

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

## 3069

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *berichtgeving dat de Belastingtelefoon vanaf 27 mei tot sowieso 3 juni (en misschien wel langer) slecht tot niet bereikbaar was* (ingezonden 7 juni 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 17 juni 2019)

### Vraag 1

Herinnert u zich uw antwoord op vraag 14 van de Kamervragen over het bericht «Fiscus blijft falen», waarin u stelt dat u verwacht dat «[...] om ruim voor de start van de aangiftecampagne 2018 (in 2019) de bereikbaarheid weer op het niveau van de eerste helft 2017 te hebben en de kwaliteit van beantwoording van complexe vragen te verbeteren»?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ja.

### Vraag 2

Kan de tabel over de bereikbaarheid die was opgenomen in het antwoord op genoemde Kamervragen geüpdatet worden tot de meest recente informatie?<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 473

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 473 (antwoord vraag 10)

## Antwoord 2

Maand-Jaar	Aangeboden aan wachtrij	Niet toegelaten tot wachtrij	Afhakers in de wachtrij	Aangenomen en behandelde	% Aangenomen Intermediairs	Gemiddelde wachttijd (in
jan-18	94.747	2	803	93.942	99%	17
feb-18	84.586	6	995	83.585	99%	21
mrt-18	114.216	125	3.842	110.249	97%	19
apr-18	99.437	21	2.557	96.859	97%	19
mei-18	87.899	92	3.153	84.654	96%	27
jun-18	90.169	421	3.959	85.789	95%	37
jul-18	90.832	311	3.859	86.662	95%	34
aug-18	77.269	108	2.935	74.226	96%	30
sep-18	74.164	252	4.495	69.417	94%	53
okt-18	84.735	601	4.699	79.435	94%	65
nov-18	82.132	3.278	6.111	72.743	89%	80
dec-18	58.131	340	2.751	55.040	95%	61
jan-19	92.676	7.367	5.535	79.774	86%	124
feb-19	79.793	2.955	2.974	73.864	93%	105
mrt-19	98.500	1.898	2.779	93.823	95%	66
apr-19	96.876	718	2.214	93.944	97%	55
mei-19	85.885	3.617	3.097	79.171	92%	103
<b>Totaal</b>	<b>1.492.047</b>	<b>22.112</b>	<b>56.758</b>	<b>1.413.177</b>	<b>95%</b>	<b>54</b>

In beantwoording van betreffende vraag is een tabel opgenomen die betrekking heeft op de bereikbaarheid van de werkstroom intermediairs. Deze tabel is hieronder geüpdatet.

### Vraag 3

Klopt het dat de BelastingTelefoon enkele werkdagen slecht tot niet bereikbaar is geweest? Wat is de oorzaak van de slechte bereikbaarheid?

### Antwoord 3

De dagen in de weken 20 tot en met 22 met de laagste bereikbaarheid inclusief keuzemenu waren op 20 mei met 77%, 27 mei met 73% en 3 juni met 75%. Alle drie dagen betrof het de dagen na het (lange) weekend waarop doorgaans sprake is van meer telefonie dan op andere werkdagen. Er was in deze weken dan ook geen sprake van slechte of niet bereikbaarheid. De bereikbaarheid inclusief keuzemenu is in de maanden januari, februari, maart en mei van dit jaar 6–7% hoger geweest dan dezelfde maanden van vorig jaar. In de maand april lag de bereikbaarheid 2% punten lager dan in april 2018. Zie ook de tabel hieronder.

Bereikbaarheid incl. keuzemenu	2018	2019
<i>januari t/m mei</i>	<b>82%</b>	<b>87%</b>
januari	<b>78%</b>	<b>84%</b>
februari	<b>82%</b>	<b>89%</b>
maart	<b>85%</b>	<b>91%</b>
april	<b>89%</b>	<b>87%</b>
mei	<b>77%</b>	<b>84%</b>

Voor de maand mei 2019 is, zoals ook in voorgaande jaren, de bereikbaarheid wat lager dan het jaargemiddelde vanwege één of meer kortere werkweken gecombineerd met meer telefoontjes als gevolg van het versturen van miljoenen IB-aanslagen.

### Vraag 4

Klopt het dat op werkdagen de voicemail kan berichten dat de Belastingdienst gesloten is? Waarom vindt deze melding plaats? Bent u van mening dat dit de juiste melding is tijdens werkdagen?

