

LIJST VAN VRAGEN

De vaste commissie voor Financiën heeft over de brief van de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane van 18 december 2020 “Rapport inzake 'Beleidsdoorlichting dienstverlening Belastingdienst'” (Kamerstuk 31 935, nr. 66) de navolgende vragen ter beantwoording aan de staatssecretaris voorgelegd.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

Adjunct-griffier van de commissie,
Schukking

- | Nr | Vraag |
|----|--|
| 1. | Kunt u bij de beantwoording van deze vragen en ten behoeve van de informatievoorziening van de Kamer zo volledig mogelijk antwoord geven en, waar dit helpt bij de beantwoording van de vraag, eventuele passages uit eerdere brieven, onderzoeken en documenten kopiëren en/of citeren in plaats van te verwijzen naar deze bronnen? |
| 2. | Welke verschillen en overeenkomsten zijn er volgens u tussen de onderzoeken van EY en de beleidsdoorlichting? Waarom volstond volgens u de beleidsdoorlichting niet om een betere aanpak te formuleren? Heeft u overwogen om beide onderzoeken samen te (laten) voegen? |
| 3. | Op welke wijze denkt u dat de Strategische Evaluatie Agenda samenloop van verschillende onderzoeken in het vervolg kan voorkomen? |
| 4. | Hoeveel interviews zijn er bij de recente onderzoeken naar de dienstverlening van de Belastingdienst gedaan met belastingplichtigen, zoals burgers, die recent contact hebben opgenomen via de Belastingtelefoon, en bedrijven? Wat zijn de belangrijkste lessen uit deze interviews? Hoe wordt de subjectieve beleving van burgers en bedrijven gemonitord? |
| 5. | Ziet u aanleiding in de bevindingen van de beleidsdoorlichting om de indicatoren, zoals die in juni 2020 met de Kamer zijn gedeeld, nader aan te passen? Wat ziet u als belangrijkste indicator om in de gaten te houden dat de menselijke maat in de dienstverlening de komende jaren toeneemt? |
| 6. | Wat ziet u als de drie belangrijkste ontwikkelingen in het verbeteren van de dienstverlening in 2020? |
| 7. | Welke drie acties hebben in 2020 het meest bijgedragen aan het beter leesbaar maken van communicatie (brieven, website) van de Belastingdienst? |
| 8. | In welke mate draagt contact via de balie bij aan extra tevredenheid over dienstverlening? |

Nr	Vraag
9.	In hoeverre wordt er bij de beleidsdoorlichting ook gekeken naar hoe dienstverlening een rol kan spelen om te zorgen dat de Belastingdienst, en niet zozeer de belastingplichtige, compliant is, en zich dus bijvoorbeeld houdt aan wet- en regelgeving en grondbeginselen van de rechtsstaat?
10.	Wat zijn volgens u de drie belangrijkste acties waarmee de Belastingdienst door dienstverlening kan bijdragen aan het geldend maken van rechten door burgers en bedrijven?
11.	Is er in zijn algemeenheid wel iets te zetten over de mate waarin klanttevredenheid werd ervaren, gelet op de vaststelling in de beleidsdoorlichting dat er geen vergelijking is te maken tussen de resultaten van klanttevredenheid tussen de periode waarin dit is gebaseerd op de fiscale monitor en de periode waarin dit is gebaseerd op het Continue KlantTevredenheidsOnderzoek? Is er een verband tussen de compliance onder de fiscale monitor en het Continue KlantTevredenheidsOnderzoek?
12.	Waarom nam in 2019 de bereikbaarheid aan de telefoon, waarover de evaluatie laat zien dat mensen dit belangrijk vinden en niet eindeloos willen wachten, toe?
13.	Herinnert u zich dat in de beleidsdoorlichting onder de kerncijfers telefonie wordt vermeld dat de streefwaarde niet om een target gaat, maar om een prognose, maar dat evenwel in de kerncijfers wordt gericht op callvolume, bereikbaarheid, wachttijden en afhandel- of gesprekstijd – typische kwantitatieve target cijfers? Wordt intern op deze cijfers gestuurd? Moeten medewerkers bijvoorbeeld een bepaald aantal telefoongesprekken per dag afhandelen?
14.	In hoeverre worden de kwantitatieve kerncijfers telefonie in de beleidsdoorlichting in verband gebracht met de indicator 'kwaliteit beantwoording vragen'? Worden bijvoorbeeld de kwantitatieve data ook gekoppeld aan klanttevredenheid?
15.	Is op basis van de beleidsdoorlichting ook een verband te zien tussen klanttevredenheid en de mate waarin personeel over de tijd beschikbaar was met voldoende inhoudelijke kennis?
16.	Herinnert u zich dat de beleidsdoorlichting stelt dat er in 2017 een grote uitstroom was van ervaren personeel? Wat zijn de kwalificaties die (nieuwe) medewerkers bij de Belastingtelefoon dienen te hebben? In hoeverre zijn interne opleiding, uitwisseling en handboeken voor deze medewerkers beschikbaar?
17.	In hoeverre hebben de medewerkers met algemene fiscale kennis toegang tot inhoudelijke specialisten bij wie zij vragen van burgers kunnen nagaan? Of dient in alle gevallen doorverbonden te worden naar de specialistische afdeling? In hoeverre leidt dit dan tot nadere kennisopbouw en ervaring bij allround medewerkers?
18.	Is er ten aanzien van de digitale dienstverlening ook kwalitatieve data over welke informatie burgers voldoende vonden en op basis van welke informatie zij onvoldoende zijn geholpen?
19.	Is, indachtig de verdubbeling van deelname aan webcasts bij intermediairdagen en startersvoorlichting, overwogen dergelijke webcasts ook voor burgers of andere groepen ondernemers te organiseren?
20.	Wat houden de expertsessies onder het kopje dienstverleningsactiviteiten voor midden –en klein bedrijf (mkb) in de beleidsdoorlichting in?
21.	Wat wordt verstaan onder de kwaliteitskenmerken, waarover in de beleidsdoorlichting wordt

