

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

## 3033

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Belastingtelefoon slecht bereikbaar»* (ingezonden 30 juli 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 30 augustus 2018).

Vraag 1

Herkent u zich in het bericht dat de BelastingTelefoon slecht bereikbaar is?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja, de bereikbaarheid is slechter dan normaal en slechter dan ik zou willen.

Vraag 2

Over welke periode heeft de Nationale ombudsman opmerkelijk veel klachten gehad over de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon?

Antwoord 2

De Nationale ombudsman spreekt in zijn brief aan mij van 20 juli jl. over de afgelopen maanden<sup>2</sup>.

Vraag 3

Bent u bereid om de communicatie van de Nationale ombudsman met de Kamer te delen?

Antwoord 3

Ja.

Vraag 4

Kunt u aangeven hoeveel klachten er de afgelopen maanden (juni en juli) per week zijn binnen gekomen over de bereikbaarheid en dienstverlening van de BelastingTelefoon? Kunt u aangeven wat de aard van de klachten betrof?

<sup>1</sup> NOS Teletekst, 26 juli 2018

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

#### Antwoord 4

Van 1 juni tot en met 31 juli zijn er 141 klachten ontvangen over de bereikbaarheid. Dat is gemiddeld zo'n 15 per week. De aard van de klachten betreft met name de lange wachttijden en het niet toegelaten worden tot de wachtrij.

#### Vraag 5

Hoe vaak komt het voor dat iemand de BelastingTelefoon belt, alle keuzemenu's doorloopt en er dan uitgegooid wordt? Hoe telt deze situatie mee in de statistieken?

#### Antwoord 5

In onderstaande tabel is voor 2018 inzicht gegeven op maandniveau van het aantal bellers dat na het doorlopen van het keuzemenu niet is toegelaten tot de wachtrij. De geweigerde telefoongesprekken tellen niet mee als aangenomen telefoongesprekken. Deze geweigerde gesprekken worden meegenomen in de bereikbaarheidscijfers en beïnvloeden deze in negatieve zin. Het aantal geweigerde telefoongesprekken is hoger dan de afgelopen jaren en hoger dan ik zou willen.

Geweigerd na keuzemenu	2018
Januari	72.096
Februari	74.491
Maart	86.229
April	75.249
Mei	190.496
Juni	123.717

#### Vraag 6

Op 9 juli<sup>3</sup> (en op 17 juli vervolgvragen)<sup>4</sup> hebben de leden Lodders en Omtzigt schriftelijke vragen gesteld naar aanleiding van berichtgeving dat de BelastingTelefoon slecht bereikbaar was. Welke stappen zijn er in de tussenliggende periode gezet?

#### Antwoord 6

In mijn beantwoording van de Kamervragen van 9 juli jl. heb ik aangegeven dat ik 160 fte extra capaciteit beschikbaar stel om de bereikbaarheid weer op het niveau te brengen van de eerste helft 2017 en 50 fte voor het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording van de wet- en regelgevingsvragen.<sup>5</sup> De werving loopt en het opleidingsplan is gereed. De eerste vijf klassen starten volgende week en het opstarten van nieuwe klassen zal tot eind 2018 worden doorgezet. De instroom is afgestemd op het maximaal beschikbare opleidingsaanbod en de maximale opleidingscapaciteit.

#### Vraag 7

Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon nauwelijks medewerkers vertrokken zijn als gevolg van de vertrekregeling? Kunt u aangeven hoeveel er vertrokken zijn?

#### Antwoord 7

Dit is juist. Als gevolg van de vertrekregeling zijn bij de BelastingTelefoon acht medewerkers vertrokken in 2016 t/m de eerste helft 2018. Naar verwachting zullen de komende jaren nog 12 medewerkers als gevolg van de vertrekregeling bij de BelastingTelefoon vertrekken.

#### Vraag 8, 9

Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon geen daling van het aantal medewerkers zou plaatsvinden in 2017 en 2018? Kunt u de getallen geven?

<sup>3</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2799

<sup>4</sup> 2018Z14187 (Vragen van de leden Omtzigt (CDA) en Lodders (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over de belastingtelefoon en alternatieve manieren van communiceren met de Belastingdienst (ingezonden 17 juli 2018).)

<sup>5</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2799.

Kunt u aangeven hoeveel mensen er bij de BelastingTelefoon werkten in 2017 en 2018 (vast, flexibel en uitzendkracht) en hoe zich dat verhoudt tot de planning?