### Antwoord 4

Buiten de openingstijden van de Belastingtelefoon is de volgende meldtekst te horen:

«Welkom bij de Belastingdienst.

Op dit moment zijn wij gesloten.

De Belastingdienst is bereikbaar op werkdagen, van maandag tot en met donderdag van 8 uur 's morgens tot 8 uur 's avonds en op vrijdag van 8 uur 's morgens tot 5 uur 's middags.

Informatie en brochures kunt u ook vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Binnen enkele seconden zal de verbinding verbroken worden.»

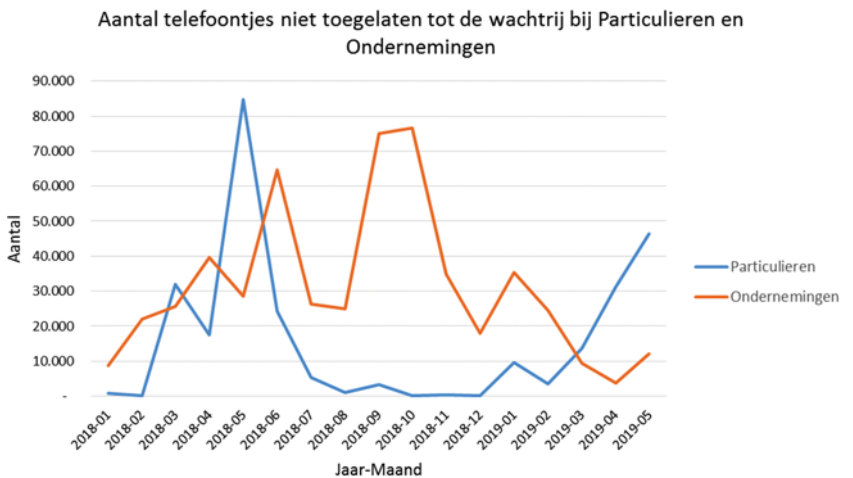
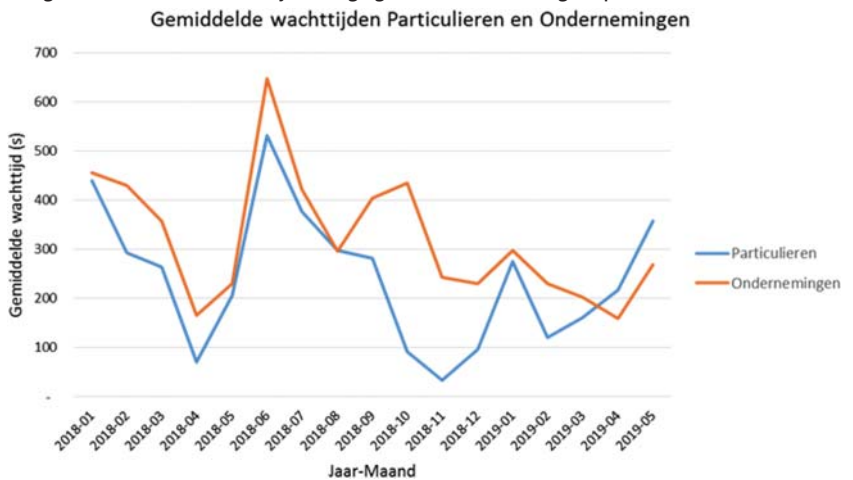
Deze meldtekst is op werkdagen tussen 20 uur en 8 uur te horen, evenals op vrijdag na 17 uur. Vrijdag 31 mei, de dag na Hemelvaart, was geen werkdag voor nagenoeg de hele Belastingdienst en daarmee ook niet voor de Belastingtelefoon. Op deze dag is de meldtekst ook te horen geweest. Deze naar mijn mening juiste melding wordt weergegeven om bellers te informeren dat er op dat moment geen medewerkers beschikbaar zijn om hun vragen te beantwoorden.

Vraag 5

Kunt u een overzicht geven van de wachttijden particulier en zakelijk (een overzicht per maand over de afgelopen twaalf maanden)? Hoeveel mensen belanden niet in de wachtrij waarna de verbinding wordt verbroken?

Antwoord 5

In onderstaande grafieken worden respectievelijk de wachttijden voor particulieren en ondernemingen en het aantal telefoontjes dat niet is toegelaten tot de wachtrij weergegeven over de afgelopen 12 maanden.



