 klanten), omzetbelasting (betreft ca 1,5 miljard euro, hier ook veel nieuwe ondernemers) en VpB (vastgoedondernemers).

Bij burgers gaat het om een groep die IB/PH-plichtig is. Dit is een groep van ongeveer 120.000 mensen. Zij vullen het papieren M-biljet in dan wel het C/Tc biljet.

Een andere groep betreft ongeveer 180.000 mensen die recht op een toeslag hebben, dan wel uitkeringsgerechtigd zijn in Nederland (bv grensarbeiders, en Nederlandse gepensioneerden). Zij ontvangen het NINBI formulier van de Belastingdienst, om zo het niet in Nederland belastbare inkomen te bepalen.

Tot slot zijn er ongeveer 1.000 burgers die inzake de loonheffing rechten en plichten hebben.

A. Belastingplichtigen die in het buitenland wonen.

Internet

Het informatie-deel van de site

De site van de Belastingdienst (particulieren en zakelijk) is beperkt in het Engels en Duits vertaald. Het Toeslagen deel is geheel in het Nederlands opgesteld, het Douane deel is geheel in het Engels vertaald.

Op het zakelijke en particulieren deel zijn de pagina's waarop doorgelinkt kan worden naar het C-biljet met Duitse en Engelse toelichting naar keuze in het Engels of het Duits vertaald.

¹ bron Bedrijvend Nederland segmentering LTO (maart 2010)

Klik je elders op het belasting- of toeslagendeel van de site op de knop Englisch of Deutsch, dan kom je weer op de pagina met het C-biljet terecht. Uitzondering vormt het douane-deel van de site. Dit is geheel in het Engels vertaald.

Echter, naast de vertalingen op dit logische vind-pad zijn er meer uitgebreide vertalingen te vinden via een minder logisch klikpad. De website van de Belastingdienst (blauw) kent zowel bij het tabblad particulier als bij zakelijk het onderdeel Buitenland. Dit onderdeel is voor een groot deel vertaald in het Duits en het Engels. Klik op het kopje Deutsch of Englisch en klik vervolgens verder op de tabbladen. Achter deze ingang zijn grote gedeelten van de site in het Engels en het Duits vertaald. Er is zelfs een vertaalde begrippenlijst.

In de nieuwe site blijft overeind dat we het Douane-deel geheel in het Engels vertalen, teksten die voor buitenlandse belastingplichtigen waar relevant vertalen en voor het Toeslagen deel niets vertalen.

Tevens participeren we met andere overheidsorganisaties in de site Grensinfopunt. Deze site biedt in het Nederlands en Duits informatie over wonen, werken en studeren in Nederland, België of Duitsland.

Transactie-mogelijkheden op de site

Burgers die in het buitenland wonen, kunnen vooralsnog geen DigiD aanvragen, omdat dit systeem gebonden is aan een Nederlandse postcode. Deze mensen zijn dus aangewezen op papier, of moeten zich laten vertegenwoordigen. BZK werkt aan de mogelijkheid om DigiD wel vanuit het buitenland aan te vragen, naar verwachting is dit in de eerste helft van 2012 gereed.

Binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en IB/PH-plichtig zijn, kunnen hun aangifte doen met een elektronisch programma (C-programma) en een papieren biljet. Het elektronische C-programma bestaat uit een formulier in het Nederlands, met drie taalvarianten van de toelichting: met Nederlandstalige toelichting of help, een Duitstalige toelichting of help en een Engelstalige toelichting/help.

Doorgaans werd de versie van het programma met Duitstalige help vaker gebruikt dan de versie met Engelstalige help – zie onderdeel C van deze bijlage. Het gebruik van de versie met Engelstalige help lijkt toe te nemen, waardoor voor IB2009 de Duitse en Engelse versies even vaak zijn gebruikt.

De persoonlijke domeinen voor ondernemers waar ook in het buitenland gevestigde ondernemers gebruik van moeten maken, zijn geheel in het Nederlands opgesteld.

Onze transactieformulieren zijn in het Nederlands opgesteld.

Post: papieren formulieren, brieven en brochures

De brochures, uitgaande brieven en de papieren formulieren van de Belastingdienst zijn allemaal in het Nederlands opgesteld – een aantal uitzonderingen daar gelaten.