Nr

Vraag

- gesteld dat de huidige Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) te veel gericht zijn op de kwaliteitskenmerken van de instrumenten, niet zozeer op impacteffecten? Hoe dient een meer directe koppeling van kwaliteitskenmerken aan impact plaats te vinden? Vallen de tussendoelen, waaronder 'kennis en vaardigheid', 'gemak' en 'vertrouwen in de Belastingdienst', onder de kwaliteitskenmerken of onder impact?
22. Wat zijn de acties geweest om op de tussendoelen en compliance, waarover wordt gesteld dat er een positief oorzakelijk verband is, te sturen en in hoeverre waren die effectief? Is iets te zeggen over welke KPI's het grootste effect hebben gehad op de tussendoelen en de impact?
 23. Is het niet minstens zo belangrijk om op de tussendoelen (kennis en vaardigheid, gemak en vertrouwen in de Belastingdienst) te sturen als op impact? Leiden deze tussendoelen ook niet tot een grotere impact?
 24. Waarom wordt ten aanzien van impact een directe koppeling met compliance gemaakt? Is impact ook niet af te meten aan tevredenheid met of vertrouwen in de Belastingdienst?
 25. In hoeverre is het vertrouwen in de Belastingdienst een factor die over de afgelopen vijf jaar is meegenomen bij de impact? Hoe wordt in de herijkte indicatoren het vertrouwen in de Belastingdienst gemeten? Wordt de komende jaren extra focus op deze indicator gelegd?
 26. Zijn er op basis van het onderzoek effecten te onderscheiden van de invoering van de driehoeksgovernance op de dienstverlening en compliance?
 27. Herinnert u zich dat in het onderzoek in de beleidsreconstructie wordt aangegeven dat een verwachte werkpakketreductie beoogd was met 3.500 fte, en dat verderop bij de kosten van het beleid staat aangegeven dat in totaal bijna 3.700 fte van de Belastingdienst zijn betrokken bij de dienstverlening aan burgers en bedrijven? Hoe moet de samenhang tussen deze cijfers begrepen worden?
 28. Hoe zou een structureel en periodiek onderzoek naar de samenhang tussen de tussendoelen en de output eruit moeten zien? Hoe kan het dat er wel de observatie is dat hiertussen samenhang bestaat, maar dat hier verder geen concrete effecten te onderscheiden zijn?
 29. In hoeverre blijkt uit het onderzoek of de complexiteit van fiscale wet- en regelgeving te ondervangen is met heldere en praktische uitleg van de wetgeving en voorbeelden van toepassing? Is hier reeds ervaring mee?
 30. Hoe moet een goede balans worden gevonden tussen de kosten van de Belastingdienst en dienstverlening aan burgers?
 31. Is het dienstverleningsbeleid van de Belastingdienst doelmatig en effectief?
 32. Wat heeft dit onderzoek gekost?
 33. Voor wanneer staan de beleidsdoorlichtingen Douane en Toeslagen op de agenda? Is dienstverlening een onderdeel van de totale beleidsdoorlichting of vormt dienstverlening een aparte beleidsdoorlichting?
 34. Waarom wordt gesproken van dienstverlening die functioneert zoals beoogd terwijl in deze onderzoeksperiode tienduizenden slachtoffers van de toeslagenaffaire door de Belastingtelefoon de deur zijn gewezen zodra zij om informatie vroegen?
 35. Waarom heeft Panteia alleen kwantitatief onderzoek gedaan terwijl op het departement al lang

