

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

### 3034

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Geen reactie op uitstelverzoek door storting bij fiscus»* (ingezonden 8 augustus 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Snel** (Financiën) (ontvangen 30 augustus 2018).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het feit dat er tussen 10 april en 20 juli 2018 een aantal bevestigingen en/of afwijzingen op een uitstelverzoek door een technische storting bij de Belastingdienst niet zijn verstuurd?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wanneer is deze technische storting aan het licht gekomen en wanneer is deze opgelost?

#### Antwoord 2

Nog in de eerste helft van april is geconstateerd dat er sinds 10 april bij de verzoeken om uitstel geen schriftelijke reacties werden verzonden. Voor dit probleem is op 20 juli een oplossing gerealiseerd in de ICT-omgeving. Voor de tussenliggende periode is een handmatig proces ingericht om er voor te zorgen dat de reacties toch werden verzonden. Medio juli bleek echter dat in deze tussenliggende periode, ondanks het handmatige proces, een groot aantal schriftelijke reacties toch niet is verstuurd. Het betrof hier de verzoeken om uitstel voor de middelen inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting, erfbelasting en uitstel voor de opgaaf wereldinkomen (zie ook antwoord op vraag 3). De verzoekers (particulieren en intermediairs) zijn of worden op korte termijn middels een excuusbrief geïnformeerd inclusief een toelichting op de verlate verzending. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gehele periode intermediairs via elektronische weg wel een terugkoppeling van hun verzoek hebben gehad (het zogenaamde SBU bericht).

<sup>1</sup> Fiscaal Vanmorgen, 6 augustus 2018

### Vraag 3

Kunt u aangeven om welke aantallen bevestigingen en/of afwijzingen het gaat? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 3

Onderstaande tabel geeft het aantal aanvragen voor uitstel per middel weer voor de tussenliggende periode zoals bedoeld in het antwoord op vraag 2. Van de 29.203 verzoeken gaat het om 380 afwijzingen. Van het totaal aantal verzoeken zijn er 4.931 ingediend door intermediairs.

Middel	Aantal
Inkomensbelasting	21.205
Vennootschapsbelasting	6.836
Niet in Nederland belastbaar inkomen (NINBI)	280
Erfbelasting	882
<b>Totaal</b>	<b>29.203</b>

### Vraag 4

Wat vindt u ervan dat de Belastingdienst de mensen in deze kwestie voor vragen heeft verwezen naar de BelastingTelefoon, terwijl de BelastingTelefoon ervan uitging dat er minder telefoontjes zouden plaatsvinden?

### Antwoord 4

Bij een verstoring staat het belang van de belastingplichtige voorop. De BelastingTelefoon is dan een van de kanalen die kan worden ingezet om belastingplichtigen te informeren. De leiding van de BelastingTelefoon wordt meegenomen in de verstoring en past indien noodzakelijk en mogelijk de capaciteit aan.

Bij een dergelijke verstoring wordt een melding gedaan in het verstoringenhoekje op de website om belastingplichtigen te informeren. In het verstoringenhoekje is met betrekking tot deze verstoring op 3 augustus de volgende tekst opgenomen:

*Hebt u vragen over de status van uw uitstelverzoek? Bel dan de Belastingtelefoon.*

*Bent u intermediair? Neem dan contact op met de afdeling CVU (Centrale Verwerking Uitstelregeling). U kunt de afdeling CVU bereiken via de BelastingTelefoon: 0800-0543. Tijdens de welkomsttekst toetst u uw inbelcode in. U wordt dan doorverbonden met de afdeling CVU. De afdeling CVU is bereikbaar op werkdagen van 8.00–17.00 uur.*

Intermediairs hebben doordat zij via de BelastingTelefoon direct worden doorverbonden met de afdeling geen extra wachttijden ervaren.

### Vraag 5

Heeft de betreffende afdeling van de Belastingdienst waar de technische storing is opgetreden voorafgaand aan de doorverwijzing naar de BelastingTelefoon contact opgenomen met het dienstonderdeel BelastingTelefoon? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 5

Nadat gebleken was dat een groot aantal schriftelijke reacties niet was verzonden is dit als «damage» aangemerkt en is, als onderdeel van de bijbehorende procedure, contact geweest met het onderdeel klantinteractie en services (KI&S) waar de BelastingTelefoon en de website onderdeel van uitmaken om de communicatie af te stemmen. Dit heeft geleid tot het verstoringenbericht dat op 3 augustus is geplaatst. Voor een omschrijving van deze procedure verwijst ik u graag naar het antwoord op vraag 6.

#### Vraag 6

Hoe is de procedure in voorkomende gevallen vastgelegd (bijvoorbeeld: afdeling x van de Belastingdienst constateert een storing of fout en verwijst mensen naar de BelastingTelefoon, op welke wijze gebeurt dit, welke maatregelen worden getroffen, wordt er extra personeel ingezet, enzovoorts)?

