

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

### 473

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Fiscus blijft falen»* (ingezonden 4 oktober 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 31 oktober 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Fiscus blijft falen»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoeveel bellers heeft de Belastingtelefoon sinds begin 2018 per maand niet van een antwoord kunnen voorzien of uit de wachtrij moeten zetten?

Antwoord 2

Het aantal bellers dat de Belastingtelefoon niet van een antwoord heeft kunnen voorzien wordt aangegeven in de onderstaande tabel. In de tabel wordt het aantal unieke bellers<sup>2</sup> die het keuzemenu hebben doorlopen en niet binnen vijf werkdagen met een Belastingtelefoonmedewerker hebben gesproken, afgezet tegen het totaal aantal unieke bellers in dezelfde periode. De bellers die in het keuzemenu hun antwoord hebben gekregen en vervolgens de verbinding zelf verbreken worden dus niet meegeteld. Dit geldt ook voor de bellers die om andere redenen zelf de verbinding verbreken. Uit de tabel hieronder blijkt dat in september jl. 19% van de unieke bellers niet binnen vijf werkdagen met een Belastingtelefoonmedewerker heeft gesproken. De lagere bereikbaarheid in september werd veroorzaakt door veel telefoonverkeer rond de uitbetaaldatum van toeslagen.

<sup>1</sup> <https://www.telegraaf.nl/nieuws/2439233/belastingtelefoon-draait-bellers-dol>

<sup>2</sup> In de beantwoording van deze vraag wordt de term unieke beller gebruikt, aangezien wordt gevraagd naar het aantal bellers dat niet van een antwoord is voorzien. Een «unieke beller» is een persoon die belt, onafhankelijk van het telefoontoestel waarmee hij belt en ook onafhankelijk van hoe vaak hij belt. Dit ter onderscheid van het begrip «beller» waarbij het gaat om het daadwerkelijk bellen van de Belastingtelefoon en iedere belpoging apart wordt geregistreerd.

Maand (in 2018)	Unieke Bellers	Niet aangenomen ≤ 5 werkdagen	% niet aangenomen ≤ 5 werkdagen
januari	672.175	78.859	12%
februari	571.892	54.590	10%
maart	742.375	67.454	9%
april	579.567	31.979	6%
mei	600.366	78.053	13%
juni	626.998	99.605	16%
juli	612.816	61.579	10%
augustus	542.510	51.537	9%
september	543.056	104.338	19%

Als een beller eenmaal is toegelaten tot de wachtrij, dan blijft deze beller in principe ook in de wachtrij, behalve bij een technische storing<sup>3</sup> of wanneer hij zelf de verbinding verbreekt. De Belastingtelefoon zet geen bellers uit de wachtrij.

De Belastingtelefoon past wachtrijmanagement toe om bellers op een zo goed mogelijke manier te bedienen op die momenten dat er veel bellers zijn en de bereikbaarheid beperkt is. Daarbij is het uitgangspunt dat bellers alleen tot een wachtrij worden toegelaten als de verwachte wachttijd van een acceptabele lengte is. Veel bellers verbreken zelf de verbinding als zij de wachtrij desondanks te lang vinden. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 5 van de Kamervragen van de leden Omtzigt (CDA) en Lodders (VVD) van 17 juli 2018<sup>4</sup>. In dit antwoord wordt ook toegelicht op welke wijze de wachtrijinstellingen tot stand komen.

### Vraag 3

Klopt het dat mensen die een ingesprektoon krijgen niet in de cijfers worden meegenomen?

Hoeveel telefoontjes zijn de afgelopen maanden niet in de wachtrij terecht gekomen, omdat ze een ingesprektoon kregen?