Er zijn twee papieren biljetten voor binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen en IB/PH-plichtig zijn: het C-biljet en het Tc-biljet, beiden alleen Nederlandstalig. Het Tc-biljet is per fiscaal jaar 2010 afgeschaft. Zie onderdeel C van deze bijlage voor het gebruik.

Ook de formulieren, brochures en post betreffende Toeslagen zijn geheel in het Nederlands opgesteld. Het NINBI² formulier (ca. 180.000 stuks per jaar) is geheel in het Nederlands opgesteld.

Telefonie

Het telefonische kanaal biedt voor binnenlandse belastingplichtigen die in het buitenland wonen anderstalige interactie aan: voor alle middelen, inclusief toeslagen, kunnen zij bellen met de BelastingTelefoon Buitenland. De medewerkers van de BelastingTelefoon Buitenland beheersen Engels en Duits. De BelastingTelefoon Buitenland kost 20 cent per minuut. Aantal binnengekomen gesprekken bij de BelastingTelefoon Buitenland in 2009: 484.346, in 2010: 542.432.

De BelastingTelefoon Douane biedt hulp in het Nederlands, Engels en Duits.

Balie, fysieke hulpverlening

Mensen die hulp bij hun aangifte willen, kunnen beroep doen op de huba-campagne van kantoor Buitenland. Zij reizen hiertoe af naar Heerlen.

Voor nieuwe ondernemers (loonbelasting/omzetbelasting) die niet vertegenwoordigd zijn door een adviseur, biedt kantoor buitenland het gehele jaar door een soort hulp bij aangifte, waarbij zij hen uitleggen hoe aangifte te doen in een (Engels of Duits gesproken) telefonisch gesprek dat tussen de 1 en 3 uur duurt. Deze ondernemers moeten gebruik maken van het geheel Nederlandse opgestelde persoonlijk domein, en hen moet onder andere uitgelegd worden wat in te vullen bij de Nederlandse termen gebruikersnaam en wachtwoord. Dit gesprek voorkomt veel ellende, de LB/OB aangifte komt immers elke maand, en ondernemers moeten wel duidelijk hebben hoe met deze persoonlijke domeinen om te gaan.

B. Nieuwkomers in Nederland

Voor alle binnenlandse belastingplichtigen, inclusief diegenen die tijdelijk in Nederland werken (expats (40.000) en seizoensarbeiders), immigranten en asielzoekers, binnenlandse belastingplichtigen die zich door een buitenlandse intermediair laten vertegenwoordigen, vindt alle interactie vanuit de Belastingdienst in het Nederlands plaats.

We participeren als Belastingdienst wel in de site Newtoholland, the Dutch government immigration website (geheel in het Engels). Deze site biedt die nieuwkomers in Nederland hulp. Op deze site wordt kun je doorlinken naar de Belastingdienstsite. Hier is de informatie fragmentarisch vertaald.

² Niet in Nederland belastbaar inkomen in de zin van artikel 8a AWIR

Mensen die een deel van het belastingjaar in Nederland wonen (emi- en immigranten) kunnen uitsluitend aangifte op papier doen, hiervoor is het M-biljet (met daarin 115 vragen en een toelichting van 130 pagina's, beiden uitsluitend in het Nederlands). Jaarlijks komen er ca. 30.000 M-biljetten binnen.

Uitzondering op het niet-vertalen vormen de Friestaligen, we zijn verplicht om in Friesland bij de balie in het Fries te (kunnen) communiceren (Wet gebruik Friese taal in het rechtsverkeer (wet van 11 mei 1956).

Een tweede uitzondering wordt gevormd door pilots in het kader van de businesscase diversiteit. Onder andere in Holland Midden wordt voorlichting aan groepen ondernemers gegeven in het Turks en Pools. Dit past in de vernieuwing van het Toezicht (handhavingscommunicatie). Ook draait er momenteel een pilot Horizontaal Toezicht bij Toeslagen, waarbij buitenlandse werknemers eenvoudig een toeslag kunnen aanvragen en waarbij de toelichtingen bij beschikkingen (aanvraag en wijziging) in het Engels, Pools en Duits zijn vertaald. Het project zorgt voor uitbetaling per maand achteraf (geen afhankelijkheid van het stopzetten van de toeslag en er wordt niet teveel uit betaald) en het bedrag wordt op de individuele rekening van de werknemer zelf gestort.

