

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1492

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *de onvoldoende voor de BelastingTelefoon* (ingezonden 14 februari 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 21 maart 2014).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Bellen op eigen risico»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3 en 6

Hoe beoordeelt u de kritiek van de Consumentenbond dat de BelastingTelefoon sinds 2012 geen verbetering heeft laten zien? Deelt u de conclusie van directeur Bart Combée dat consumenten hun vragen beter schriftelijk kunnen stellen aan de belastinginspecteur? Zo nee, waarom niet?<sup>2</sup>

Deelt u de mening dat de BelastingTelefoon juiste en volledige informatie moet verstrekken aan bellers? Hoe beoordeelt u de waarnemingen die naar voren komen uit het onderzoek van de Consumentenbond in dit licht? Deelt u de mening dat dit beeld zorgelijk is en het geven van foutieve informatie het vertrouwen in de overheid en het draagvlak van het doen van een eerlijke belastingaangifte kan ondermijnen?

Wat zijn sinds 2012 de resultaten van de onderzoeken die de Belastingdienst zelf door een onafhankelijke partij laat uitvoeren? Klopt de bewering van een woordvoerder van de Belastingdienst dat uit dit onderzoek een beter beeld naar voren komt over het functioneren van de Belastingdienst dan uit het onderzoek van de Consumentenbond?<sup>3</sup>

Antwoord 2, 3 en 6

De Belastingdienst streeft naar een goede informatievoorziening en kwaliteit bij de beantwoording van vragen door de BelastingTelefoon. Dat is gezien de ingewikkeldheid van de regelgeving en de vaak complexe situatie van de beller een moeilijke opdracht.

<sup>1</sup> Geldgids (Consumentenbond), februari/maart 2014

<sup>2</sup> «Weer een onvoldoende voor de BelastingTelefoon», <http://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/2014/weer-een-onvoldoende-voor-de-belastingtelefoon/>

<sup>3</sup> Geldgids (Consumentenbond), februari/maart 2014

Het totale belaanbod bestaat voor 90% uit status- en procesvragen over belasting en toeslagen aangelegenheden. Daarvan is in 2012 en 2013 93% juist beantwoord. 10% van het totale belaanbod bestaat uit fiscaal-inhoudelijke vragen. Van die fiscaal-inhoudelijke vragen is een klein gedeelte heel ingewikkeld. Het onderzoek van de Consumentenbond had voor het grootste deel betrekking op dat deel van de vragen.

Om beter zicht te krijgen op de beantwoording van de door de Consumentenbond gebruikte vragen, heeft de Belastingdienst IPSOS, dat sinds 1 januari 2014 het externe onderzoek verricht, opdracht gegeven de kwaliteit van de beantwoording van die vragen verder te onderzoeken.

Daartoe heeft IPSOS een serie mystery calls uitgevoerd, waarbij 47% van de vragen voldoende en 7% acceptabel werd beantwoord. Dit is een betere score dan in het onderzoek van de Consumentenbond, maar is tegelijkertijd lager dan het streefpercentage van 80–85%. Daaraan is waarschijnlijk de bovengemiddelde complexiteit van de vragenset debet. De Belastingdienst gaat met de Consumentenbond in gesprek over de uitkomsten en onderzoeksmethoden.

Jaarlijks laat de Belastingdienst onderzoek verrichten door een externe partij ter bewaking van de kwaliteit van de beantwoording van fiscaal-inhoudelijke vragen. Sinds 1 januari 2014 is dit het externe onderzoeksbureau IPSOS. In opdracht van de Belastingdienst worden er jaarlijks zo'n 17.000 mystery calls gepleegd met een vragenset die representatief is voor het gemiddelde van de door burgers en bedrijven gestelde vragen. Daaruit blijkt dat zowel in 2012 als in 2013 86% van de fiscaal-inhoudelijke vragen juist werd beantwoord. Dit is hoger dan de gehanteerde streefwaarde van 80–85%. Daarnaast wordt de kwaliteit van de antwoorden van de BelastingTelefoon doorlopend gemonitord, door intern jaarlijks met ca. 100.000 gesprekken mee te luisteren.

#### Vraag 4 en 5

Welke concrete maatregelen neemt u op welke termijn om bellers vanaf nu beter te helpen? Is het mogelijk hoger gekwalificeerde medewerkers sneller in te zetten bij complexe vragen aan de BelastingTelefoon? Zo ja, bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Hoe beoordeelt u de bevindingen van de Consumentenbond in het licht van de in februari 2013 beëindigde pilot «In één keer goed», waarbij slechts zeer weinig bellers gebruik maakten van specialisten?<sup>4</sup> Wat zijn de resultaten van de na de genoemde pilot aan de BelastingTelefoon toegevoegde kennis van diverse belastinggrondslagen?

#### Antwoord 4 en 5

Ten aanzien van het doorverbinden met de inspecteur is van begin 2012 tot 1 februari 2013 een pilot uitgevoerd. Deze pilot is geëvalueerd en op basis daarvan is besloten expertise op het gebied van de vennootschapsbelasting en inkomstenbelasting niet winst toe te voegen aan de tweede lijn van BelastingTelefoon. Zo is veelgevraagde kennis steeds bij de BelastingTelefoon beschikbaar, waardoor meer bellers direct van een antwoord kunnen worden voorzien. Mijn ambtsvoorganger heeft daarover in de 12e halfjaarsrapportage aan uw Kamer gerapporteerd.

Telefoontjes komen altijd binnen bij medewerkers in de eerste lijn. Zij krijgen instructie ingewikkeldere vragen sneller naar de tweede lijn door te zetten en echt ingewikkelde vragen naar de tweedelijns medewerkers met de meeste expertise. De specialisten in de tweede lijn nemen dan de beantwoording voor hun rekening.

Specifiek met het oog op de beantwoording van complexere vragen zal de tweede lijn met extra medewerkers worden uitgebreid. Medewerkers worden in de komende maanden beter geïnstrueerd wanneer zij een vraag moeten doorzetten naar de tweede lijn. De inzet is op deze wijze de kwaliteit van de beantwoording van complexere vragen door de BelastingTelefoon verder te verbeteren. De resultaten van deze aanpak zullen de komende tijd worden gemonitord.

Een klein deel van de vragen overstijgt de expertise die de Belastingtelefoon kan bieden omdat deze vragen het karakter hebben van belastingadviezen. De

<sup>4</sup> 12e halfjaarsrapportage Belastingdienst

BelastingTelefoon zal dat soort vragen niet meer beantwoorden. Betrokkenen zullen het advies krijgen zich tot een fiscaal dienstverlener te wenden.