



SIGNALEN - BELASTINGEN

Sinds een paar jaar organiseert de Zuidpoort, een Gentse vereniging waar armen het woord nemen, hulp bij het invullen van de belastingbrief. We merken dat het georganiseerde aanbod van de FOD financiën niet volstaat - mensen vinden de weg niet naar deze hulp, krijgen te maken met een taalbarrière of worden niet goed geholpen. Het toeval wil dat wij een vrijwilliger hebben die in de financiële sector werkt en aanbod om mensen hierbij te helpen. Zo konden wij de voorbije 3 jaar een aanbod voorzien voor buurtbewoners.

Mensen maakten de voorbije periode een afspraak via sms, email, springen binnen op ons bureau, belden of kwamen langs op ons wekelijks ontmoetingsmoment. Dit gebeurde zowel rechtstreeks als via doorverwijzing. Zo werden mensen ingeschreven via OCMW Nieuw Gent, Inloopteam Nieuw Gent, I-mens Gent, Straathoekwerk..., allemaal diensten uit de wijk Nieuw Gent waar de Zuidpoort gevestigd is. We hadden ons aanbod via hen verspreid. We kregen ook telefoon van mensen uit andere Gentse wijken. Ons aanbod werd mond aan mond doorgegeven.

Opvallend was dat we na een tijd ook inschrijvingen via Amal kregen, de Gentse afdeling van het Agentschap Integratie en Inburgering. Amal contacteerde ons met de vraag of wij nog ruimte hadden voor 40 inschrijvingen voor nieuwkomers en anderstaligen. Nadien volgde de boodschap dat zij hulp gevonden hadden via FOD Financiën en dat ze een zitdag konden organiseren met twee medewerkers van de dienst. Ze legde de focus hier op alle talen behalve Engels en Frans, er werden dus ook tolken voorzien. Nieuwkomers die wel hulp in het Frans of Engels wensten werden naar ons doorverwezen.

We probeerden mensen eerst te stimuleren om zelf naar het nummer van de belastingdienst te bellen. We deden dat eventueel ook samen met hen. Als dit niet volstond of als we merkten dat mensen het Nederlands onvoldoende machtig waren, schreven we mensen in voor individuele ondersteuning. We hebben niemand geweigerd.

Wij hadden ruimte voor 50 personen, dit is opgetrokken naar 90. In werkelijkheid zal dat aantal nog hoger liggen. Sommige personen hadden 2-3 brieven bij van familieleden en vrienden, er kwamen mensen zonder afspraak, en er kwamen mensen met meerdere personen opdagen op 1 afspraak. Dit alles werd gedaan in de Zuidpoort door 1 vrijwilliger op 5 dagen tijd.

Vanuit verschillende contacten en gesprekken kwamen er verschillende signalen naar voren die we kunnen clusteren in 4 categorieën. We bespreken deze één voor één hieronder. We hopen dat deze signalen serieus worden genomen, zodat de Zuidpoort kan focussen op haar kerntaak.

01 ONDERSTEUNING BIJ FOD FINANCIËN

FOD FINANCIËN: aanbod op de website

Via de website van de FOD Financiën lees ik dat zij drie verschillende manieren van hulp aanbieden bij het invullen van je belastingaangifte.

Deze zijn:

- 1. Een afspraak maken bij een kantoor in de buurt**
Om een afspraak te maken met een medewerker van de FOD bel je naar het nummer dat op de bruine enveloppe staat. Dit kan enkel tijdens kantooruren. Tijdens de afspraak zelf krijg je een kwartiertje om samen met de medewerker je brief in te vullen.
- 2. Telefonische ondersteuning - teruggebeld worden**
Je belt naar het nummer op de bruine enveloppe en maakt een afspraak voor een dag + dagdeel waarop een medewerker van de FOD Financiën jou zal opbellen om samen de aangifte in te vullen. Nadien ontvang je per post een bevestigingsdocument om te ondertekenen en terug te sturen om uw aangifte te vervolledigen.
- 3. Langsgaan bij een hulpessie die georganiseerd wordt door je eigen gemeente**
Via de website van FOD Financiën kan je een lijst vinden van steden die zitdagen organiseren. Gent staat niet op deze lijst, er zijn dus geen stedelijke zitdagen meer.

IN DE PRAKTIJK

Vooraf de **telefonische ondersteuning** roept meerdere signalen op:


- Verschillende mensen gaven aan dat de communicatie aan de telefoon niet erg vriendelijk was. Ze hadden het gevoel dat het telefoongesprek snel moest gaan en dat het een grote moeite leek voor de medewerker om iets opnieuw uit te leggen. Dit hield hen tegen om opnieuw om hulp te vragen.

“Heb je al hulp gevraagd bij de dienst belastingen?” - trekt wenkbrauwen omhoog, draait met ogen en zucht - ‘Dat doe ik niet meer ze, na dat laatste gesprek’. (Bezoeker Zuidpoort)

- Een telefoongesprek met FOD Financiën zorgt voor meer onduidelijkheid en vragen. Verschillende mensen gaven aan dat het tempo te hoog was en dat ze bepaalde woorden niet begrepen.

