

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

### 2300

Vragen van het lid **Edgar Mulder** (PVV) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht dat de BelastingTelefoon voor het zesde jaar op rij onder de maat presteert* (ingezonden 28 maart 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 1 juni 2018). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 1951.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht dat de BelastingTelefoon voor inmiddels de zesde keer als onvoldoende wordt gekwalificeerd? Deelt u de mening dat dit volstrekt onacceptabel is?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja. Ik heb kennisgenomen van de resultaten van het onderzoek van de Consumentenbond. Maatregelen om de beantwoording van vragen over wet- en regelgeving te verbeteren, zoals specialisatie op deze vragen en het versterken van de tweede lijn, worden voorbereid zoals ik u heb gemeld in mijn brief van 28 februari jl.<sup>2</sup>

#### Vraag 2, 3

Hoeveel procent van de vragen zijn in minder dan 75% van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in minder dan de helft van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in minder dan 25% van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in geen enkel geval correct beantwoord?

Welke vragen worden het meest accuraat beantwoord (vragen over huurtoeslag/zorgtoeslag/kinderopvangtoeslag, ondernemersvragen (omzetbelasting of vennootschapsbelasting), vragen van particulieren over de inkomstenbelasting of vragen van andere aard)?

#### Antwoord 2, 3

De Belastingdienst beantwoordt per jaar tussen de 10 en 13 miljoen telefoontjes. Ongeveer 90% van de vragen die aan de Belastingtelefoon worden gesteld zijn zogenaamde proces- en statusvragen. De norm voor de

<sup>1</sup> <https://www.rtlnieuws.nl/geld-en-werk/consumentenbond-belastingtelefoon-nog-steeds-ondermaats>

<sup>2</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 397.

kwaliteit van dit soort antwoorden is dat bij minimaal 90% juiste en volledige antwoorden worden gegeven. De realisatie in 2017 was 92%. De overige circa 10% van de vragen betreft wet- en regelgevingvragen. Tot en met 2016 is er in opdracht van de Belastingdienst door een extern bureau onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de antwoorden op wet- en regelgevingsvragen. De norm was 80%. In 2016 was de realisatie 86%. Daarbij beperkte het onderzoek zich wel tot de meest gestelde vragen. Deze meest gestelde wet- en regelgevingsvragen vertegenwoordigen ongeveer 7% van alle vragen. De beantwoording van de meest complexe en minder vaak gestelde vragen (3% van alle vragen) voldoet niet aan de genoemde norm van 80%. Dit blijkt ook uit eigen onderzoek in 2017, zoals gemeld in de 20e halfjaarsrapportage. De Consumentenbond bevestigt dit beeld. Daarmee komen de onderzoeksresultaten met elkaar overeen. De onderzoeken zijn zo opgezet dat ze representatief zijn voor alle belastingsoorten (burgers en ondernemingen) en Toeslagen. In deze onderzoeken is niet gekeken welke soorten wet- en regelgeving vragen goed respectievelijk minder goed worden beantwoord.

#### Vraag 4

Bent u van mening dat het huidige Nederlandse belastingstelsel zeer complex is en dat het voor burgers en het midden- en kleinbedrijf (mkb) essentieel is dat zij moeten kunnen vertrouwen op antwoorden van de Belastingdienst?

#### Antwoord 4

Burgers en bedrijven moeten kunnen vertrouwen op antwoorden van de Belastingdienst. Daarbij is het van belang dat zij hun eigen situatie en de juiste fiscale context voorleggen. Het hoort tot de taak van een medewerker van de Belastingdienst om vragen te stellen waarmee deze situatie en daarmee de fiscale context zo duidelijk mogelijk wordt, anders kan er al snel sprake zijn van onvolledige antwoorden of zelfs antwoorden die niet van toepassing zijn. Daarom heb ik ook in mijn brief<sup>3</sup> van 28 februari jongstleden aangekondigd maatregelen voor te bereiden om de moeilijke inhoudelijke vragen beter te laten beantwoorden.

#### Vraag 5, 6

Bent u het ermee eens dat gedegen kwaliteit van de BelastingTelefoon, voor burgers en het MKB het eerste aanspreekpunt van de Belastingdienst, van groot belang is en dat ontoereikende kwaliteit van medewerkers van de Belastingdienst de belastingmoraal in Nederland alsmede het vertrouwen van de burger in de overheid kan aantasten?

Bent u van mening dat het essentieel is dat medewerkers van de BelastingTelefoon in uitstekende mate inhoudelijk op de hoogte moeten zijn? Waarom is dat voor de zesde maal op rij niet het geval? Welke acties kunnen en moeten op korte termijn in gang gezet worden?

#### Antwoord 5, 6

De Belastingtelefoon is ingericht om zoveel mogelijk vragen van burgers goed te beantwoorden, met behulp van gespreksondersteunende systemen. Medewerkers worden geworven op MBO werk- en denkniveau en worden intern inhoudelijk (bij)geschoold. Zoals in het antwoord op de vragen 2 en 3 is aangegeven, is de kwaliteit van de beantwoording van het overgrote deel van de vragen op orde. Het betreft proces- en statusvragen (90%) en de meest gestelde wet- en regelgevingsvragen (7%). Ik herken dan ook niet dat er sprake zou zijn van ontoereikende kwaliteit van medewerkers van de Belastingtelefoon. Dat neemt niet weg dat ook de kwaliteit van de antwoorden op de resterende 3% van de vragen op een acceptabele norm moet komen, zoals ik ook heb aangekondigd in mijn brief van 28 februari jl.

