

## 5

### Vragenuur: Vragen Van Rooijen

**Vragen** van het lid Van Rooijen aan de staatssecretaris van Financiën over **het bericht "Belastingtelefoon geeft nog steeds erg vaak het verkeerde antwoord"**.



De heer **Van Rooijen** (50PLUS):

Voorzitter. Vorige week werd naar aanleiding van een onderzoek van de Consumentenbond bekend dat de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingtelefoon nog steeds, net als in voorgaande jaren, ondermaats is. Ik heb de volgende vragen voor de staatssecretaris van Financiën. Ik stel deze vragen omdat mensen op dit moment massaal hun belastingaangifte moeten invullen.

Staatssecretaris, kunt u zich vinden in de resultaten van het onderzoek van de Consumentenbond? Kunt u uw antwoord motiveren?

Hoe verklaart u dat relatief eenvoudige via de Belastingtelefoon gestelde vragen maar net iets vaker goed dan fout worden beantwoord door medewerkers van de Belastingtelefoon? Het was eerst nog slechter en het gaat nu dus ietsje beter.

Hoe verklaart u dat juist belangrijke zorgvragen, die vaak honderdduizenden Nederlanders raken, slechter worden beantwoord dan de vragen die voor veel minder belastingbetalers relevant zijn? Dat zijn meestal de wat moeilijkere vragen.

Vindt u het met 50PLUS zorgelijk dat de slechts beantwoorde vraag via de Belastingtelefoon gaat over de onmogelijkheid om voorgeschreven medicijnen fiscaal af te trekken als deze uit het eigen risico zijn betaald? Wat gaat u hieraan doen? Ruim 11 miljoen mensen slikken medicijnen. Het gaat hier om een vraag die zeer relevant is voor heel veel mensen.

In aanvulling op de Belastingtelefoon kan goede online informatie helpen. In antwoord op vragen van collega Van Weyenberg van 18 maart vorig jaar liet u weten juist daar een kwaliteitsslag te gaan maken. Hoe verklaart u dat ook het vinden van volledige, afdoende antwoorden op Belastingdienst.nl volgens de Consumentenbond nog te wensen overlaat? Wat gaat u hier specifiek aan doen?

Tot slot de online informatievoorziening. Als proef op de som ben ik zelf gaan zoeken op Belastingdienst.nl om te zien of ik gemakkelijk informatie kon vinden over de aftrekbaarheid van medicijnen. Door een arts voorgeschreven medicijnen zijn volgens de website zonder voorwaarden aftrekbaar. Is die indruk juist? Voor zover ik kon nagaan staat er op de website niet dat medicijnen die onder het eigen risico vallen, niet aftrekbaar zijn. Er staat dat het eigen risico als zodanig niet aftrekbaar is. Wilt u de website, als ik dit juist zie, op dit punt aanpassen en verduidelijken? Met name moet aan de betrokkene de vraag worden gesteld waarom het niet vergoed is, namelijk omdat het onder het eigen risico valt.

De **tijdelijke voorzitter**:

Ik kijk naar de staatssecretaris of hij in staat is binnen twee minuten alle vragen te beantwoorden.



Staatssecretaris **Wiebes**:

Voorzitter. Ik denk dat de heer Van Rooijen en ik het erover eens zijn dat het belangrijk is dat de belastingbetaler altijd de juiste informatie krijgt. Toen hij aantrad als staatssecretaris, bestond de Belastingtelefoon nog niet, maar de wetgeving was toen ook heel veel eenvoudiger. De Belastingtelefoon is een belangrijk onderdeel. Overigens wordt er al een kwart minder een beroep op gedaan dan in het hoogtepuntjaar, maar de Belastingtelefoon is ervoor om een belangrijk deel van de vragen te beantwoorden. In essentie lukt dat ook. 90% van de vragen zijn procesvragen. Er zijn weinig problemen om procesvragen goed te beantwoorden ...

De **tijdelijke voorzitter**:

Ik moet u heel even onderbreken, staatssecretaris, want het is erg rumoerig in de zaal. Het is bijna niet te verstaan.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Mijn antwoorden leiden tot blijdschap in de zaal!

De **tijdelijke voorzitter**:

Gaat u verder.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Als het gaat om de overige 10% van de vragen, wordt 87% van de veelvoorkomende vragen goed beantwoord. Dat blijkt uit een toets van een externe partij. Het is dus een beperkt deel van de vragen dat niet goed wordt beantwoord. De Consumentenbond richt zich natuurlijk op een aantal van dat soort vragen. Die worden minder goed beantwoord.