### Antwoord 3

Bellers krijgen bij het bellen naar de Belastingtelefoon geen «in gesprek»-toon te horen, tenzij er een technische storing is. Indien alle beschikbare lijnen bezet zijn, komt de beller niet verder dan de telefonieprovider. Hij krijgt dan een meldtekst te horen dat het te druk is met het verzoek om later terug te bellen. De beller krijgt de volgende meldtekst:

*«Welkom bij de Belastingtelefoon. Het is op dit moment erg druk. Al onze medewerkers zijn in gesprek en de wachtrij is helaas vol. Probeer u het later nog eens. Informatie kunt u ook vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Wij verbreken nu de verbinding.»*

Overigens krijgt een beller deze meldtekst ook te horen als na het doorlopen van het keuzemenu de wachtrij te vol is op het door de beller gekozen onderwerp. De beller kan dan dus niet worden toegelaten tot de wachtrij. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel telefoontjes dit jaar zijn blijven «hangen» op het platform van de telefonieprovider, dus nog vóórdat de beller is toegelaten tot het keuzemenu. In de tweede kolom is dit weergegeven in absolute aantallen; in de derde kolom is het absolute aantal afgezet tegen het totale aanbod aan telefoontjes bij de provider.

<sup>3</sup> In 2018 is er tot op heden zeven keer sprake geweest van een technische storing. Dit betreft steeds een storing van zeer beperkte duur, waarbij plots ongeveer 150 gesprekken worden beëindigd. Na het verbreken van de verbinding is de Belastingtelefoon echter direct weer bereikbaar.

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2017–2018, Aanhangsel Handelingen, nr. 3032.

maand (in 2018)	niet toegelaten vanuit provider	% niet toegelaten vanuit provider
Januari	*	*
Februari	486	0,05%
Maart	531	0,04%
April	746	0,07%
Mei	645	0,06%
Juni	654	0,05%
Juli	422	0,04%
Augustus	376	0,04%
September	537	0,05%

\* Het aantal telefoontjes in januari dat niet is toegelaten vanuit de provider is niet weergegeven. Dit i.v.m. de wisseling van de provider, waardoor een groot aantal testcalls heeft plaatsgevonden.

Vraag 4

Ervaart u naast problemen bij de bereikbaarheid nog meer problematiek bij de Belastingtelefoon? Zo ja, welke, en welke stappen zijn gezet om dit te verhelpen?

Antwoord 4

Naast het verbeteren van de bereikbaarheid worden ook maatregelen genomen om de kwaliteit van de antwoorden van de meest complexe en minder vaak gestelde vragen (ca. 3% van alle vragen) te verbeteren. In antwoord op vragen van het lid Edgar Mulder heb ik uw Kamer op 1 juni 2018 hierover bericht.<sup>5</sup>

Het telefonieproces wordt anders ingericht waardoor een beller op een aantal complexe onderwerpen wordt doorgeschakeld naar gespecialiseerde medewerkers. In antwoord op Kamervragen van de leden Lodders en Omtzigt van 9 juli jl. heb ik aangegeven dat 50 fte aan extra capaciteit voor de tweede lijn beschikbaar komt. De werving voor de eerste tranche (23 fte) is afgerond. Daarmee is per 1 november a.s. voor een aantal thema's, onder andere eigen woning en box 3 en heffingskortingen, een eerste en tweede lijn voor de beantwoording van wet- en regelgevingsvragen van burgers operationeel.<sup>6</sup> De overige 27 fte worden geworven in 2019 in een tweede tranche ten behoeve van de bezetting van andere thema's.

Een gevolg van een groter telefonieaanbod bij gelijkblijvende capaciteit was een toenemende werkdruk. Het directe gevolg daarvan was en is een hoog ziekteverzuim bij de Belastingtelefoon. In de antwoorden op vragen van het lid Edgar Mulder heb ik aangegeven dat de werktijd waarin een belastingtelefoonmedewerker telefoontjes afhandelt, was verhoogd naar 95% van de tijd dat een belastingtelefoonmedewerker aan de telefoon zit. Om het ziekteverzuim terug te dringen wordt gewerkt aan het verlagen van de werkdruk. Tevens wordt daarmee de bereikbaarheid weer op het niveau van de 1<sup>e</sup> helft 2017 teruggebracht. Om dat te realiseren heb ik in mijn brief «Beheerst Vernieuwen»<sup>7</sup> aangekondigd dat er tijdelijk 160 fte extra capaciteit beschikbaar komt voor de eerste lijn van de Belastingtelefoon. Tot eind september is circa 60 fte gestart met de opleiding. De overige 100 fte start in oktober en november met de opleiding. De duur van de opleiding is afhankelijk van de werkstromen waarop de medewerkers ingezet gaan worden. Na afronding van de basisopleiding vindt er *learning on the job* plaats.

