

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

2799

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

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 16 juli 2018).

Vraag 1

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

Antwoord 1

Ja, ik heb hier kennis van genomen.

Vraag 2

Hoe komt het dat de Belastingtelefoon slecht bereikbaar is?

Antwoord 2

Er is een aantal oorzaken te benoemen waardoor de bereikbaarheid van de Belastingdienst in de afgelopen maanden minder goed is geweest. De capaciteit van de Belastingtelefoon is scherp ingepland. Er is al rekening gehouden met een extra daling van het aantal telefoontjes door onder andere verbetering van de website. De capaciteit om het aantal binnenkomende telefoontjes af te handelen bleek de afgelopen maanden niet voldoende. Het tekort aan capaciteit is opgevangen door de werktijd dat een belastingtelefoonmedewerker telefoontjes afhandelt, te verhogen naar 95% van de tijd dat een belastingtelefoonmedewerker aan de telefoon zit. Vorig jaar was dit 85% van de tijd. De verhoging van de afhandeltijd is gepaard gegaan met een toegenomen ziekteverzuim.

Ook is de afhandeltijd per gesprek gestegen. Door de lagere bereikbaarheid hebben bellers meer tijd nodig om stoom af te blazen vanwege de lange wachttijden of de Belastingtelefoon niet kunnen bereiken.

Daarnaast is de inhuur van uitzendkrachten voor de Belastingtelefoon opnieuw aanbesteed. In de tweede helft van afgelopen jaar is de nieuwe dienstverlener gestart. Dit bracht met zich mee dat er relatief veel nieuwe uitzendkrachten zijn gestart, die moesten worden opgeleid. Dat gaat ten koste van de belcapaciteit. Ook zijn in het najaar 2017 ervaren uitzendkrachten gestopt, omdat zij het maximum aantal contracten hadden bereikt of gingen

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

bereiken. Het verlies aan ervaren belastingtelefoonmedewerkers is tot op heden nog merkbaar. Ook is het effect van een krimpende arbeidsmarkt merkbaar.

Tijdens de aangiftecampagne zijn verlofaanvragen in de maanden maart en april aangehouden. Daarnaast is in deze periode tijdelijk extra capaciteit ingezet. Het uitgestelde verlof is vanaf mei en vooral in juni alsnog toegerekend. Ondanks de genomen maatregelen om de beschikbare capaciteit maximaal in te zetten, bleek dit in de maanden mei en juni niet toereikend. Dit had langere wachtrijen en een groter aantal bellers die afhaakten en later weer opnieuw belden tot gevolg.

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?

Antwoord 3

Het kwaliteitcijfer uit de 21^e Halfjaarsrapportage², uitgedrukt in klanttevredenheid over de Belastingtelefoon, was met 77% boven de norm van 70%. In juni 2018 is deze indicator te zijn gedaald naar 73%. Nadere analyse van de daling van het klanttevredenheidscijfer in juni geeft aan dat met name de wachttijd en bereikbaarheid hier debet aan zijn.

Vraag 4, 5

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

Kunt u de precieze definitie geven van die bereikbaarheidscijfers?

Antwoord 4, 5

In de navolgende tabel zijn de statistieken opgenomen van wachttijd en bereikbaarheid. Hieronder worden de definities van deze indicatoren nader toegelicht.

maand	wachttijd (in seconden)	bereikbaarheid (in %)	technische bereikbaarheid (in %)
2018-01	382	61,0	78,3
2018-02	280	64,9	81,9
2018-03	242	66,9	84,8
2018-04	100	72,7	89,1
2018-05	203	57,2	76,6
2018-06	442	57,4	79,8

Met wachttijd wordt bedoeld de tijd (in seconden) tussen het maken van een keuze in het keuzemenu en het verbinding krijgen met een Belastingtelefoonmedewerker.

De bereikbaarheid (%) is het aantal geholpen bellers via ofwel een belastingtelefoonmedewerker 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 technische bereikbaarheid (%) betreft in de bereikbaarheid ook de bellers die via het keuzemenu zijn geholpen met het aanvragen van uitstel of die anderszins via het keuzemenu voldoende zijn geïnformeerd.

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?

Antwoord 6

De genoemde situaties hebben een verschillend effect op eerdergenoemde indicatoren.

² Kamerstukken II, 2017–2018, 31 066, nr. 401 (bijlage)

Bellers, die geen toegang krijgen tot het platform van de Belastingtelefoon, worden meegeteld in het totaal aantal telefoontjes in de definitie van bereikbaarheid en technische bereikbaarheid. Hoe meer bellers geen toegang krijgen tot een Belastingtelefoonmedewerker, hoe lager de (technische) bereikbaarheid.

Hoe meer bellers niet tot een wachtrij worden toegelaten na het doorlopen van het keuzemenu of die zelf ophangen als ze in een wachtrij zijn geplaatst (met uitzondering van hen die zijn geholpen met het aanvragen van uitstel of die anderszins via het keuzemenu voldoende zijn geïnformeerd), hoe lager de (technische) bereikbaarheid. De perceptie van bellers kan overigens zijn dat de wachtrij al begint met toegelaten worden tot het keuzemenu.

