

## 2019Z11590

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).

### 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>

### 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>

### Vraag 3

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

### 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?

### 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?

### 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)?

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

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

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?

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?

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?

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?

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?

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)?

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?

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?

Vraag 15

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