Hieronder is in tabelvorm weergegeven hoeveel telefoontjes worden aangeboden aan de wachtrij per maand, hoeveel telefoontjes niet worden toegelaten tot de wachtrij per maand en hoe het aantal telefoontjes niet toegelaten tot de wachtrij zich verhoudt tot het totaal aantal telefoontjes aangeboden aan de wachtrij (per maand in %).

Jaarmaand	Aangeboden aan wachtrij	Niet toegelaten tot wachtrij	%Niet toegelaten in wachtrij
201801	1.108.280	72.096	7%
201802	984.718	74.491	8%
201803	1.332.128	86.229	6%
201804	1.054.521	75.249	7%
201805	1.096.456	190.496	17%
201806	1.114.119	123.717	11%
201807	1.029.033	55.262	5%
201808	925.775	63.805	7%
201809	992.683	216.128	22%
201810	1.047.778	138.303	13%
201811	932.967	55.108	6%
201812	792.518	35.786	5%
201901	1.123.436	69.058	6%
201902	941.509	43.213	5%
201903	1.194.432	32.191	3%
201904	1.107.613	45.502	4%
201905	1.023.267	70.593	7%

#### Vraag 6

Kunt u toelichten waarom de verbinding in sommige gevallen verbroken wordt? Is dat om overbelasting van de centrale te voorkomen? Hoe vaak komt dit voor (graag een overzicht per maand over de afgelopen twaalf maanden)?

#### Antwoord 6

Telefoontjes worden niet toegelaten tot een wachtrij wanneer er voor het gekozen thema op dat moment onvoldoende gekwalificeerde belastingtelefoonmedewerkers beschikbaar zijn om binnen een maximale wachttijd deze telefoontjes af te handelen. Deze «maximale wachttijd» wordt ingesteld om langer(re) wachttijden te voorkomen. Gevolg daarvan is dus wel dat er telefoontjes zijn die niet tot de wachtrij kunnen worden toegelaten. Het aantal niet toegelaten telefoontjes per maand is in de tabel bij de vorige vraag opgenomen.

#### Vraag 7

Kunt u de huidige resultaten delen van de monitoring van de kwaliteit van de antwoorden en de bereikbaarheid zoals beschreven in de 23e halfjaarsrapportage Belastingdienst?

#### Antwoord 7

De 1<sup>e</sup> meting van de kwaliteit van beantwoording van complexe en niet veel voorkomende vragen in 2019 had een 7,2 als resultaat. Deze meting is vergelijkbaar met de metingen van de Consumentenbond. De laatste meting van de Consumentenbond, uit maart 2018, had een 5,4 als resultaat. De bereikbaarheid inclusief keuzemenu was gedurende de afgelopen aangiftecampagne 89%. In de tabel die is opgenomen bij het antwoord op vraag 3 is de bereikbaarheid inclusief keuzemenu voor de eerste vijf maanden van zowel 2018 als 2019 opgenomen.

#### Vraag 8

Kunt u als vervolg op een eerder onderzoek naar de klanttevredenheid over de eerste negen maanden van 2018 dit onderzoek aanvullen tot mei 2019?

### Antwoord 8

Hieronder wordt de aangevulde tabel over resultaten van onderzoek naar de klanttevredenheid weergegeven.

	IK >= 3,0 (neutraal tot zeer tevreden)	IK <= 1,5 (zeer ontevreden)
2018		
jan	81,4%	6,4%
feb	85,9%	4,3%
mrt	83,1%	5,4%
apr	83,9%	5,6%
mei	82,9%	5,9%
jun	76,4%	8,0%
jul	83,1%	6,1%
aug	83,7%	5,5%
sep	78,5%	6,3%
okt	89,4%	5,2%
nov	90,8%	4,5%
dec	88,0%	6,5%
2019		
jan	89,4%	6,2%
feb	89,3%	5,0%
mrt	90,7%	4,7%
apr	89,4%	5,3%
mei	90,8%	4,2%

### Vraag 9

Hoe vaak heeft de Belastingdienst in 2019 (uitgesplitst per maand) proactief naar belastingplichtigen gebeld? Is dit mogelijk een van de oorzaken van de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon?

