

## 2018Z17635

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Fiscus blijft falen»* (ingezonden 4 oktober 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Fiscus blijft falen»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Hoeveel bellers heeft de Belastingtelefoon sinds begin 2018 per maand niet van een antwoord kunnen voorzien of uit de wachtrij moeten zetten?

Vraag 3

Klopt het dat mensen die een ingesprektoon krijgen niet in de cijfers worden meegenomen?

Hoeveel telefoontjes zijn de afgelopen maanden niet in de wachtrij terecht gekomen, omdat ze een ingesprektoon kregen?

Vraag 4

Ervaart u naast problemen bij de bereikbaarheid nog meer problematiek bij de Belastingtelefoon? Zo ja, welke, en welke stappen zijn gezet om dit te verhelpen?

Vraag 5

Kunt u voor de afgelopen maanden per maand aangeven wat de statistieken waren over de bereikbaarheid? Kunt u de precieze definitie geven van die bereikbaarheidscijfers?

Vraag 6

Kunt u de bereikbaarheidscijfers uitsplitsen naar beconnummers en burgers?

Vraag 7

Heeft u tevredenheidscijfers over de kwaliteit van de antwoorden? Zo ja, kunt u deze gegevens delen in de beantwoording? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> <https://www.telegraaf.nl/nieuws/2439233/belastingtelefoon-draait-bellers-dol>

Vraag 8

Wat is de reden dat de Belastingdienst niet heeft geanticipeerd op de verwachting, die kon worden afgeleid uit de capaciteitsplanning en de grote hoeveel brieven die de Belastingdienst in september heeft verstuurd, dat veel mensen de Belastingtelefoon zouden bellen? Hoe wilt u ervoor zorgen dat de Belastingtelefoon in de toekomst beter voorbereid is op «piekmomenten»? Vergt dit een aanpassing van de capaciteitsplanning?

Vraag 9

Hou verklaart u de grotere problematiek qua bereikbaarheid in 2018 ten opzichte van 2017, gelet ook op de antwoorden op eerdere Kamervragen over de lagere gemiddelde jaarinzet aan fte in 2017 ten opzichte van 2018?<sup>2</sup>

Vraag 10

Haken, naast de mensen die de Belastingtelefoon bellen, ook de belastingadviseurs nog steeds veelvuldig af bij het bellen naar hun speciale nummer? Kunt u in een overzicht weergeven hoeveel belastingadviseurs dit jaar al zijn afgehaakt? Wat gaat u doen om deze bereikbaarheidsproblemen bij belastingadviseurs op te lossen?

Vraag 11

Hoe heeft u bepaald dat 210 fte voldoende is om de problematiek bij de Belastingtelefoon op te lossen?

Vraag 12

Is de werving van de 210 fte al afgerond? Zo nee, hoe en wanneer gaat de werving plaatsvinden? Zo ja, hoe verklaart u dan dat er nog steeds grote problemen zijn bij de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon?

Vraag 13

Komt de 210 fte zowel ten goede aan de problematiek bij het reguliere nummer van de Belastingtelefoon als het nummer van de belastingadviseurs?

Vraag 14

Heeft u al een betere inschatting over wanneer de Belastingtelefoon weer op het gewenste niveau is?

Vraag 15

Deelt u de mening dat een online vragenservice via mijnbelastingdienst.nl een deel van de problematiek kan wegnemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe denkt u invulling te gaan geven aan een online vragenservice, een soort Q&A?

Vraag 16

Bent u bereid om op korte termijn de mogelijkheid te openen om via e-mail vragen te stellen?  
Zo nee, waarom niet?

Vraag 17

Wilt u deze vragen één voor één beantwoorden?

---

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 3033