<sup>5</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2300.

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

<sup>7</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 403.

#### Vraag 5

Kunt u voor de afgelopen maanden per maand aangeven wat de statistieken waren over de bereikbaarheid? Kunt u de precieze definitie geven van die bereikbaarheidscijfers?

#### Antwoord 5

In onderstaande tabel zijn de statistieken voor de bereikbaarheid weergegeven.

maand (in 2018)	jan	feb	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sept
bereikbaarheid	61%	65%	67%	73%	57%	57%	62%	62%	53%
bereikbaarheid incl. keuzemenu	78%	82%	85%	89%	77%	80%	84%	83%	70%
bereikbaarheid incl. keuzemenu + ophangen in de wachtrij	90%	91%	94%	93%	84%	90%	95%	93%	79%

De bereikbaarheid (%) is het aantal telefoontjes waarin de beller geholpen is via ofwel een belasting-telefoonmedewerker ofwel via de zogenaamde bestelautomaat voor formulieren, afgezet tegen het aantal binnengekomen telefoontjes. De binnengekomen telefoontjes zijn inclusief bellers die, bijvoorbeeld vanwege grote drukte, geen toegang krijgen tot het keuzemenu van de Belastingtelefoon.

De bereikbaarheid inclusief keuzemenu (%)<sup>8</sup> betreft naast het aantal telefoontjes waar een beller is geholpen via een belastingtelefoonmedewerker of een bestelautomaat ook de telefoontjes waarin een beller via het keuzemenu is geholpen met het aanvragen van uitstel of anderszins via het keuzemenu voldoende is geïnformeerd, afgezet tegen het totaal aantal binnengekomen telefoontjes. Dit betreft dus de bereikbaarheid inclusief het keuzemenu.

De technische bereikbaarheid incl. keuzemenu + ophangen in de wachtrij (%) betreft in de bereikbaarheid ook de bellers die in de wachtrij zijn terechtgekomen, maar zelf alsnog ophangen.

#### Vraag 6

Kunt u de bereikbaarheidscijfers uitsplitsen naar beconnummers en burgers?

#### Antwoord 6

De Belastingtelefoon kan de bereikbaarheid niet uitsplitsen naar beconnummers<sup>9</sup> en burgers en bedrijven. De reden hiervoor is dat de beconnummers niet worden vastgelegd. Bovendien geldt dat voordat een beller het keuzemenu heeft bereikt bij de Belastingtelefoon niets bekend is van de aard van de beller. Dat laatste betekent dat de noemer van bereikbaarheid voor een uitgesplitste groep niet berekend kan worden.

De aantallen telefoontjes van intermediairs worden overigens wel geregistreerd. Deze registratie vindt plaats op basis van de bekendmaking tijdens het keuzemenu als intermediair. Zie ook het antwoord op vraag 10.

#### Vraag 7

Heeft u tevredenheidscijfers over de kwaliteit van de antwoorden? Zo ja, kunt u deze gegevens delen in de beantwoording? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Bij de meting van de klanttevredenheid wordt ook specifiek een uitvraag gedaan naar de kwaliteit van de informatie die wordt gegeven door de Belastingtelefoon. Dit wordt gemeten op een vijfpuntsschaal. In onderstaande tabel zijn de resultaten van 2018, afgezet tegen de streefwaarden die van toepassing zijn voor de KPI klanttevredenheid.

