

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Datum	Uw brief (Kenmerk)	Ons kenmerk
17 april 2007	2060711710	DGB 2007-01962

Onderwerp
Kamervragen van het lid Dezentjé Hamming-Bluemink

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u de antwoorden toekomen op de schriftelijke vragen van het lid Dezentjé Hamming-Bluemink over de bezetting van de belastingtelefoon door uitzendkrachten tijdens stakingen van belastingambtenaren.

Hoogachtend,
De staatssecretaris van Financiën,

mr. drs. J.C. de Jager

2060711710

Vragen van het lid Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD) aan de staatssecretaris van Financiën over de bezetting van de belastingtelefoon door uitzendkrachten tijdens stakingen van belastingambtenaren. (Ingezonden 6 april 2007)

Vraag 1

Kunt u aangeven hoeveel belastingambtenaren bij de belastingtelefoon de afgelopen maanden hebben gestaakt?

Antwoord

Gedurende in totaal 4 dagen, namelijk 19 maart, 26/27 maart en 2 april zijn er stakingsacties geweest bij onder andere de BelastingTelefoon. Deze acties hebben slechts een beperkte omvang gehad. Concreet hebben bij de vestiging Heerlen/Douane 8 medewerkers gestaakt en bij de overige vestigingen in totaal tussen de 5 en 10 medewerkers. Dit betrof medewerkers in vaste dienst. Uitzendkrachten vallen onder een andere CAO en waren niet gerechtigd om te staken. Omdat bij de vestiging Heerlen/Douane gemiddeld 10 tot 15 medewerkers werkzaam zijn, zijn bellers door uitzendkrachten te woord gestaan met het verzoek ná de staking terug te bellen. Bij de overige processen (particulieren, ondernemers, auto, toeslagen en buitenland) waren de gevolgen van de staking nihil. Er werken daar gemiddeld in deze piekperiode rond de 2.000 medewerkers.

Vraag 2

Welk percentage van de bezetting van de belastingtelefoon betrof in deze periode uitzendkrachten?

Antwoord

Gemiddeld bestaat de bezetting van de BelastingTelefoon voor 40% uit vaste medewerkers en voor 60% uit uitzendkrachten. In de piekperiodes is het percentage uitzendkrachten hoger en is dan doorgaans 75%. Met uitzondering van de Douane in Heerlen is, gelet op het lage aantal stakers, het percentage uitzendkrachten niet beduidend hoger geweest tijdens de stakingsdagen.

Vraag 3

Hoe zijn deze uitzendkrachten opgeleid om belastingbetalers deskundig van advies te kunnen voorzien?

Antwoord

Ook voor deze periode volgen de uitzendkrachten het reguliere opleidingstraject, wat bestaat uit een uitgebreide, gefaseerde opleiding van zes weken, waarin zij

voldoende kennis vergaren om de regulier voorkomende vragen te kunnen beantwoorden. Bovendien beschikken zij over een dialoogondersteuning met daarin de juiste antwoorden op de meest gestelde vragen en kunnen zij, indien gewenst, de hulp inroepen van ervaren experts. Om de kwaliteit van de antwoorden te kunnen waarborgen wordt geregeld door deskundigen meegeluisterd en vindt periodiek onderzoek plaats door een extern bureau (NIPO). Daarmee zijn zij in staat om 80% van de vragen op correcte wijze te beantwoorden. Vragen die hun kennisniveau overstijgen worden doorgezet naar een tweede lijn, met meer ervaren en meer gespecialiseerde informanten. Tenslotte wordt een klein deel van de vragen (maximaal 10%) doorgezet naar het betreffende Belastingkantoor, van waaruit de beller door een terzake deskundig medewerker wordt teruggebeld.

Vraag 4

Bent u bereid deze vragen vóór 19 april te beantwoorden?

Antwoord

Ja.