

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

300

Vragen van het lid **Braakhuis** (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Financiën over *de gebruikelijke werkwijze bij het ontdekken en herstellen van fouten van het personeel bij de Belastingdienst/Toeslagen* (ingezonden 23 september 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Weekers** (Financiën) (ontvangen 13 oktober 2011).

Vraag 1

Kunt u inzicht verschaffen in de inhoud van de werkinstructie bij de belastingtelefoon van de afdeling Toeslagen?

Antwoord 1

Deze werkinstructies bij de BelastingTelefoon beslaan op dit moment – als het uitgeprint zou kunnen worden – enkele duizenden pagina's. Deze inhoud is opgenomen in de zogenaamde Dialoogondersteuning. Dit is een digitaal systeem die medewerkers bij de Belastingtelefoon en de balie kunnen raadplegen en bevat antwoorden op allerlei mogelijke vragen van toeslaggerechtigden.

Vraag 2

Bent u van mening dat de klant centraal moet staan bij de dienstverlening van de belastingtelefoon? Hoeveel vrijheid krijgen medewerkers van de belastingtelefoon om in te gaan op de behoefte van een individuele klant?

Antwoord 2

De BelastingTelefoon staat als contactcentrum van de Belastingdienst opgesteld om burgers zo goed mogelijk te ondersteunen bij het voldoen aan hun plichten en het effectueren van hun rechten. Om de eenduidigheid en kwaliteit van de beantwoording zo veel mogelijk te garanderen, alsmede om de privacy van burgers te beschermen, houden medewerkers van de BelastingTelefoon zich aan de instructies.

Het is voor een medewerker van de BelastingTelefoon niet altijd mogelijk om te beoordelen of er sprake is van een fout in het geval een toeslag is gestopt. Wanneer de klant aangeeft dat er naar zijn mening iets fout is gegaan, kan de medewerker een melding aanmaken voor de Belastingdienst/Toeslagen. Bij dreigende calamiteiten, bijvoorbeeld een huisuitzetting worden spoedmeldingen naar de Belastingdienst/Toeslagen gezonden. Ook kan de BelastingTele-

foon de burger direct doorverbinden met de Belastingdienst/Toeslagen, zodat de burger verder geholpen kan worden.

Vraag 3

Wat is de gebruikelijke procedure als personeel van de Belastingdienst/Toeslagen per ongeluk de toeslag van de verkeerde persoon stopzet in het geval dat het personeel de fout zelf ontdekt?

Antwoord 3

Als de fout door de Belastingdienst wordt ontdekt, dan wordt die hersteld. De Belastingdienst wacht daarbij niet totdat de burger heeft gereageerd.

Vraag 4

Kunt u ter geruststelling bevestigen dat de bewering onwaar is dat de Belastingdienst haar eigen medewerkers instrueert dat zij deze fout dan niet zelf mogen herstellen maar dat zij dan moeten afwachten totdat de klant daarover rept?

Antwoord 4

De bewering is onwaar. Het is evenwel in een massaal proces, zoals bij toeslagen, niet altijd mogelijk dat de Belastingdienst altijd een verkeerde beslissingen zelf ontdekt. Daarom reageert de Belastingdienst ook op signalen van buiten. De BelastingTelefoon of de balies in de regio's zijn daarvoor belangrijke bronnen.

Op het moment dat gelijksoortige meldingen binnenkomen, worden deze geanalyseerd. Als blijkt dat er sprake is van een procesverstoring, gaat de Belastingdienst deze herstellen. Alle burgers waarbij er iets niet goed gegaan is, krijgen – ongeacht of ze hebben gereageerd of niet – dan een nieuwe beschikking en/of betaling. Ook ontvangen zij een brief waarin informatie staat wat er niet goed is gegaan.

In de halfjaarsrapportages van de Belastingdienst, wordt gerapporteerd over de procesverstoringen. Daarin wordt ook aangegeven wat er gedaan is om de procesverstoring op te lossen.