<sup>8</sup> De bereikbaarheid inclusief keuzemenu» werd voorheen geduid als «technische bereikbaarheid». Met bereikbaarheid inclusief keuzemenu wordt duidelijker weergegeven wat wordt bedoeld.

<sup>9</sup> belastingconsulentnummers

maand (in 2018)	3 of hoger (streefwaarde >70%)	1,5 of lager (streefwaarde <10%)
Januari	81,4%	6,4%
februari	85,9%	4,3%
maart	83,1%	5,4%
april	83,9%	5,6%
mei	82,9%	5,9%
juni	76,4%	8,0%
juli	83,1%	6,1%
augustus	83,7%	5,5%
september	78,5%	6,3%
<b>Gemiddeld</b>	<b>82,3%</b>	<b>5,9%</b>

#### Vraag 8

Wat is de reden dat de Belastingdienst niet heeft geanticipeerd op de verwachting, die kon worden afgeleid uit de capaciteitsplanning en de grote hoeveel brieven die de Belastingdienst in september heeft verstuurd, dat veel mensen de Belastingtelefoon zouden bellen? Hoe wilt u ervoor zorgen dat de Belastingtelefoon in de toekomst beter voorbereid is op «piekmomenten»? Vergt dit een aanpassing van de capaciteitsplanning?

#### Antwoord 8

De Belastingtelefoon heeft in september jl. een verhoogd telefonieaanbod voor toeslagen voorzien op basis van het aantal brieven dat zou worden uitgestuurd. Er belden echter meer mensen dan verwacht. Daarnaast bleek de benodigde gesprekstijd langer te zijn in deze periode omdat veel mensen vragen hadden over hun situatie. Tenslotte is de overall capaciteit beperkt, waardoor er weinig ruimte is om pieken op te vangen. Om in de toekomst dreigende pieken van verminderde bereikbaarheid zoveel mogelijk te beperken bij de verzending van omvangrijkere berichten wordt nadrukkelijker rekening gehouden met de capaciteit van de Belastingtelefoon door bijvoorbeeld de verzending van verschillende berichten waar mogelijk meer in de tijd te spreiden.

#### Vraag 9

Hou verklaart u de grotere problematiek qua bereikbaarheid in 2018 ten opzichte van 2017, gelet ook op de antwoorden op eerdere Kamervragen over de lagere gemiddelde jaarinzet aan fte in 2017 ten opzichte van 2018?<sup>10</sup>

#### Antwoord 9

In mijn antwoorden op vragen van de leden Omtzigt en Lodders van 9 juli 2018<sup>11</sup> heb ik aangegeven wat de oorzaken zijn van de problematiek ten aanzien van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon. Door de lagere bereikbaarheid zijn de wachttijden langer of hebben bellers vaker moeten proberen te bellen. Omdat bellers dan vaak even tijd nodig hebben om stoom af te blazen stijgt de afhandeltijd per gesprek. Naast de toegenomen gesprekstijd heeft ook de toename van het ziekteverzuim ervoor gezorgd dat meer capaciteit nodig was bij gelijkblijvende prestaties.

#### Vraag 10

Haken, naast de mensen die de Belastingtelefoon bellen, ook de belastingadviseurs nog steeds veelvuldig af bij het bellen naar hun speciale nummer? Kunt u in een overzicht weergeven hoeveel belastingadviseurs dit jaar al zijn afgehaakt? Wat gaat u doen om deze bereikbaarheidsproblemen bij belastingadviseurs op te lossen?

<sup>10</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 3033

<sup>11</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2799.

