

## 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).

### Vraag 1

Herinnert u zich dat uw ambtsvoorgangers in bijvoorbeeld de 16e (pagina 35), 17e (pagina 63), 18e (pagina 26) en 19e halfjaarsrapportage (pagina 46) netjes de volgende cijfers over de belastingtelefoon opnamen:

- telefonische bereikbaarheid?
- terugbelafspraken (frontoffice-backoffice berichten) binnen twee werkdagen?
- terugbelafspraken volgens afspraken met burgers en bedrijven?
- kwaliteit beantwoording fiscale vragen belastingtelefoon?

### Vraag 2

Waarom zijn deze gegevens niet meer opgenomen in de 20e en 21e halfjaarsrapportage, terwijl ze toch buitengewoon relevant bleken te zijn?

### Vraag 3

Kunt u deze gegeven per half jaar over de afgelopen vijf jaren in een tabel zetten (per half jaar), inclusief de streefcijfers?

### Vraag 4

Zijn er meer relevante tabellen en cijfers uit de halfjaarsrapportages gelaten, die toch essentieel zijn om een inzicht te geven in de problemen en uitdagingen van de Belastingdienst? Zo ja, welke zijn dat dan?

### Vraag 5

Kunt u over de afgelopen zes maanden per maand de volgende cijfers geven voor de belastingtelefoon:

- ziekteverzuim percentage?
- wachtrij instellingen (inclusief een uitleg)?
- aantal mensen dat bij de belastingtelefoon werkt (in fte)?
- aantal uitzendkrachten dat bij de belastingtelefoon werkt (in fte)?

Vraag 6

Kunt u uitgebreid toelichten waarom het onmogelijk is om een telefoonnummer achter te laten, zodat mensen die lang in de wachtrij hebben gestaan en niemand te pakken hebben gekregen, maar zelf goed bereikbaar zijn, op een voor de Belastingdienst rustiger moment teruggebeld kunnen worden?

Vraag 7

Acht u het van goed werkgeverschap getuigen dat u constant nieuwe uitzendkrachten aanneemt bij de belastingtelefoon en er niet voor zorgt dat goede uitzendkrachten een vast contract krijgen?

Vraag 8

Acht u het verstandig om in deze krappe arbeidsmarkt te blijven werken met tijdelijke uitzendkrachten bij de belastingtelefoon?

Vraag 9

Herinnert u zich nog dat uw ambtsvoorgangers in 2013 en 2016 bevestigd hebben dat de Belastingdienst eraan werkt dat de burger ook elektronisch kan communiceren met de belastingdienst?<sup>1</sup>

Vraag 10

Wanneer kan de burger elektronische berichten naar de Belastingdienst sturen en een rechtsgeldig antwoord krijgen, zoals meerdere malen toegezegd?

Vraag 11

Indien een burger een brief wil sturen naar de Belastingdienst met een vraag, waar moet hij die dan naartoe sturen en hoe kan de burger een ontvangstbevestiging krijgen van die brief?

Vraag 12

Binnen hoeveel dagen krijgt een burger antwoord op een brief?

Vraag 13

Tot welk belastingkantoor kan een burger (of een MKB-bedrijf) zich wenden, indien deze een zogeheten ruling wil hebben en dus rechtszekerheid – die hij bij de belastingtelefoon niet krijgt – en hoe verloopt dan de procedure?

Vraag 14

Kunt u deze vragen een voor een en binnen drie weken beantwoorden?

---

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 3058