

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

### 3793

Vragen van het lid **Van Raak** (SP) aan de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat er grootschalige handel plaatsvindt in privégegevens verkregen via callcenters* (ingezonden 24 juni 2020).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 18 augustus 2020).

#### Vraag 1

Bent u op de hoogte van de grootschalige handel in privégegevens, verkregen door corrupte callcentermedewerkers?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik ben op de hoogte van het bericht.

#### Vraag 2

Zijn er gevallen bekend dat op deze manier informatie is verkregen van callcenters van overheidsinstanties, zoals de Belastingtelefoon, het UWV en DUO?

#### Antwoord 2

Zowel de BelastingTelefoon, het UWV en DUO melden dat er geen gevallen bekend zijn dat op deze manier informatie is verkregen via callcenters van deze overheidsinstanties.

#### Vraag 3

Hoeveel externe inhuur is er bij de callcenters van de grote overheidsinstanties als eerder genoemd?

#### Antwoord 3

Bij de BelastingTelefoon werken ongeveer 1350 extern ingehuurd medewerkers op het klantcontactcenter. Dit is circa 55% (peilmoment juli 2020). Bij het UWV werken ongeveer 600 extern ingehuurd medewerkers op het klantcontactcenter. Dit is circa 50% (peilmoment juli 2020).

<sup>1</sup> <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5156656/whatsapp-fraude-illegale-handel-privegegevens-vijftigplussers>

Het percentage externe inhuur is op dit moment hoger dan normaal bij het klantcontactcenter. Dit komt doordat er voor de uitvoering van tijdelijke COVID-19 overbruggingsmaatregelen als de NOW (Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid) en TOFA (Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten), extra flexkrachten zijn ingestroomd. De aantallen van april 2020 zijn representatiever. In april werkten 391 flexkrachten op het callcenter. Dit was toen circa 40%.

Bij DUO werken ongeveer 80 extern ingehuurde medewerkers op het klantcontactcenter. Dit is circa 20% (peilmoment juli 2020).

#### Vraag 4

Hoeveel procent van de mensen die werken bij de callcenters van de grote overheidsinstanties, werkt op basis van een tijdelijke aanstelling?

#### Antwoord 4

De BelastingTelefoon meldt dat minder dan 1% van de interne medewerkers een tijdelijke aanstelling heeft (peilmoment juli 2020).

UWV meldt dat circa 5% van de interne medewerkers op het klantcontactcenter een tijdelijke aanstelling heeft (peilmoment juli 2020).

DUO meldt dat geen van de interne medewerkers van het klantcontactcenter een tijdelijke aanstelling heeft (peilmoment juli 2020).

#### Vraag 5

Hoeveel procent van de mensen die werken bij de callcenters van de grote overheidsinstellingen, verdient meer dan 1.991 euro bruto per maand?

#### Antwoord 5

Bij de beantwoording van deze vraag is uitgegaan van € 1.991,- bruto per maand op basis van een fulltime dienstverband.

Zowel de BelastingTelefoon als het UVW melden dat alle medewerkers meer verdienen dan € 1.991,- bruto per maand, op basis van een fulltime dienstverband.

DUO meldt dat 95% bij het klantcontactcenter meer verdient dan € 1.991,- bruto per maand.