Nr

Vraag

- bekend was dat tienduizenden gedupeerde ouders in grote problemen zaten en op geen enkele manier diensten werden verleend?
36. Waarom wordt er bij het bepalen van het begrip dienstverlening, dat wordt gedefinieerd aan de hand van de interactie met burgers of bedrijven, geen relatie gelegd tot de kwaliteit van de interactie?
 37. Heeft Panteia gesproken met degenen die de dienstverlening uitvoeren?
 38. Is onderzoek gedaan naar de effecten van de permanente reorganisatie waarin de Belastingdienst zich bevindt op de dienstverlening?
 39. Waarom is gekozen voor de beleidsopties bij 20% meer en 20% minder middelen zoals is gekozen?
 40. Naast een aantal aanbevelingen die volgen uit voorliggende beleidsdoorlichting heeft ook EY een aantal knelpunten en aanbevelingen gedaan over een fundamentele transformatie van de dienstverlening van de Belastingdienst; in hoeverre komen de gesignaleerde knelpunten en aanbevelingen overeen? Op welke onderdelen noemt EY noodzakelijke aanbevelingen die in voorliggende beleidsdoorlichting niet worden genoemd en vice versa? Wat zegt een mogelijk verschil in aanbevelingen over de helderheid van de gesignaleerde knelpunten?
 41. Op welke manier is in de afgelopen periode het onderzoekinstrumentarium verbeterd om zodoende beter (oorzakelijke) uitspraken te kunnen doen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening in relatie tot de compliance-doelstellingen?
 42. Met weke factoren wordt de mate van compliance gemeten?
 43. In hoeverre is door de onderzoekers gekeken naar uitbreiding van de fysieke dienstverlening en hoe dit past binnen de scenario's?
 44. Welke rol ziet u voor de politiek weggelegd voor de vereenvoudiging van wet- en regelgeving?
 45. Is gesproken met medewerkers over de dienstverlening of is alleen gekeken naar wat anderen hierover al hebben geschreven?
 46. Welke verwachting bestaat er bij de onderzoekers als het gaat om de effecten van de aankomende reorganisaties op de dienstverlening?
 47. Wat is volgens u op dit moment het hoofddoel van de dienstverlening?
 48. Welke doelstelling sluit volgens u beter aan bij de inzet om de dienstverlening te verbeteren: (1) het centrale vraagstuk in het onderzoek van Panteia ("In hoeverre slaagt de Belastingdienst erin om op doeltreffende en doelmatige wijze burgers en bedrijven passende dienstverlening aan te bieden en het voor hen zo gemakkelijk mogelijk te maken om hun verplichtingen na te komen en hun rechten geldend te maken") of (2) de doelstelling uit het jaarplan 2019 ("diverse vormen en momenten van interactie met burgers of bedrijven (telefonisch, digitaal, balie) en de samenwerking op het gebied van dienstverlening met maatschappelijke en commerciële dienstverleners")?
 49. Deelt u dat dienstverlening meer betekent dan interactie en dat het centrale vraagstuk van Panteia daarmee beter de doelstelling van dienstverlening beschrijft? Hoe komt dit terug in jaarplannen 2020 en 2021?

Nr

Vraag

50. Waarom is er geen kwalitatief onderzoek gedaan naar de dienstverlening?
51. Wat betekenen KPI's als hierdoor een groep van enkele tienduizenden gedupeerde ouders buiten beeld blijven? Is hier überhaupt aandacht aan besteed?