De te kiezen thema's hebben alle een eigen wachtrij. Als bellers in een wachtrij staan worden ze hier niet uit verwijderd. Wel kan het zo zijn dat bellers indien zij hebben gekozen voor een thema waarvan de wachtrij te lang is, niet tot die wachtrij worden toegelaten. Zij krijgen dan het verzoek om het later nog eens te proberen. Om bellers de mogelijkheid te geven zelf te kunnen kiezen tussen wachten of het later nog eens te proberen, zijn de wachtrij-instellingen in de maanden mei en juni substantieel verhoogd. Dit heeft een bescheiden positief effect op de bereikbaarheidscijfers.

Vraag 7

Kunt u aangeven hoeveel klachten er binnenkomen over de Belastingtelefoon?

Antwoord 7

In de eerste helft van 2018 zijn er ongeveer 210 klachten binnengekomen die de bereikbaarheid betreffen. In heel 2017 waren dit er ongeveer 70 op het gebied van bereikbaarheid. Bellers die een klacht hebben ingediend krijgen een reactie, waarin de Belastingdienst excuses aanbiedt voor de slechte bereikbaarheid. Er wordt kort toegelicht hoe het systeem werkt en dat er hard aan wordt gewerkt om de bereikbaarheid te verbeteren.

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

Antwoord 8

De daling van 3 miljoen telefoontjes uit de 21^e Halfjaarsrapportage betrof het jaar 2017 en is afgezet tegen het in 2017 verwachte aantal telefoontjes. In de begroting voor 2018 was reeds uitgegaan van een extra daling van het aantal telefoontjes, mede vanuit de vernieuwing. Zoals beschreven in mijn brief «Beheerst Vernieuwen» gaat de vernieuwing binnen de Belastingdienst trager dan gehoopt.

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?

Antwoord 9

Zoals omschreven bij het antwoord bij vraag 2 is de Belastingtelefoon door de scherpe capaciteitsplanning en ondanks de genomen maatregelen minder flexibel dan in voorgaande jaren om met een volatiel aantal telefoontjes om te gaan.

Vraag 10, 11, 12

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

Welke stappen zijn er gezet sinds de vragen van het lid Edgar Mulder (PVV) over de Belastingtelefoon?³

³ Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2300

Zijn extra maatregelen noodzakelijk?

Antwoord 10, 11, 12

In mijn brief «Beheerst Vernieuwen»⁴ kondig ik aan dat er tijdelijk extra capaciteit beschikbaar komt (onder andere bij de Belastingtelefoon), nu het realiseren van werkpakketreductie achterblijft. Het betreft 160 fte voor verbetering van de bereikbaarheid en 50 fte voor het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording van de wet- en regelgevingsvragen. Hierdoor kan de Belastingtelefoon stappen zetten om zowel het verbeteren van de bereikbaarheid als het verbeteren van de kwaliteit van de antwoorden op wet- en regelgevingsvragen in gang zetten. Om begin 2019, voor de start van de aangiftecampagne, voldoende capaciteit beschikbaar te hebben zijn nu al wervingsactiviteiten opgestart.

De opleiding om invulling te geven aan de maatregelen om de beantwoording van de wet- en regelgeving vragen via eerste lijns belastingtelefoon medewerkers te behandelen is in gang gezet. Daarnaast is ook de werving gestart voor de tweede lijn. Deze acties zijn er op gericht dat vanaf november 2018 voor een aantal thema's, onder andere eigen woning en box 3 en heffingskortingen, er een eerste en tweede lijn voor de beantwoording van wet- en regelgevingsvragen van burgers operationeel is.

Vraag 13

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

Antwoord 13

Het inregelen van een aangepast controle- en meetproces op de kwaliteit van de beantwoording van vragen op het gebied van wet- en regelgeving is een onderdeel is van de inrichting van de Belastingtelefoon met eerste en tweede lijns medewerkers. Dit betekent dat de Belastingtelefoon nu ook per thema gaat meten of de kwaliteit van de antwoorden voldoet aan de norm. Tot nu toe was de meting over alle meest gestelde vragen. Ook de kwaliteit van de antwoorden op de tweede lijn wordt straks apart gemeten. Dit controle- en meetproces moet eveneens vanaf november 2018 operationeel zijn.

Vraag 14, 15

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?

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

Antwoord 14, 15

Het is helaas niet mogelijk om een telefoonnummer achter te laten zodat de beller kan worden teruggebeld. Ik ben met u van mening dat de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon weer terug moet bewegen naar het niveau van de eerste helft 2017 en dat daarbij de gegeven antwoorden van een voldoende kwaliteit moeten zijn. Zoals in de antwoorden hierboven aangegeven wordt hier aan gewerkt.

⁴ Kamerstukken II, 2017–2018, 31 066, nr. 403.