

2016Z03940

Vragen van het lid Van Weyenberg (D66) aan de staatssecretaris van Financien over het bericht dat de Belastingtelefoon wederom een onvoldoende heeft gekregen. (ingezonden 25 februari 2016).

1

Bent u bekend met het bericht van de Consumentenbond 'Weer onvoldoende voor de Belastingtelefoon'? 1)

Antwoord

Ja.

2

Hoe kijkt u aan tegen de aanmerking van de Consumentenbond dat de Belastingtelefoon wederom een slechtere waardering heeft gekregen dan twee jaar geleden, een situatie die zich in 2014 ook al voordeed? Kunt u toelichten hoe het komt dat de Belastingtelefoon volgens onderzoek van de Consumentenbond alleen maar slechter is gaan functioneren, daar het in een soortgelijk onderzoek uit 2014 een 4,6 kreeg, en nu een 4?

3

Kunt u uiteenzetten hoe het mogelijk is dat de problematiek, zoals in 2014 ook al geschetst door de Consumentenbond, nog steeds niet verholpen is? Hoe kan het dat er geen verbetering heeft plaatsgehad in de werking van de Belastingtelefoon, ondanks het feit dat de staatssecretaris van Financiën toen ook al op deze zaak is geweest?

4

Hoe verklaart u het verschil tussen het onderzoek uitgevoerd door de Consumentenbond, waaruit een onvoldoende vloeide, en het onderzoek uitgevoerd door Onderzoeksbureau IPSOS in opdracht van het Ministerie van Financiën, dat aangeeft dat in 2015 89% van de vragen goed beantwoord wordt? Deelt u de conclusie van de Consumentenbond dat mensen te vaak niet de goede antwoorden krijgen? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

5

Deelt u de mening dat de Belastingtelefoon correcte en volledige informatie dient te verstrekken aan bellers? Zo ja, hoe beoordeelt u dan de observaties van de Consumentbond dat dit geregeld niet het geval is? Deelt u dan ook het standpunt van de Consumentenbond dat consumenten die de Belastingtelefoon niet vertrouwen, beter dergelijke vragen schriftelijk kunnen voorleggen aan een belastinginspecteur? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vragen 2, 3, 4 en 5

De Belastingdienst laat door een externe partij onderzoek doen naar de kwaliteit van de complexe fiscaal- en toeslageninhoudelijke vragen. Sinds 1 januari 2014 doet IPSOS – daarvoor was dat TNS/NIPO - onderzoek naar de kwaliteit van de beantwoording van die vragen. IPSOS voert iedere twee weken een serie zogenaamde mystery calls uit (in 2015 waren dat er 17.000). De vragen die door IPSOS gesteld worden zijn een afspiegeling van de inhoudelijke vragen die burgers stellen. Over het jaar 2015 werd volgens IPSOS 89% van de vragen naar behoren beantwoord.

Het onderzoek van de Consumentenbond richt zich op completere en meer casusspecifieke informatie dan waarvoor de BelastingTelefoon bedoeld of geschikt is. Het totale belaanbod bij de BelastingTelefoon bestaat voor circa 90% uit status- en procesvragen over belasting- en toeslagenaangelegenheden. Ongeveer 10% van het totale aanbod bestaat uit fiscaal- en toeslageninhoudelijk vragen. De vragen zoals de Consumentenbond die stelt vormen van die 10% maar weer een beperkt deel. De vragen die de Consumentenbond heeft gesteld zijn dermate specialistisch en vatbaar voor verschillende wetsinterpretatie dat dit eerder zaken zijn voor een belastingadviseur. Bedacht moet worden dat de BelastingTelefoon informatie geeft en geen casusspecifiek advies.

De ervaring leert dat het kanaal telefonie minder geschikt is om informatie te verstrekken over complexere fiscale - en toeslageninhoudelijke vragen. Dat heeft te maken met dat regelgeving vaak ingewikkeld is met veel specifieke uitzonderingen. In de praktijk blijkt dat in het contact tussen burger en belastingtelefoonmedewerker onduidelijkheid kan bestaan over de vraag c.q. de interpretatie daarvan. Dat is gezien de ingewikkeldheid van de regelgeving, uitblijvende vereenvoudiging van deze regelgeving, en de vaak complexe en soms casusspecifieke situatie van de beller een moeilijke opdracht.