C. Een indicatie van de aantallen klanten die van de Duitstalige en Engelstalige dienstverlening gebruikt maakt

De top vijf best bezochte Engelstalige pagina's van onze website laat de volgende aantallen unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011 zien:

Pagina / Engelstalig / Top 5 meest bezocht	Aantal unieke bezoekers
Buitenland en aangifte 2010	7.930
Buitenland en particulieren ip introductie inkomstenbelasting	7.477
Buitenland en aangifte 2009	5.261
Buitenland en particulieren ip in nl komen werken	2.697
Buitenland en ondernemers ip omzetbelasting	2.496

De top 5 best bezochte pagina's met in het Duits vertaalde teksten laat de volgende aantallen unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011 zien.

Pagina's / Duitstalig / Top 5 meest bezocht	Aantal unieke bezoekers
Buitenland en aangifte 2010	2.656
Buitenland en particulieren ip introductie inkomstenbelasting	1.884
Buitenland particulieren ip wonen in buitenland met nl inkomen	1.800
Buitenland en aangifte 2009	1.591

Buitenland en ondernemers ip omzetbelasting	1.182
---	-------

Bij het merendeel van de vertaalde pagina's in het Engels en Duits ligt het aantal rond de paar honderd unieke bezoekers in het eerste kwartaal van 2011.

Ter referentie: het totaal aantal unieke bezoekers van onze site was het eerste kwartaal van 2011 6.930.660.

Uit een aantal korte onderzoeken bij de BelastingTelefoon Buitenland komt het volgende beeld naar voren:

Turven in	% Engels	% Duits	Totaal	
Wk 25	6,0%	11,0%	17,0%	Vanuit callanalyse SCD
Wk 32	14,4%	18,7%	33,1%	Eigen turfactie Heerlen
Wk 35	9,1%	13,3%	22,4%	Eigen turfactie Heerlen
Wk 40	9,0%	11,0%	19,9%	Vanuit callanalyse SCD

Het aanbod telefonie in het Engels en Duits lijken te fluctueren, maar zijn wel substantieel. Opmerkelijk is dat er meer gesprekken in het Duits dan in het Engels gevoerd worden. De BelastingTelefoon Douane voert naar schatting ongeveer 2% van de gesprekken in het Duits.

Wat betreft het gebruik van de biljetten en programma's bestemd voor buitenlands belastingplichtigen, geeft onderstaande tabel geeft een overzicht, ook nog weer afgezet tegen het totaal aantal aangevers.

Tabel Aantal buitenlands belastingplichtigen per jaar (IB2007-IB2009)

	IB2007		IB2008		IB2009	
	#BSNs	V%	#BSNs	V%	#BSNs	V%
C-programma	103.000	1,1%	106.000	1,1%	108.000	1,1%
C-programma met help in Duits	8.000	0,1%	19.000	0,2%	15.000	0,1%
C-programma met help in Engels	3.000	0,0%	14.000	0,1%	15.000	0,1%
Totaal buitenland via internet	114.000	1,2%	139.000	1,4%	138.000	1,4%
C-biljet	32.000	0,3%	27.000	0,3%	25.000	0,2%
M-biljet	31.000	0,3%	38.000	0,4%	38.000	0,4%
Tc-biljet	19.000	0,2%	21.000	0,2%	16.000	0,2%
Totaal buitenland op papier	81.000	0,9%	85.000	0,9%	78.000	0,8%
Totaal buitenland	195.000	2,0%	224.000	2,3%	216.000	2,1%
Totaal aangevers	9.561.000	100%	9.807.000	100%	10.073.000	100%

- De onderzoekspopulatie betreft aangevers die voor 31 december T+1 aangifte IB20XX deden, waarbij geen onderscheid is gemaakt tussen beschrevenen en niet-beschrevenen.
- Bovenstaande grafiek toont aangevers en dus geen

- aangiften. Wanneer een belastingplichtige meerdere aangiften deed, dan is de eerste aangifte geanalyseerd.
- Aantallen zijn afgerond op 1.000-tallen.

Wat opvalt is dat tot en met december 2010 10 miljoen belastingplichtigen aangifte IB2009 hebben gedaan. 216.000 belastingplichtigen (2,1%) hebben voor het doen van aangifte gebruik gemaakt van een programma of biljet voor buitenlands belastingplichtigen. Tweederde van de buitenlands belastingplichtigen gebruikt een programma, terwijl eenderde een biljet gebruikt. Van de programma's wordt de Nederlandstalige versie veruit het meest gebruikt.