

## 6

### Vragenuur

**Vragen** van het lid Neppérus aan de staatssecretaris van Financiën over **het bericht over de slechte kwaliteit van de antwoorden van de BelastingTelefoon**.



Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Voorzitter. Regelmatig komt in de Tweede Kamer de BelastingTelefoon aan de orde, helaas niet in positieve zin. Er is nu weer een onderzoek geweest van de Consumentenbond waaruit blijkt dat de telefoon sneller wordt opgenomen – dat is positief – en dat de toon vriendelijk is, maar helaas ook dat de kwaliteit van de antwoorden nog steeds onder de maat is. Als ik vroeger met een vier thuis kwam, waren mijn ouders niet enthousiast. De kwaliteit is dus nog altijd onvoldoende en dat voor antwoorden van een dienst als de Belastingdienst, waarmee elke Nederlander te maken heeft. Of je wil of niet, je bent klant en je kunt er niet van af. Mijn partij maakt zich daarover grote zorgen. Dat brengt mij tot de volgende vragen.

1. Herkent de staatssecretaris zich in het onderzoek en in de uitkomsten daarvan?
2. Elk jaar wordt verbetering beloofd. Wanneer gebeurt het nu echt?
3. In het verlengde daarvan: hoe gaat de staatssecretaris het dit kalenderjaar concreet aanpakken?



Staatssecretaris **Weekers**:

Voorzitter. Mevrouw Neppérus kwam vroeger met een vier thuis, begrijp ik, en dan waren haar ouders niet enthousiast. Mijn dochters komen ook wel eens met zo'n cijfer thuis en dan ben ik ook niet enthousiast. Dan ben ik erg ontevreden. Hetzelfde geldt als de BelastingTelefoon een 4- krijgt van de Consumentenbond, maar je moet dit natuurlijk wel breder bekijken. Eén cijfer geeft nog geen absoluut oordeel over alle ervaringen. Net zo goed als mevrouw Neppérus vroeger ook met een aantal andere cijfers thuis kwam, komen mijn dochters ook met andere cijfers thuis. Je moet naar het totaal kijken.

Bij de Belastingdienst, en zeker bij de BelastingTelefoon, hebben wij ook een aantal andere meetinstrumenten ingezet. Misschien is het goed om de zaak even in perspectief te plaatsen. Overigens wil ik daarmee geen afbreuk doen aan de constatering van de Consumentenbond; dat moet natuurlijk anders en beter. Dat wil ik ook niet bagatelliseren. De Consumentenbond heeft een onderzoek gedaan waarbij 5 keer 10 vragen zijn uitgezet. Dat waren dus 50 metingen. Op basis daarvan komt de Consumentenbond tot een bepaald oordeel. Om de kwaliteit van de antwoorden bij de BelastingTelefoon te verbeteren, worden door een extern bureau, TNS NIPO, zo'n 16.000 mystery calls gepleegd. Verder worden nog eens 85.000 gesprekken intern op kwaliteit beoordeeld, opdat gerichte feedback kan worden gegeven aan de medewerker. Ik heb zelf ook eens mogen meeluisteren. Dan ervaar je precies wat er wordt gedaan om de kwaliteit te meten en de zaak te verbeteren. Ik zou het dan ook in dit perspectief willen plaatsen.

Dat neemt niet weg dat ik dit signaal van de Consumentenbond buitengewoon serieus wil oppakken. Ik heb de Consumentenbond uitgenodigd om met de Belastingdienst aan tafel te gaan zitten om te kijken hoe een aantal zaken kan worden verbeterd. In sommige gevallen zijn de verwachtingen van de Consumentenbond misschien niet geheel in lijn met datgene wat wij met een algemene service zoals de BelastingTelefoon kunnen bieden. Ik zag dat er bijvoorbeeld vragen werden gesteld over een tweede huis in Frankrijk. Ik denk dat dit soort vragen niet zozeer bij de BelastingTelefoon thuishoren als wel bij een fiscaal adviesbureau. Het kan ook gaan om mensen die kleine kinderen thuis hebben of die net een huis hebben gekocht, en die vragen hoe men daarmee omgaat. Die mensen moeten natuurlijk van een adequaat antwoord worden voorzien.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Ik kom toch terug op die onvoldoende uit dat onderzoek, want het antwoord van de staatssecretaris is mij toch iets te gemakkelijk. De werkelijkheid was vroeger thuis ook dat je ouders dan alleen een 4 zagen staan en de rest niet. Er is gevraagd of je automatisch uitstel van betaling krijgt als je bezwaar maakt tegen een belastingaanslag. Dat is een vraag waarmee je niet naar een belastingconsulent hoeft te gaan, maar die je gewoon aan de BelastingTelefoon moet kunnen stellen, maar daarop wordt dan niet goed geantwoord. Je vraagt je ook af hoe dat dan verder gaat. Voor de VVD is wezenlijk dat mensen met gewone vragen, niet over heel ingewikkelde constructies, bij de BelastingTelefoon terecht kunnen en antwoord krijgen. Wat gaat de staatssecretaris daar concreet aan doen?

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik ben het natuurlijk zeer met mevrouw Neppérus eens dat wezenlijke, gewone vragen van een adequaat en dus deugdelijk antwoord moeten kunnen worden voorzien. De BelastingTelefoon krijgt ongeveer 14 miljoen telefoontjes per jaar. 90% daarvan betreffen procesvragen en 10%, dus 1,4 miljoen telefoontjes, inhoudelijke vragen. Mede naar aanleiding van de signalen van de Consumentenbond zullen wij nog even heel goed bekijken welke gereedschapskist elke medewerker van de BelastingTelefoon heeft. Wanneer moet hij of zij beseffen dat de vragen zijn of haar kwaliteiten te buiten gaan, zodat er moet worden doorverbonden? Mijn perspectief is dat mensen die met lastige vragen komen, die niet door elke medewerker van de BelastingTelefoon kunnen worden beantwoord, uiteindelijk worden doorverbonden met iemand die dat wel kan. Mensen hebben niets aan een half antwoord of een fout antwoord, maar wanneer het in de eerste lijn niet kan worden opgelost, moet er gewoon worden doorverbonden. Dat is mijn perspectief.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):

Voorzitter. Het gaat in het antwoord van de staatssecretaris nu weer om doorverbinden met specialisten. Dat is prima bij moeilijke vragen, maar het gaat mij en de inwoners van dit land om mensen die een eenvoudige vraag hebben, zoals of je uitstel van betaling krijgt als je bezwaar maakt, dus niet om allerlei vragen voor specialisten. Wat gaat de staatssecretaris concreet doen zodat mensen niet eindeloos hoeven te wachten, maar in één keer het goede antwoord krijgen op zulke vragen? Wat gaat de staatssecretaris daar dit jaar concreet aan doen?

## **Weekers**

Staatssecretaris **Weekers**:

Ik heb zojuist al aangegeven dat ik binnenkort met de Consumentenbond om de tafel ga zitten over een aantal van dit soort wezenlijke vragen en dat wij de scripts die door de medewerkers van de BelastingTelefoon worden gebruikt om hun antwoord op te baseren, heel goed gaan doorlichten. Ik ben met mevrouw Neppéus van mening dat er goede antwoorden moeten worden verstrekt.