“Ik had net een cliënte aan de lijn, duidelijk overstuur. Ze had telefonisch contact met de belastingen gehad en dit gesprek zorgt juist voor meer zorgen bij haar.” (Medewerkster van OCMW Nieuw-Gent)

- Een gevoel van onzekerheid en angst. Verschillende bezoekers gaven aan dat ze onzeker zijn over het feit of ze alles wel juist begrepen hebben, aangezien dit gesprek in een taal is die ze niet vaardig zijn en dat niemand kan kijken naar wat ze effectief aankruisen/invullen.



“Ik vulde mijn brief al volledig zelf in maar heb toch graag dat iemand deze nog nakijkt, wanneer deze niet klopt denken ze misschien dat ik fraude pleeg”. (gesprek in De Zuidpoort)

- Het telefoonnummer van de hulpdienst van FOD Financiën staat op de buitenkant van de bruine enveloppe. Een meerderheid van de mensen had over dit telefoonnummer gelezen of had de enveloppe al weggegooid en enkel de brief bijgehouden. Hierin staat het nummer niet en online is het juiste nummer zeer moeilijk te vinden. Je komt daar terecht bij twee verschillende nummers.
- Wanneer je belt naar de helpdesk moet je eerst een telefonische vragenlijst doorlopen om bij de gepaste hulp terecht te komen. Deze vragenlijst gaat zeer snel en gebruikt moeilijke woorden. Daarnaast weten mensen vaak ook niet welke hulp ze nodig hebben.

“Ik geraak nooit niet verder dan vraag 1, ik begrijp de verschillende opties niet en weet dus ook niet welk cijfer ik moet indrukken.” (gesprek in De Zuidpoort)

‘Ik word meteen vlot geholpen wanneer ik bel naar de hulpdienst FOD Financiën omdat ik weet wat ik moet vragen en ik spreek vlot Nederlands.’ (vrijwilliger Zuidpoort - persoon die die belastingaangifte ondersteunt)

‘Ik heb een hele dag zitten wachten voor niks, ondanks dat ik een telefonische afspraak had gemaakt. Of dat denk ik toch.’ (Bezoeker Zuidpoort)

- Wanneer je het jaar voordien telefonische hulp gekregen hebt van FOD Financiën, dan krijg je dit jaar automatisch een sms dat je opnieuw gebruik kan maken van hun telefonische hulp. Deze automatische sms'en zorgen voor een onveilig gevoel bij sommige van onze bezoekers.

“De sms'jes van de belastingdienst geven verschillende mensen een angstig gevoel. Omdat erin staat dat ze hun identiteitskaart bij hen moeten hebben. Ze zijn niet zeker of dat deze sms'en wel te vertrouwen zijn.” (Medewerkster Inloopteam Nieuw Gent)

‘Wij moedigen de mensen aan om niet te reageren op smsjes van nummers die ze niet kennen, en al zeker niet als ze naar persoonlijke gegevens vragen. Dit staat haaks op de werking van de hulpdienst van FOD Financiën.’ (Medewerkster Inloopteam Nieuw Gent)

- De moeilijke fysieke bereikbaarheid van hulp is ook een punt dat vaak terugkomt. Op de website van Stad Gent wordt voor hulp bij het invullen van de belastingaangifte doorverwezen naar Digipunt. Zij helpen enkel bij technische hulp. Voor inhoudelijke vragen kunnen zij je niet verder helpen en word je opnieuw doorverwezen naar de hulpdienst van de belastingen. Vorige jaren hielpen de vakbonden, mutualiteiten, buurtcentra... mensen met hun aangifte, maar ook dit is om verschillende redenen gestopt. Er zijn dus geen zitdagen in Gent.

“Ik ben hardhorig en van leeftijd, een telefoongesprek is zeer moeilijk voor mij. Ik kan enkel hulp vragen of een afspraak plannen via de telefoon en dit gaat niet. Er is nergens meer een zitdag of

een inloophmoment waar ik ter plekke hulp kan vragen.” (gepensioneerde vrouw die onverwacht weer een brief kreeg na jaren geen brief te krijgen - zie hieronder)

*‘Mijn dochter had tranen in haar ogen toen ze hoorde dat ze enkel telefonisch geholpen kon worden bij haar aangifte. Ze is zwakbegaafd en telefoongesprekken gaan voor haar vaak veel te snel.’
(Bezoekster Zuidpoort)*

02 TAALBARRIÈRE

FOD FINANCIËN

Op de website kan je lezen:

‘We helpen u in de taal die officieel gebruikt wordt in uw woonplaats. Dat betekent bijvoorbeeld dat we u niet in het Nederlands kunnen helpen als u in een Franstalige gemeente woont.