Antwoord 8, 9

Formatief ziet het beeld er als volgt uit. In 2017 was het formatieve kader voor de BelastingTelefoon bepaald op een inzet van 1.430 fte. In 2018 daalde dit kader naar 1.249 fte.

De *bezetting* ziet er als volgt uit. Voor 2017 bedroeg de gemiddelde jaarinzet 1.398 fte, waarvan 609 fte vast personeel en 789 fte uitzendkrachten. Deze inzet komt overeen met ca. 97% van het formatieve kader van 1.430 fte. Over het eerste halfjaar van 2018 bedroeg de gemiddelde inzet 1.504 fte, waarvan 717 fte vast personeel en 787 fte uitzendkrachten. Deze gemiddelde inzet lag hoger dan het formatieve kader van 1.249 fte.

Eenzijds is de inzet in het eerste halfjaar standaard hoger (meer pieken in werkzaamheden), anderzijds is tijdens de LH-campagne extra uitzendcapaciteit ingezet vanwege oorzaken, die ik heb beschreven in mijn antwoorden op de Kamervragen van de leden Lodders en Omtzigt van 9 juli jl. Hierin heb ik reeds toegezegd dat de capaciteit van de Belastingtelefoon verder wordt versterkt.<sup>6</sup> De verwachte inzet in het tweede halfjaar is 1.426 fte.

Binnen de Belastingtelefoon worden voortschrijdende detailplanningen gemaakt, op dag-, week-, maand- en jaarniveau. Gedurende het afgelopen jaar is gebleken dat de bereikbaarheid onder steeds meer druk zou komen te staan. In de hiervoor genoemde antwoorden op de Kamervragen van 9 juli jl. heb ik aangegeven welke maatregelen voor de korte en langere termijn zijn genomen.

Vraag 10

Waarop was de verwachting gestoeld dat er minder mensen zouden bellen, zoals aangegeven door een woordvoerder van het Ministerie van Financiën tegen de NOS? Was deze verwachting realistisch, zeker nadat men de afgelopen periode juist meer telefoontjes ontving? Ging men er daadwerkelijk van uit dat het aantal telefoontjes lager zou zijn, omdat er meer informatie op de website van de Belastingdienst was te vinden?

Antwoord 10

De wijze waarop de Belastingtelefoon het aantal aangeboden telefoongesprekken (calls) raamt wordt in het antwoord op vraag 11 beschreven. Deze wijze van plannen wordt continue geëvalueerd en waar nodig aangescherpt. Voor 2018 was een lichte daling van het aanbod telefonie voorzien t.o.v. 2017. Die verwachting leek realistisch, ook gelet op de daling van het aantal calls dat zich vanaf 2014 met 15,2 mln. calls naar 10,5 mln. calls in 2017 heeft voorgedaan.

In mijn antwoorden op de Kamervragen van 9 juli jl. ben ik ingegaan op een aantal oorzaken. Het gaat dan onder meer om (1) het scherp inplannen van de capaciteit van de BelastingTelefoon, (2) het niet plaatsvinden van een verwachte extra daling van aantal telefoontjes, (3) tekort aan capaciteit voor de afhandeling van ingekomen telefoontjes. Hierdoor is het aanbod, door de langere wachttijden en door bellers die niet toegelaten werden tot de wachtrij, toegenomen door het zogenoemde herhaalverkeer. De huidige capaciteitsproblemen zijn echter niet het gevolg van het onjuist prognosticeren van unieke bellers.

De website bevat vooral informatie over wet- en regelgeving en hoe fiscale en toeslagprocessen verlopen. De website bevat geen persoonsgebonden informatie. Omdat ca. 10% van de vragen de wet- en regelgeving betreffen is een klein deel van de verwachte daling van het aanbod telefonie het gevolg van de verbeteringen op de website.

Vraag 11

Hoe wordt het aantal te verwachten telefoontjes in algemene zin geraamd? Is die verwachting aan herijking toe?

<sup>6</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2799.

#### Antwoord 11

De planning van het aantal bellers en de afhandeltijd bij de Belastingtelefoon heeft als basis een trendanalyse op realisatiedata van de afgelopen jaren. De realisatiedata zijn de historische gegevens van het kanaal telefonie. Dit betreft specifiek de historische gegevens over de afhandeltijd, callaanbod, aannamepercentage(s), afhakers en geweigerde bellers. Bij het laatste wordt zoals bekend onderscheid gemaakt naar bellers die geen toegang krijgen tot het keuzemenu van de Belastingtelefoon (vanwege grote drukte) en bellers die na het doorlopen van het keuzemenu niet tot een wachtrij worden toegelaten, omdat de verwachte wachttijd onacceptabel lang is. Daaraan wordt vervolgens de impact van ontwikkelingen toegevoegd die zich in een bepaald contactthema zal voordoen. Voorbeelden hiervan zijn:

- ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving als gevolg van het Belastingplan; (bv. het wijzigen van aftrekposten)
- ontwikkelingen vanuit organisatie- of proceswijzigingen (bv. de introductie van de vooraf ingevulde aangifte (VIA), aanscherpen authenticatie voor ondernemers of het verlengen van de aangifteperiode).