#### Antwoord 10

Zoals in het antwoord op vraag 6 is aangegeven kan de bereikbaarheid van deze specifieke groep van intermediairs niet worden gemeten. Intermediairs bellen ook naar het algemene telefoonnummer van de Belastingtelefoon 0800-0543 en maken zich vervolgens bekend als intermediair in het keuzemenu. Wel kan het percentage aangenomen telefoontjes van intermediairs worden weergegeven. Dit betreft de verhouding tussen het aantal intermediairs dat een informant heeft gesproken en het aantal intermediairs dat is aangeboden aan de wachtrij. In antwoord op vragen van de leden Lodders en Omtzigt van 8 augustus 2018<sup>12</sup> heb ik geantwoord dat het aantal afhakers in de wachtrij bij de werkstroom intermediairs relatief gering is. Uit onderstaande tabel blijkt dat dit ca. 3% betreft.

In onderstaand overzicht is in de tweede kolom aangegeven hoeveel telefoontjes van intermediairs zijn aangeboden aan de wachtrij. In de vierde kolom zijn de afhakers op het thema intermediairs in de wachtrij tot en met september 2018 weergegeven. Indien het bij het contactthema intermediairs erg druk is, kan het ook bij intermediairs voorkomen dat deze niet worden toegelaten tot de wachtrij. Deze aantallen zijn in de derde kolom van het overzicht weergegeven. Ook zijn aangenomen telefoontjes (absoluut en procentueel) en de gemiddelde wachttijd weergegeven in respectievelijk de vijfde, zesde en zevende kolom. De gemiddelde wachttijd bij intermediairs is gering, omdat telefoontjes van intermediairs met voorrang worden aangenomen.

Deze cijfers geven mij geen aanleiding om extra maatregelen te treffen naast de 160 fte extra capaciteit die ik beschikbaar heb gesteld om de bereikbaarheid voor de gehele Belastingtelefoon weer naar het niveau van het eerste halfjaar 2017 terug te brengen.

maand (in 2018)	Aangeboden aan wachtrij	Niet toegelaten tot wachtrij	Afhakers in de wachtrij	Aangenomen en behandelde gesprekken	% Aangenomen Intermediairs	Gemiddelde wachttijd (in seconden)
Januari	94.747	2	803	93.944	99%	17
februari	84.586	6	995	83.591	99%	21
maart	114.216	125	3.842	110.374	97%	19
april	99.437	21	2.557	96.880	97%	19
mei	87.899	92	3.153	84.746	96%	27
juni	90.169	421	3.959	86.210	95%	37
juli	90.832	311	3.859	86.973	95%	34
augustus	77.269	108	2.935	74.334	96%	30
september	74.164	252	4.495	69.669	94%	53
<b>Totaal</b>	<b>813.319</b>	<b>1.338</b>	<b>26.598</b>	<b>786.721</b>	<b>97%</b>	<b>28</b>

#### Vraag 11

Hoe heeft u bepaald dat 210 fte voldoende is om de problematiek bij de Belastingtelefoon op te lossen?

#### Antwoord 11

In het 2e kwartaal van 2018 is op basis van de telefonie forecast van dat moment een berekening van benodigde capaciteit gemaakt. Deze berekening komt uit op een extra capaciteit van 160 fte voor de verbetering van de bereikbaarheid en 50 fte voor de verbetering van beantwoording van vragen op het gebied van wet- en regelgeving en is de best realistische inschatting. De Belastingtelefoon maakt voorafgaand aan ieder begrotingsjaar zoals gebruikelijk een capaciteitsplanning. Deze wordt altijd in het laatste kwartaal voorafgaand aan een nieuw budgetjaar gemaakt op basis van de meest actuele forecast van de hoeveelheid telefonie voor het aankomende jaar. Uitgangspunt bij deze berekening van de benodigde capaciteit van 210 fte is het halen van bereikbaarheid zoals die zich voordeed in de eerste helft 2017 en tevens het realiseren van een normale werkdruk.

<sup>12</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 3034.

#### Vraag 12

Is de werving van de 210 fte al afgerond? Zo nee, hoe en wanneer gaat de werving plaatsvinden? Zo ja, hoe verklaart u dan dat er nog steeds grote problemen zijn bij de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon?