#### Vraag 7

Hoe verklaart u dat de Belastingdienst op zijn vacaturepagina doorgaans geen vacatures plaatst voor inhoudelijke medewerkers voor de BelastingTelefoon? Hoeveel inhoudelijk geschoolde werknemers heeft u op korte termijn nodig

<sup>3</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 397.

om het probleem met de tekortschietende kwaliteit van de BelastingTelefoon structureel op te lossen? Hoeveel euro denkt u hiervoor nodig te hebben?

Antwoord 7

Circa 60% van de medewerkers bij de Belastingtelefoon wordt vooral binnen de Belastingdienst geworven, waarbij flexkrachten mee kunnen solliciteren. Voor de piekwerkzaamheden werft de Belastingtelefoon uitzendkrachten. Het betreft circa 40% van de capaciteit. Om ook voor de antwoorden op de genoemde 3% van de vragen bij het huidige aanbod op een acceptabele norm te komen, zijn meer fiscaal geschoolde medewerkers nodig.

Vraag 8

Beschikt de Belastingdienst over interne opleidingstrajecten? Zo ja, welke cursussen worden aangeboden en door wie worden deze verzorgd? Hoeveel wordt hier jaarlijks van gebruik gemaakt? Is het succesvol doorlopen van inhoudelijke opleidingen standaardonderdeel van beoordelingsgesprekken bij de Belastingdienst? Is dat ook het geval bij medewerkers van de BelastingTelefoon? Zo nee, bent u bereid dit onderdeel van beleid te maken en strikt na te leven?

Antwoord 8

Medewerkers van de Belastingdienst maken met hun leidinggevende jaarlijks afspraken over te behalen resultaten en ontwikkeling van vaardigheden. Deze afspraken worden jaarlijks geëvalueerd waarbij door de leidinggevendenden met behulp van een samenvattende conclusie een oordeel wordt gegeven over de mate waarin afspraken nagekomen zijn. Deze beoordelingssystematiek wordt rijksbreed toegepast onder de noemer Gesprekscyclus Rijk. Bijscholing vindt plaats als organisatieontwikkelingen of bijvoorbeeld wetswijzigingen daarom vragen. Daarvoor is via de Belastingdienstacademie een uitgebreide opleidingscatalogus beschikbaar.

Medewerkers die een functie hebben waarvoor specifieke aanvullende (fiscale) kennis en vaardigheden vereist zijn, worden gedurende hun aanstelling opgeleid door middel van verplichte startopleidingen. Dat betreft vaak modulair onderwijs. De modules worden zoveel mogelijk onder regie van de Belastingdienstacademie uitgevoerd, vaak met behulp van interne didactisch gecertificeerde trainers van de Belastingdienst. Dat aanbod wordt aangevuld met opleidingsaanbod van externe leveranciers zoals agressie- en weerbaarheidstrainingen. Medewerkers kunnen pas volledig op het takenpakket worden ingezet als ze de daarvoor benodigde startopleidingen hebben gevolgd. Afspraken hierover worden ook meegenomen in de Gesprekscyclus Rijk.

Dit geldt ook voor medewerkers van de Belastingtelefoon. Voordat medewerkers een bepaald type vragen van burgers en bedrijven gaan beantwoorden is de eis dat betreffende startopleidingen succesvol zijn afgerond. Bijscholing is afhankelijk van eventuele (wets)wijzigingen die zich in een bepaalde werkstroom voordoen. Niet alle wijzigingen vragen een aanvullende opleiding. Afhankelijk van de omvang kan volstaan worden met een instructie en/of een wijziging van de gespreksondersteuning voor de medewerker. Daarnaast zijn er maandelijkse kwaliteitsmetingen per medewerker en is kwaliteit een standaard onderwerp in de gesprekken tussen medewerker en leidinggevende.

Vraag 9, 10

Welke garanties geeft u over het implementeren van beleid ter verbetering van de kwaliteit van de BelastingTelefoon?

Heeft u kennisgenomen van het beleidsvoornemen van uw voorganger aangaande de kwaliteit van de BelastingTelefoon? Bent u van mening dat hij hierin voldoende is geslaagd? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet en op welke punten heeft hij gefaald? Welke acties pakt u wel op en zet u op korte termijn in gang?

Antwoord 9, 10

Verbeteringen worden ingevoerd na een zorgvuldig traject. Proeftuinen waarin mogelijke oplossingen eerst op kleine schaal worden getest maken daar onderdeel van uit. De Belastingtelefoon heeft inmiddels ervaring opgedaan met een proeftuin op het thema Nabestaanden en Schenken. Er is

besloten het betreffende Serviceteam structureel in te bedden in de Belasting-telefoon, omdat onder meer de antwoorden op minder vaak voorkomende wet- en regelgeving vragen kwalitatief substantieel beter waren dan het gemiddelde van de Belastingtelefoon.

Zoals ik in mijn brief van 28 februari heb aangekondigd, is in de afgelopen aangiftecampagne proef gedraaid met enkele thema's zoals eigen woning en zorgkosten. De eerste resultaten daarvan zijn ook bemoedigend ten aanzien van de kwaliteit van antwoorden op wet- en regelgeving vragen. De door mij beoogde herinrichting is dan ook doorgaan op deze door mijn voorganger ingeslagen weg van specialisatie op basis van thema's en het versterken van de tweede lijn bij vragen van burgers.