

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

1616

Vragen van het lid **Lodders** (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Voorstel: «Track & Trace» voor de Belastingdienst»* (ingezonden 11 januari 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Vijlbrief** (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst), mede namens de Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane) (ontvangen 9 februari 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Voorstel: «Track & Trace» voor de Belastingdienst»?¹

Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend.

Vraag 2

Herkent u zich in de situatie dat met enige regelmaat stukken naar de Belastingdienst worden gestuurd en daar wel aankomen maar vervolgens onvindbaar zijn of dat het lange tijd duurt voordat een contactpersoon wordt gekoppeld aan een vraag van een belastingplichtige? Zo nee, waar baseert u dat op en wilt u daarmee ook reageren op de in het artikel aangehaalde opinie?

Antwoord 2

Ja, deze voorbeelden zijn helaas bekend. Ik ben mij bewust van de impact bij burgers, bedrijven en intermediairs wanneer een poststuk zoekraakt of vertraagd is. Ik zie de noodzaak van en ben bereid om te investeren in een breed toepasbare oplossing bij de Belastingdienst.

Vraag 3

Heeft u kennisgenomen van de verschillende enquêtes onder leden van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB) die keer op keer uitwijzen dat de bereikbaarheid van de Belastingdienst niet voldoende is, waarbij de grootste ergernis is dat brieven

¹ Booij Bickers, 5 januari 2021 (<https://www.booijbickers.nl/nieuws/voorstel-track-trace-voor-de-belastingdienst/>)

niet aankomen of zoekraken, onduidelijk is door wie de brieven behandeld worden en er niet altijd duidelijkheid is over de afhandeltermijnen?

Antwoord 3

Ja, daar ben ik mee bekend.

Vraag 4

Deelt u de mening dat de onduidelijkheid over onvindbare stukken zowel aan de kant van de klant als van de Belastingdienst onnodig veel tijd en capaciteit kost? Zo nee, waar baseert u dat op?

Antwoord 4

Ja, die mening deel ik.

Vraag 5

Heeft u wel eens gesprekken gevoerd met particuliere bedrijven waar «track & trace» een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering is en waarbij klanten (zowel particulier als zakelijk) een bestelling of andere dienstverlening precies kunnen volgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

De Belastingdienst voert gesprekken met externe partijen over een systeem als track & trace. Momenteel loopt er onderzoek binnen de Belastingdienst naar de verdere mogelijkheden van een systeem als track & trace. In het tweede kwartaal worden de resultaten van het onderzoek met uw Kamer gedeeld.

Vraag 6

Deelt u de mening dat een «track & trace» bij de Belastingdienst een zeer werkbaar en efficiënt middel kan zijn om procedures en afhandeling te bespoedigen en de doorlooptijden kan verminderen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ik deel de mening dat een systeem als track & trace bij de Belastingdienst kan bijdragen aan een ordentelijke stukkenstroom en daarmee procedures en afhandeling te bespoedigen. Ik acht het van groot belang dat stukken tijdig worden behandeld. In de massaliteit van de stukkenstroom bij de Belastingdienst gaat percentueel en in aantallen verreweg het meeste goed. Maar ook om het laatste deel dat niet goed gaat te verbeteren, lopen er diverse trajecten.

Vraag 7

Bent u bereid om een systeem van «track & trace» te introduceren, te beginnen met een tweetal pilots, waarbij een pilot is gericht op het onderdeel particulier en een pilot op het onderdeel zakelijk, bijvoorbeeld «vooroverleg mkb»? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u de Kamer voor het verkiezingsreces informeren over de opzet van de pilots?

Antwoord 7

Zoals in mijn vorige antwoord aangegeven: er lopen verschillende trajecten binnen de Belastingdienst die de mogelijkheden onderzoeken voor het invoeren van een systeem als track & trace en het uitbreiden van bestaande functionaliteiten om stukken te volgen. Ik neem uw voorstel voor het uitvoeren van deze pilots mee in de planvorming.