Deze wijze van plannen wordt continue geëvalueerd en waar nodig doorontwikkeld.

Ik merk hierbij op dat in het geval de Belastingtelefoon een (langere) periode minder goed bereikbaar is door een tekort aan capaciteit, het aantal calls zal toenemen omdat door bellers nogmaals geprobeerd wordt te bellen (het zgn. herhaalverkeer). Hetzelfde is van toepassing indien de Belastingtelefoon wel bereikbaar is maar met langere wachttijden. Bellers zullen dan sneller ophangen in de wachtrij en later terugbellen. Indien dit in grote mate plaatsvindt, weerspiegelt het aanbod aan telefonie niet meer het aantal reguliere bellers dat een vraag wil stellen (de zogenoemde unieke beller). Het model gaat uit van unieke calls met 5% herhaalverkeer. Het model gaat verder uit van de norm voor bereikbaarheid om de benodigde capaciteit vast te stellen. Het logistieke uitgangspunt is vervolgens dat voor alle te onderscheiden contactthema's er voldoende capaciteit beschikbaar is voor het verwachte aanbod unieke bellers inclusief het reguliere herhaalverkeer. Bij technische storingen zal er altijd extra herhaalverkeer ontstaan. Indien er voldoende buffer qua capaciteit zit in de periode na de storing kan de bereikbaarheid zich redelijk snel herstellen tot het normale niveau. Indien die buffer er niet is ontstaat juist het tegenovergestelde en zal een dalende bereikbaarheid zich voortzetten.

#### Vraag 12

Waar zijn de mensen gebleven die werkzaam zijn geweest en niet meer werkzaam zijn bij de BelastingTelefoon?

#### Antwoord 12

Vanaf 2017 t/m het 1<sup>e</sup> halfjaar 2018 zijn er in totaal 61 vaste medewerkers bij de Belastingtelefoon vertrokken. Hiervan zijn er vier medewerkers met pensioen gegaan, 14 medewerkers doorgestroomd naar andere onderdelen binnen de Belastingdienst en 43 medewerkers extern naar andere organisaties en/of bedrijfsleven uitgestroomd.

#### Vraag 13

Herinnert u zich dat de BelastingTelefoon tot 90% statusvragen krijgt? Hoe staat het met het ervoor zorgen dat mensen zelf de status kunnen controleren op hun portal, zoals de bedoeling was bij de hervorming?

#### Antwoord 13

Ik herinner mij dat ik heb aangegeven dat de tot 90% statusvragen krijgt. In de interactiestrategie van de Belastingdienst is de volgende ambitie opgenomen: «De Belastingdienst maakt interactie makkelijk en persoonlijk via een integraal digitaal persoonlijke omgeving met statusoverzicht».

Om dit mogelijk te maken zijn er het afgelopen jaar al diverse ontwikkelingen geïntroduceerd. Voorbeelden zijn:

- In het huidige portaal (Mijn Belastingdienst, hierna MBD) kan men o.a. inzien of een beschikking verstuurd is en de status van de aangifte nagaan.

- In MijnToeslagen staat op hoeveel toeslag men recht heeft en wijzigingen die zijn doorgegeven zijn zichtbaar, evenals beschikkingen en daarbij behorende grondslagen.

Aan de integrale en digitale persoonlijke omgeving wordt nu verder gewerkt. De eerste stap is maart 2018 operationeel geworden, namelijk een voorziening voor het digitaal indienen van een bezwaarschrift inkomensheffing. In deze voorziening kan men ook bijlagen digitaal meesturen, en tevens inzien wat de status van het bezwaarschrift is.

De volgende stappen waaraan gewerkt wordt zijn het inzien van de stand van zaken van vorderingen inkomensheffing en Zorgverzekeringswet (te betalen beschikkingen), waarna later andere middelen toegevoegd worden en het indienen van een aangifte BPM door particulieren. Om tot een portaal te komen dat alle statusvragen kan beantwoorden is meer tijd nodig. Er wordt nu wel steeds nieuwe informatie toegevoegd die op termijn moet leiden tot een compleet portaal.