

2018Z13815

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Belastingtelefoon slecht bereikbaar»* (ingezonden 9 juli 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Belastingtelefoon slecht bereikbaar»?¹

Vraag 2

Hoe komt het dat de Belastingtelefoon slecht bereikbaar is?

Vraag 3

Hoe vallen de hier beschreven ervaringen te rijmen met de goede kwaliteitcijfers uit de halfjaarsrapportage en zijn deze indicatoren en normen wel valide en betrouwbaar genoeg?

Vraag 4

Kunt u voor de afgelopen maanden per maand aangeven wat de statistieken waren over bereikbaarheid?

Vraag 5

Kunt u de precieze definitie geven van die bereikbaarheidscijfers?

Vraag 6

Kunt u aangeven wat er gebeurt in de statistieken met telefoontjes waar mensen niet tot het systeem doordringen, na een tijd uit de wachtrij gegooid worden en of zelf na een tijd ophangen omdat ze te lang wachten?

Vraag 7

Kunt u aangeven hoeveel klachten er binnenkomen over de Belastingtelefoon?

Vraag 8

Hoe valt de bewering van de Belastingdienst, dat het slechte resultaat te wijten was aan het «verhoudingsgewijs grotere aantal telefoontjes», te rijmen met de opmerkingen in de 21e halfjaarsrapportage dat het aantal telefoontjes

¹ <https://www.telegraaf.nl/financieel/2259882/belastingtelefoon-slecht-bereikbaar>

de laatste tijd juist 3 miljoen lager was dan verwacht? Wat verklaart deze stijging?

Vraag 9

Was er te anticiperen op deze stijging in het aantal telefoontjes en is de organisatie van de Belastingtelefoon flexibel genoeg om met een volatiel aantal telefoontjes om te gaan?

Vraag 10

Welke stappen worden gezet om de kwaliteit en de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon structureel te verbeteren?

Vraag 11

Welke stappen zijn er gezet sinds de vragen van het lid Edgar Mulder (PVV) over de Belastingtelefoon?²

Vraag 12

Zijn extra maatregelen noodzakelijk?

Vraag 13

Hoe wordt gecontroleerd of de Belastingtelefoon binnenkort informatie van betere kwaliteit levert?

Vraag 14

Is er een «follow-up»-systeem voor mensen die, zoals in dit artikel beschreven, verschillende dagen geen contact kunnen krijgen met de Belastingdienst? Bestaat de mogelijkheid om je telefoonnummer achter te laten zodat er teruggebeld wordt?

Vraag 15

Deelt u de mening dat de Belastingtelefoon altijd bereikbaar zou moeten zijn en informatie van goede kwaliteit zou moeten leveren?

² Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2300