### Antwoord 9

In onderstaande tabel is het aantal proactieve belpogingen door medewerkers van de Belastingtelefoon per maand weergegeven voor 2019.

januari	februari	maart	april	mei
5.782	23.432	174	543	20.955

Het aantal proactieve telefoontjes naar belastingplichtigen heeft geen invloed op de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. Deze telefoontjes worden buiten de piekuren gevoerd. De aantallen fluctueren per maand vanwege variatie in belopdrachten vanuit verschillende onderdelen van de Belastingdienst en verschillen in beschikbare belcapaciteit buiten piekuren.

### Vraag 10

Waar wordt een melding gedaan als de BelastingTelefoon slecht of niet bereikbaar is? Klopt het dat deze melding niet op sociale media of de website te vinden is? Vindt u dit een juiste werkwijze?

### Antwoord 10

Afhankelijk van de omvang en duur van de storing wordt een bericht geplaatst in de meldtekst van de Belastingtelefoon en/of op de website en/of op social media.

### Vraag 11

Deelt u de mening dat als er een storing, calamiteit of iets anders is, er melding gedaan zou moeten worden op de website van de Belastingdienst en de verschillende sociale media-kanalen? Zo ja, waarom wordt dit niet adequaat toegepast? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 11

Ik ben van mening dat het melden van een storing zoveel mogelijk gericht moet zijn op de burgers of bedrijven die eventueel last kunnen hebben van de storing. Burgers en bedrijven die in beginsel geen last hebben van een verstoring moeten ook geen last hebben van berichtgeving die voor hen geen waarde heeft. Zie ook mijn antwoord op vraag 10.

Vraag 12

Kunt u een overzicht geven van de afhandeling van meldingen (inclusief de duur) die via sociale media worden ontvangen (graag een overzicht per maand en gerangschikt naar de verschillende sociale media-kanalen zakelijk en particulier)?

Antwoord 12

Zie onderstaande tabel.

	<b>Aantal unieke personen (particulier)</b>	<b>Gem. Reactietijd (minuten)</b>	<b>Aantal unieke personen (zakelijk)</b>	<b>Gem. Reactietijd (minuten)</b>
<b>Januari</b>	117	57,9	27	72,6
<b>Februari</b>	85	43,5	15	49,3
<b>Maart</b>	92	82,3	11	55,1
<b>April</b>	86	72,2	3	113,2
<b>Mei</b>	76	46,5	9	62

Vraag 13

Kunt u aangeven hoeveel klachten er de afgelopen twaalf maanden zijn ingediend bij de Belastingdienst en de stand van zaken van de afhandeling van deze klachten? Kunt u onderscheid maken tussen particulieren en bedrijven?

Antwoord 13

Hieronder wordt het aantal klachten over de bereikbaarheid van de Belasting-telefoon over de afgelopen twaalf maanden weergegeven.

<b>totaal aantal klachten afgelopen 12 maanden</b>	<b>365</b>
<i>waarvan ondernemingen</i>	<b>207</b>
<i>waarvan particulieren</i>	<b>158</b>
<b>aantal afgehandeld</b>	<b>343</b>
<b>aantal nog in behandeling (recente klachten)</b>	<b>22</b>

Vraag 14

Klopt het dat de portal van de Belastingdienst is vernieuwd? Klopt het dat het wachtwoord van het oude portal niet meer werkt, een nieuw wachtwoord niet kan worden aangevraagd en er ook geen bezwaarclausule beschikbaar is?

Antwoord 14

Het is correct dat dit jaar een nieuw zakelijk portaal MijnBelastingdienst Zakelijk (MBD-Z) is geïntroduceerd wat stapsgewijs wordt uitgebreid. In de overgangsperiode dit jaar zijn zowel het nieuwe (MBD-Z)portaal als het oude (PDO)portaal toegankelijk. Het nieuwe portaal is zowel toegankelijk met DigiD voor eenmanszaken als met eHerkenning voor rechtspersonen. Digid en eHerkenning zijn voor alle overheidsorganisaties de standaard toegangsmiddelen (overheidsbrede stelselafspraken).

Het oude (PDO)portaal is, zolang deze nog beschikbaar is, toegankelijk met een wachtwoord wat alleen voor dit portal werkt. Daarvoor kan ook nu nog steeds, indien nodig, een nieuw wachtwoord worden aangevraagd. Een bezwaarclausule is hiervoor dus niet nodig.

Vraag 15

Wilt u deze vragen voor het algemeen overleg Belastingdienst op woensdag 19 juni 2019 beantwoorden?

Antwoord 15  
Ja.