Bijlage 2
Wederhoortabel Belastingdienst

Wederhoortabel behorend bij onderzoek *'Het ongemak van complexiteit. Onderzoek naar het aanvragen van toeslagen.'*

Nr.	Inzage-partij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst	Argumentatie/ onderbouwing van reactie	Reactie inspectie	Aangepaste tekst
1	Belasting-dienst	2.1	Ook kunnen burgers hulp krijgen van een medewerker van de Belastingtelefoon, een intermediair, aan de balie van de Belastingdienst *Het is de balie van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.*		Deze opmerking hebben we overgenomen.	Ook kunnen burgers hulp krijgen van een medewerker van de Belastingtelefoon, een intermediair of iemand uit het eigen netwerk en aan de balie van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen.
2	Belasting-dienst	2.3.2	Daarnaast kunnen burgers ook ondersteuning krijgen bij de balies van Belastingdienstkantoren. *Gezamenlijke fysieke, digitale (videobellen) en telefonische balies van de Belastingdienst en Toeslagen.*		We hebben overgenomen dat het om de balie van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen gaat. Later in de paragraaf komt aan bod dat Burgers kunnen kiezen voor een fysieke afspraak, een telefonisch contactmoment of een videogesprek.	Daarnaast kunnen burgers ook ondersteuning krijgen bij de balie van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Deze balies zijn gevestigd in Belastingdienstkantoren. [...] Het maken van een afspraak bij de balie kan

					inmiddels zowel via de Belastingtelefoon als online via de website, maar bijvoorbeeld ook via een Toeslagen-servicepunt. Burgers kunnen daarbij kiezen voor een fysieke afspraak, een telefonisch contactmoment of een videogesprek.
3	Belasting-dienst	2.3.2	Medewerkers van de Belastingdienst en Toeslagen geven aan dat burgers een drempel (kunnen) ervaren om naar een belastingkantoor te gaan. Volgens hen voelt een belastingkantoor voor sommigen afstandelijk: een groot gebouw, een hoge trap op, een balie achter glas. Dat kan afschrikken, geeft Toeslagen aan. *Er zijn ook balies georganiseerd op 18 steunpunten bij gemeenten, sociale dienst en via een dienstverleningsbus.*	Deze opmerking hebben we overgenomen. We hebben toegelicht dat er balies op 18 steunpunten zijn georganiseerd.	Zo zijn er inmiddels, naast de Toeslagen-servicepunten en de balies in Belastingdienst-kantoren, (telefonische) balies op 18 zogenoemde steunpunten ingericht, bijvoorbeeld in gemeentehuizen en op locaties waar ook andere overheidsorganisaties zoals de SVB of DUO aanwezig zijn.

4	Belasting-dienst	2.3.2	Het maken van een afspraak kan momenteel alleen via de Belastingtelefoon, wat voor sommige burgers een extra belemmering vormt. *Burgers kunnen een afspraak maken online. Ook zijn burgers die binnenlopen welkom. Ook kan met behulp van een Toeslagenservicepunt een afspraak worden gemaakt.*	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Het maken van een afspraak bij de balie kan inmiddels zowel via de Belastingtelefoon als online via de website, maar bijvoorbeeld ook via een toeslagen-servicepunt.
5	Belasting-dienst	2.3.1	Daarnaast worden er stappen gezet om balie-servicepunten te openen in bijvoorbeeld gemeentehuizen, op plekken waar ook de SVB of DUO een servicepunt hebben. *Hier ook telefonische balie aan toevoegen Dit noemen we geen balie-servicepunten, maar steunpunten.*	Deze opmerking hebben we overgenomen.	Zo zijn er inmiddels, naast de Toeslagen-servicepunten en de balies in Belasting-dienstkantoren, (telefonische) balies op 18 zogenoemde steunpunten ingericht, bijvoorbeeld in gemeentehuizen en op locaties waar ook andere overheidsorganisaties zoals de SVB of DUO aanwezig zijn.