De Belastingdienst zet daarom steeds meer in op verbetering van de digitale kanalen en biedt daarmee alternatieve mogelijkheden om aan informatie te komen. Zo is eind januari 2016 – als onderdeel van de investeringsagenda – de verbeterde website van de Belastingdienst live gegaan. Deze verbeterde website is in feite een voorportaal van de bestaande website en wordt dagelijks actueel gehouden. De landingspagina van de verbeterde website is ingedeeld naar thema's (bijvoorbeeld nabestaanden, echtscheiding). Daardoor kunnen burgers en bedrijven met een beperkt aantal kliks informatie vinden op verreweg de meeste van hun actuele fiscale – en toeslageninhoudelijke vragen. Voor andere informatie en complexe fiscale vragen kunnen burgers en bedrijven doorklikken naar de "bibliotheek". De bibliotheek bevat informatie zoals deze voorheen op de website beschikbaar was.

De informatie die op de verbeterde website staat zal in de loop van 2016 tevens de informatiebron gaan vormen voor de informatie die belmedewerkers aan de telefoon zullen verstrekken bij inhoudelijke vragen (10% van het totale aanbod). De zeer complexe casusspecifieke vragen (2% van het totaalaanbod) moeten niet meer door de BelastingTelefoon beantwoord; burgers en bedrijven zal worden gewezen op de mogelijkheden van de informatievoorziening op het "bibliotheek-deel" van de website en op de mogelijkheid van het raadplegen van fiscale dienstverleners. Dit betekent dan ook dat er geen verschillen meer zitten in informatieverstrekking per kanaal, en daarmee ook geen inhoudelijke reden voor een voorkeur voor het te kiezen kanaal. Zo wil de Belastingdienst helderheid geven over het ingezette beleid en stappen zetten op het gebied van juiste informatievoorziening.

6

Kunt u uiteenzetten welke concrete maatregelen u beoogd om bellers van de Belastingtelefoon in de toekomst beter te kunnen helpen? Is het mogelijk om bij gecompliceerde vragen van bellers hiervoor eerder hoger gekwalificeerde medewerkers in te zetten, zoals bijvoorbeeld personen die zijn opgeleid als belastingadviseur? Zo ja, bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Gelet op de volumes binnenkomende telefonie bij de Belastingdienst (jaarlijks 14-15 miljoen) en de beperkingen in de hoeveelheid keuzemogelijkheden in het telefonische menusysteem, kan het niet anders dan dat telefonie eerst door medewerkers in de eerste lijn wordt opgevangen. De eenvoudige vragen worden door de eerste lijn beantwoord. Op dit moment worden de complexere status- en procesvragen door de eerstelijnsmedewerkers doorgezet naar de tweede lijn. De tweedelijnsmedewerkers beschikken over meer expertise en zijn beter in staat bij complexere vraagstukken de persoonsgebonden gegevens van burgers en bedrijven te beoordelen en interpreteren.

Het is helaas gebleken dat doorzetten naar de tweede lijn onvoldoende soelaas biedt voor een significante verbetering van de kwaliteit van de beantwoording van inhoudelijke vragen. Zoals aangegeven heeft dit te maken met de complexiteit van de regelgeving en het feit dat er bij telefonisch contact vaak onduidelijkheid bestaat over de vraag c.q. de interpretatie van de vraag. Voor wat betreft de inhoudelijke vragen kan in de loop van 2016 zoals aangegeven gebruik worden gemaakt van het bibliotheekdeel van de website of, uitiem, van fiscaal adviseurs. Er is derhalve dan geen sprake meer van doorzetten naar de tweede lijn.

7

Deelt u de mening van de leden van de D66-fractie dat volgend jaar alles op alles moet worden gezet om wel een voldoende te scoren voor het onderzoek van de Consumentenbond? Naar welk rapportcijfer streeft u volgend jaar?

Antwoord

De Belastingdienst werkt toe naar een nieuwe manier van interactie met een scherper onderscheid tussen status- en meer algemeen-inhoudelijke vragen enerzijds, en complexere, casusspecifieke vragen anderzijds. De hulp in de digitale omgeving zal geoptimaliseerd worden, en daarmee zal het gebruik van het telefoniekanaal naar verwachting in volume afnemen. De Belastingdienst zal zich op verschillende interactiekanalen in blijven spannen om de burger kwalitatief goed te informeren. Gegeven de verschillen in onderzoeksmethode om kwaliteit te meten zullen de waarderingen naar verwachting verschillen.