We kunnen u ook niet helpen in een andere taal dan het Nederlands, het Frans of het Duits (we kunnen u bijvoorbeeld niet helpen in het Engels).

Spreekt u de taal niet die officieel gebruikt wordt in uw woonplaats? U kunt iemand anders vragen om in uw plaats te bellen.’

Dit gaat zowel over de telefonische als de fysieke hulp.

IN DE PRAKTIJK

Enkel hulp in het Nederlands is in een stad als Gent niet voldoende. Een grote meerderheid van de bezoekers die bij de Zuidpoort langskwam voor ondersteuning bij hun belastingaangifte, heeft een andere etnisch-culturele origine of heeft het Nederlands niet als moedertaal. Ze vinden de weg naar ondersteuning van FOD Financiën niet.


Wanneer zij deze weg wel vinden en mensen bellen naar de hulpdienst van FOD Financiën dan moeten zij eerst een telefonische vragenlijst invullen om te bepalen wat voor hulp zij nodig hebben en met wie zij verbonden moeten worden. Deze vragenlijst is voor veel mensen al een drempel, er worden te moeilijke woorden gebruikt, het is enkel in het Nederlands of Frans en mensen weten vaak ook niet welke hulp ze nodig hebben.

Wij merkten zeker bij mensen uit Oekraïne dat hun aangifte het meest moeizaam verloopt. Ze hebben geen kennis over de Belgische belastingen en ze hebben vaak nog geen idee of ze hier gaan blijven. Hierdoor zijn bepaalde papieren niet in orde, wat vaak in hun nadeel speelt.

*“We zijn niet verplicht om Engels of Frans te praten, het is afhankelijk van wie je aan de lijn hebt”
(medewerker hulplijn FOD Financiën)*

*“Het is te zien wie van mijn collega’s je aan de lijn hebt en of die Engels kan en wil praten.”
(medewerker hulplijn FOD Financiën)*

‘Ik wilde een afspraak maken bij een kantoor van FOD Financiën om samen mijn aangifte in te vullen. Ik spreek geen Nederlands, wel vlot Engels. Ik kan enkel hulp krijgen wanneer ik iemand meebreng die wel Nederlands spreekt. Ik ben nog niet lang in het land en heb hier geen netwerk, ik heb niemand die met mij mee kan’. (Bezoekster Zuidpoort)



'Ik ben getrouwd met mijn man in Oekraïne, dit huwelijk was niet in België geregistreerd want ik weet niet waar ik dit moet doen. Hierdoor kregen we elk een apart aanslagbiljet. Onze dochter is fiscaal ook niet erkend in België.' (Oekraïense bezoeker Zuidpoort)



03 INHOUDELIJKE SIGNALLEN

FISCALE ATTESTEN KINDEROPVANG

Een groot deel van de bezoekers die langskwam was niet op de hoogte dat ze fiscale attesten gekregen hadden voor de kinderopvang. Of ze hadden ze wel gekregen maar wisten niet wat ze daar mee moesten aanvangen.

Ouders krijgen deze papieren in maart/april, zonder veel uitleg te krijgen. Dit maakt dat sommige ouders de papieren kwijt zijn op het moment dat deze nodig zijn.

Het fiscale attest voor kinderopvang is het enige document dat niet automatisch in tax-on-web staat. Dit zorgt voor verwarring en onwetendheid. Soms - niet bij iedereen - staan fiscale attesten voor kinderopvang onder de rubriek 'documenten' in de online belastingsaangifte. Dit is niet duidelijk aangeduid en niet bij iedereen zo. Je moet hier al kennis over hebben én vaak is er een foutmelding bij het overzetten van dit document.

"Ik heb op de school van mijn zoontje nog een openstaande rekening staan van 2020, hierdoor wil de school mij geen fiscaal attest meegeven voor de naschoolse opvang". (Bezoekster Zuidpoort)

"Wij delen de fiscale attesten mee met de ouders in maart. Wanneer zij deze kwijt zijn geven wij geen kopie meer. Dit is hun eigen verantwoordelijkheid." (Secretariaatmedewerkster kleuterschool Gent)

VOORSTEL VEREENVOUDIGDE AANGIFTE: PENSOEN

Een 6-tal gepensioneerde mensen kwamen langs met de boodschap dat ze jarenlang geen brief gekregen hadden en nu plots wel weer. Het ontvangen van de brief zorgde voor verwarring en onzekerheid. Door hun gebrek aan digitale kennis vonden deze mensen niet de weg naar de helpdesk van FOD Financiën om dit uit te klaren.

"Ik heb jarenlang geen belastingbrief gekregen (door pensioen) en dit jaar zat er plotseling weer een brief in mijn bus, heb ik iets fout gedaan?" (Bezoeker Zuidpoort)

BRONNEN

Hulp bij het invullen van de aangifte - Hulp ter plaatse. (2023, 26 april). FOD Financiën.
<https://financien.belgium.be/nl/particulieren/belastingaangifte/aangifte/hulp/ter-plaatse#q4>