#### Antwoord 6

De procedure die in werking treedt bij een verstoring is de damageprocedure. Een damage is een verstoring in het primaire proces die leidt tot ongewenste effecten bij stakeholders van de Belastingdienst. Deze procedure richt zich op het voorkomen van (nog meer) foutproductie,- het herstel van het proces en nazorg om gevolgschade te herstellen. De procedure start bij de melding van een incident door een medewerker. Zodra een melding wordt gedaan treedt het incidentmanagementproces in werking. Na kwalificatie als verstoring wordt een regisseur benoemd. Deze formeert een tafel waaraan alle betrokken afdelingen en disciplines aanschuiven. Deze tafel analyseert de verstoring en formuleert oplossingsvoorstellen voor de beslisser. De beslisser overlegt met de ketenmanagers over de te volgen route en de keuze voor een oplossingsrichting. In het gehele proces is aandacht voor de communicatie richting belastingplichtigen. Onderdeel van de procedure is dat de storing wordt gemeld op de website van de Belastingdienst in het Verstoringenoverzicht. Indien de ernst of de omvang van de verstoring daar om vragen wordt de Staatssecretaris geïnformeerd via een spoednotitie. Deze afweging wordt gemaakt in overleg met de DG.

#### Vraag 7

Kunt u aangeven of de afdeling Centrale Verwerking Uitstelregeling (CVU) met wachttijden te maken heeft?

#### Antwoord 7

De afdeling Centrale Verwerking Uitstelregeling (CVU) heeft met wachttijden te maken. Deze afdeling is geen onderdeel van de BelastingTelefoon. De wachttijden bij de CVU zijn relatief kort.

In onderstaande tabel is de gemiddelde wachttijd per maand voor intermediairs die bellen naar de afdeling CVU weergegeven:

maand	totaal aantal	aantal in de wacht	gemiddelde wachttijd mm:ss
januari 2018	1.495	268	0:57
februari 2018	1.691	201	0:45
maart 2018	2.843	308	0:56
april 2018	2.747	285	0:55
mei 2018	2.430	317	1:02
juni 2018	3.227	311	1:05
juli 2018	3.936	382	1:02

#### Vraag 8

Kunt u per maand een overzicht geven van de wachttijden bij de BelastingTelefoon voor belastingadviseurs?

#### Antwoord 8

In onderstaande tabel is de gemiddelde wachttijd per maand voor intermediairs opgenomen:

Maand-jaar	Gem. wachttijd in sec.
01-2017	15
02-2017	18
03-2017	17
04-2017	19
05-2017	18
06-2017	17
07-2017	18
08-2017	16
09-2017	14
10-2017	13

Maand-jaar	Gem. wachttijd in sec.
11-2017	15
12-2017	17
01-2018	17
02-2018	21
03-2018	19
04-2018	19
05-2018	27
06-2018	37

Deze wachttijd is kort omdat de intermediairs via de BelastingTelefoon via een speciale toegangscode rechtstreeks worden doorverbonden.

#### Vraag 9

Klopt het dat een op de vier belastingadviseurs afhaakt vanwege de lange wachtrij? Zo ja, wat vindt u hiervan?

#### Antwoord 9

Nee dit klopt niet. Op de website belastingdienst.nl publiceren wij open data, waaronder een bestand met geaggregeerde informatie over onze wachttijden. Deze data is door de media gebruikt voor een artikel over wachtrijen bij de BelastingTelefoon. Dit artikel bevatte een op basis van deze data juiste analyse van de ontwikkeling van de wachttijden op diverse werkstromen. Hierdoor is het beeld ontstaan dat ca. 250.000 intermediairs (één op de vier) zijn afgehaakt in de wachtrij. Na publicatie van het artikel is een analyse gedaan van de cijfers die zijn gebruikt. De conclusie is dat er sinds maart onjuiste data in het open databestand zat die de wachttijden van de werkstroom intermediairs betrof. De feitelijke situatie op basis van de juiste informatie is dat er ca. 24.000 intermediairs zijn afgehaakt in de wachtrij. De wachttijden die in het antwoord op vraag 7 en 8 zijn vermeld laten tevens zien dat dit niet aan de orde is.

#### Vraag 10

Hoe wilt u de bereikbaarheid voor belastingadviseurs die particulieren en kleine ondernemers bijstaan verbeteren?

#### Antwoord 10

Zoals uit mijn antwoord op vraag 9 blijkt is er feitelijk geen situatie dat de bereikbaarheid bij de intermediairs om extra maatregelen vraagt. In mijn beantwoording van de Kamervragen van 9 juli jl. heb ik aangegeven dat ik 160 fte extra capaciteit beschikbaar stel om de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon weer op het niveau te brengen van de 1e helft 2017 en 50 fte voor het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording van de wet- en regelgevingsvragen.<sup>2</sup>

#### Vraag 11

Wilt u deze vragen een voor een beantwoorden?

#### Antwoord 11

Ja.

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2799.