#### Antwoord 12

De werving van 160 fte voor het verbeteren van de bereikbaarheid is nagenoeg afgerond, zoals hiervoor bij het antwoord op vraag 4 is toegelicht. Dit geldt ook voor de eerste tranche van 23 fte voor de verbetering van de kwaliteit van beantwoording van complexe vragen. De genoemde acties zijn erop gericht om de bereikbaarheid ruim voor de start van de aangiftecampagne weer op het niveau van de eerste helft 2017 te hebben en de kwaliteit van beantwoording van complexe vragen te verbeteren.

#### Vraag 13

Komt de 210 fte zowel ten goede aan de problematiek bij het reguliere nummer van de Belastingtelefoon als het nummer van de belastingadviseurs?

#### Antwoord 13

De uitbreiding van de capaciteit heeft als doel om zowel de bereikbaarheid als de kwaliteit van de wet- en regelgeving te verbeteren. De uitbreiding van de capaciteit wordt ingezet op de werkstromen waar dat nodig is. Dit geldt voor de Belastingtelefoon als geheel en daarmee ook voor de belastingadviseurs.

#### Vraag 14

Heeft u al een betere inschatting over wanneer de Belastingtelefoon weer op het gewenste niveau is?

#### Antwoord 14

De genoemde acties zijn erop gericht 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.

#### Vraag 15

Deelt u de mening dat een online vragenservice via mijnbelastingdienst.nl een deel van de problematiek kan wegnemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe denkt u invulling te gaan geven aan een online vragenservice, een soort Q&A?

#### Antwoord 15

In «MijnBelastingdienst» is een onderdeel «Veel gestelde vragen» aanwezig. Ook op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) bestaan er diverse pagina's met «veel gestelde vragen». Het blijkt dat deze pagina's in beperkte mate<sup>13</sup> worden geraadpleegd. Deze online vragenservices zijn niet persoonsgebonden en kunnen daarom slechts een klein deel van de telefonie afvangen. In de interactiestrategie<sup>14</sup> die ik in juli 2018 naar de Tweede Kamer heb gestuurd, is aangegeven dat het streven van de Belastingdienst is om digitale interactie met burgers op termijn mogelijk te maken. Het betreft één van de ontwikkelopgaven uit deze strategie. Een belangrijke randvoorwaarde is dat dit veilig kan plaatsvinden.

#### Vraag 16

Bent u bereid om op korte termijn de mogelijkheid te openen om via e-mail vragen te stellen?  
Zo nee, waarom niet?

<sup>13</sup> De vier meest bezochte «veel gestelde vragen»-pagina's in 2017 werden samen in totaal ruim 500.000 maal bezocht. Dat is minder dan 1% van het totaal aantal bezoeken.

<sup>14</sup> Kamerstuk 31 066, nr. 421

Antwoord 16

Belastingplichtigen maken lang niet altijd gebruik van een beveiligde internetverbinding, waardoor het risico bestaat dat persoonlijke gegevens onbedoeld openbaar worden. Daarnaast is het niet mogelijk om de identiteit van de e-mailvragensteller vast te stellen. Dit is de reden dat het niet mogelijk is om formele berichten, zoals een belastingaangifte, een aanvraag voor toeslagen of een bezwaarschrift per e-mail bij de Belastingdienst in te dienen. Wel stelt de Belastingdienst e-mailverkeer open voor individuele zaakgebonden gegevensuitwisseling in de processen van toezicht (inclusief kantoortoetsing), inning en dienstverlening en voor de ondersteuning van facilitaire processen. Het e-mailen is beperkt tot één nauw omschreven zaak en het verstrekken van een e-mailadres is met waarborgen omkleed. Het beleid van de Belastingdienst over het gebruik van elektronisch berichtenverkeer is neergelegd in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht.<sup>15</sup>

Vraag 17

Wilt u deze vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord 17

Ja.

---

<sup>15</sup> Zie ook antwoord vraag 10 Kamervragen gesteld op 17 juli; Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 3032.