Het gaat wel beter dan vorig jaar. Het gaat niet goed genoeg. Dat ben ik met de heer Van Rooijen eens, maar dat ben ik ook met de Consumentenbond eens. Dat hangt mij ook een beetje de keel uit. Wij gaan daar dingen aan doen; dat was een belangrijke vraag van de heer Van Rooijen. De vragen die foutgaan, zitten over het algemeen niet in de zogenaamde dialoogondersteuning, lees: de computer. De 1.500 medewerkers kunnen in de computer kijken naar de antwoorden. Deze vragen zitten daar over het algemeen niet in. Wij gaan dit nu strikter doen. Vragen die niet in de computer zitten, worden niet meer door de BelTel-medewerkers beantwoord. Die worden door een speciaal team van specialisten beantwoord. Wij zijn dat nu aan het invoeren, naar aanleiding hiervan. Het moet echt beter; dat ben ik met de heer Van Rooijen eens. De antwoorden van het speciale team worden vervolgens getoetst. We gaan zien of het werkt. We gaan zien of er op die manier wordt doorverwezen.

Ten aanzien van de aftrekbaarheid van medicijnen kan ik zeggen dat medicijnen die boven het eigen risico uit gaan, hooguit voor een vergoeding in aanmerking komen. Onder het eigen risico is dat natuurlijk niet het geval, want daar is het eigen risico voor bedoeld. Als het erbovenuit gaat, is er nog een drempel. Als het vervolgens daarbovenuit gaat, komt het in principe voor vergoeding in aanmerking. De antwoorden op deze vraag van de Belastingtelefoon waren niet altijd helder. Op verzoek van de heer Van Rooijen zal

ik erop toezien dat het goed op de site komt te staan, want ik vind dit heel belangrijk.

De heer **Van Rooijen** (50PLUS):

Ik dank de staatssecretaris voor de antwoorden. Met hem zeg ik met nadruk dat de Belastingtelefoon er in mijn tijd als staatssecretaris nog niet was. Dat betekent overigens nog niet dat de belastingwetgeving toen heel veel eenvoudiger was dan nu, maar dat even terzijde.

Ik ben blij met de toezegging van de staatssecretaris om te verduidelijken dat medicijnkosten die onder het eigen risico vallen, niet aftrekbaar zijn. Als je op de website kijkt, is dat er niet direct uit af te leiden. Daarom worden op vragen hierover zeer veel foute antwoorden gegeven. In 2014 is al gebleken dat als er wel goede voorlichting wordt gegeven, ook het aantal verzoeken om aftrek fors vermindert. Dat toont het grote belang van informatie aan.

Ik heb nog één vraag aan de staatssecretaris over de vervoerskosten voor bezoek aan het ziekenhuis. Het gaat over 7 miljoen gevallen. Bij de vervoerkosten zijn uiteraard ook de afschrijvingskosten van de auto aan de orde. Vaak wordt gesteld dat de afschrijving dan lineair per jaar gelijk moet blijven, maar blijkbaar stelt de Belastingdienst regelmatig dat de eerste jaren de waardedaling groter is, met andere woorden dat het niet lineair is. Wij zouden graag zien dat er op dat punt ook duidelijkheid komt, bijvoorbeeld door middel van een rekenhulp.

De **tijdelijke voorzitter**:

Het is helder. Staatssecretaris, ik vraag u om hierop een korte reactie te geven.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ik kan de zinvolheid van een rekenhulp niet beoordelen. Er zijn heel weinig nadere wettelijke kaders, behalve dat het gaat om de aanschafkosten, de restwaarde en de gebruiksduur. Maar ik zal er even naar kijken. De belastingbetaler heeft vrij weinig handvatten; dat moet ik de heer Van Rooijen nageven.

De **tijdelijke voorzitter**:

U zult er dus naar kijken. Zult u de Kamer daarover schriftelijk informeren?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Dat lijkt mij wat dik voor dit geval. Ik zorg ervoor dat het helderder wordt.

De heer **Omtzigt** (CDA):

We hebben hier een merkwaardige toezegging gekregen. In 2015 was er een extra controle. Als je de kosten voor medicijnen verkeerd aftrok omdat ze onder het eigen risico vielen, werd je extra gecontroleerd en kon je een boete krijgen. Maar in 2017 staat het verkeerd op de website en krijgen mensen verkeerde informatie. Als zij de informatie van de BelastingTelefoon gebruiken en de kosten van medicijnen aftrekken die niet vergoed worden omdat ze onder het eigen risico vallen — die kosten mogen immers worden afgetrokken volgens de BelastingTelefoon en de website — kunnen zij een naheffing en een boete krijgen.

De **tijdelijke voorzitter**:

Wat is de vraag?

De heer **Omtzigt** (CDA):

Legt de staatssecretaris naheffingen en boetes op aan mensen die van de BelastingTelefoon het verkeerde antwoord op een vraag over de aftrek van medicijnkosten hebben gekregen? Hoe kan hij dat dan uitleggen aan die mensen?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Het is altijd gevaarlijk om uit de mouw schuddend in het algemeen te reageren op casuïstiek die op dit moment nog denkbeeldig is. Laat ik het op een andere manier doen. Ik ben de heer Omtzigt dankbaar voor deze waarschuwing. Ik ga even terug in de geschiedenis en zal bekijken of hierbij dingen fout gaan. Ik zal vervolgens bekijken of hier wat aan gedaan kan worden. Laat ik de vraag op dit abstracte niveau beantwoorden.

De **tijdelijke voorzitter**:

Nee, mijnheer Omtzigt. De heer Nijboer krijgt nu het woord voor een interruptie.

De heer **Nijboer** (PvdA):

De casuïstiek is niet denkbeeldig. Er zijn mensen die hun belastingformulier naar eer en geweten willen invullen en die de BelastingTelefoon bellen. In net iets meer dan de helft van de bijzondere gevallen krijgen mensen het goede antwoord. In net iets minder dan de helft van de gevallen krijgen mensen het verkeerde antwoord. Daar moet een einde aan komen. Vorig jaar stond mijn collega de heer Groot hier. Het ging toen over precies hetzelfde onderwerp. Wanneer maakt de staatssecretaris hieraan een einde?

Staatssecretaris **Wiebes**:

Nu kom ik even op voor de Belastingdienst. Het is absoluut niet waar dat de antwoorden die de Belastingdienst geeft, maar in de helft van de gevallen juist zijn. In 90% van de gevallen gaat het om procesvragen. In het algemeen worden daar goede antwoorden op gegeven. Op 87% van de overige inhoudelijke vragen, de meest voorkomende vragen, wordt het goede antwoord gegeven. Het gaat hierbij om een steekproef van de Consumentenbond. Die steekproef is geen representatieve steekproef voor de vragen die worden gesteld. Evenzeer zeg ik dat het beter moet. Het gaat dit jaar ook beter, maar het moet nog beter; dat zijn we met elkaar eens. Ik heb net uitvoerig uit de doeken gedaan welke maatregelen op dit moment worden genomen om het te verbeteren.

De heer **Van Rooijen** (50PLUS):

Ik heb nog één korte vraag. De staatssecretaris zal de Kamer hier uiteraard over informeren. Ik vraag de staatssecretaris of hij de Kamer op korte termijn klip-en-klaar wil antwoorden op de vraag van de heer Omtzigt.

Staatssecretaris **Wiebes**:

Ik zal, om alle "klippen en klaren" kort te sluiten, nu toezeggen dat ik bij de halfjaarrapportage zowel over de verbeteringen ten aanzien van de Belastingdienst als over het eruit

voortvloeiende geval dat de heer Omtzigt heeft gemeld, alvast iets zeg zodra het aan de orde is. Dat zal nog niet het geval zijn bij de halfjaarrapportage in april, maar wel bij die daarna.

**De tijdelijke voorzitter:**

Nee, nee, mijnheer Omtzigt, u bent al geweest. Echt waar. Iedereen heeft de mogelijkheid om twee vragen te stellen.

Heeft de heer Van Rooijen een aanvullende vraag?

**De heer Van Rooijen (50PLUS):**

Ik vind een halfjaar heel ver weg, zeker gelet op het feit dat de aangiften nu moeten worden gedaan. Mensen moeten weten dat ze, als ze geen goed antwoord krijgen, het risico lopen van een naheffing.

**De tijdelijke voorzitter:**

Wat is uw vraag?

**De heer Van Rooijen (50PLUS):**

Mijn vraag is of de staatssecretaris heel snel wil antwoorden.

**Staatssecretaris Wiebes:**

De maatregelen worden nu genomen. Daarvoor hoeven we niet op de eerstvolgende halfjaarrapportage te wachten. Het gaat mij om de rapportage over de resultaten daarvan. Wat betreft de mate van verbetering is de halfjaarrapportage daarna weer de geëigende gelegenheid. Maar de maatregelen worden nu genomen; daar wordt niet mee gewacht. Dat was ook de oproep van de heer Van Rooijen.

**De tijdelijke voorzitter:**

Nee, nee, mijnheer Van Rooijen. Het is helder.

Nee, mijnheer Omtzigt.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik wil graag een punt van orde maken.

**De tijdelijke voorzitter:**

U hebt een punt van orde. Ik ken u wel.

**De heer Omtzigt (CDA):**

Dat klopt. Ik zie ook uit naar een goede samenwerking de komende jaren, voorzitter.

Er wordt nu een toezegging gedaan om over een belastingaangifte die mensen nu moeten doen in november terug te rapporteren, terwijl er in april een andere rapportage is.

**De tijdelijke voorzitter:**

U had een punt van orde?

**De heer Omtzigt (CDA):**

Ik stel voor dat u, als wij dat nu niet aan de orde mogen stellen, mij bij de regeling van werkzaamheden toestaat om daar een brief over te vragen, zodat die binnen een maand

hier komt. Het gaat immers over de huidige aangiftecampagne.

**De tijdelijke voorzitter:**

Daar was ik al bang voor. Dank u wel.

Ik dank de staatssecretaris. Daarmee zijn we aan het eind gekomen van het mondelinge vragenuur. We gaan zo de aanslag in Londen herdenken.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.