

## 2020Z01857

Vragen van het lid **Lodders** (VVD) aan de Staatssecretarissen van Financiën over *het bericht «Geen gehoor bij Belastingtelefoon»* (ingezonden 3 februari 2020).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Geen gehoor bij Belastingtelefoon»?<sup>1</sup>

Vraag 2

Klopt het dat een op de vijftien bellers (per jaar tienduizenden mensen) geen contact krijgen met medewerkers van de Belastingtelefoon?

Vraag 3

Kunt u een overzicht geven van het aantal mensen dat telefonisch contact zoekt met de Belastingtelefoon, uitgesplitst naar het keuzemenu en de verschillende nummers over 2018 en 2019 (Toeslagen, ondernemersvragen, uitstel voor aangifte inkomstenbelasting, overig, Douane, Buitenland, nabestaanden, open data, wonen of werken buiten Nederland)? Kunt u in dit overzicht aangeven hoeveel mensen de Belastingtelefoon niet konden bereiken? En kunt u een overzicht geven van de gemiddelde wachttijd per onderdeel met daarbij zowel hoge als lage uitschieters?

Vraag 4

Welke oorzaken liggen ten grondslag aan de oplopende wachttijden bij de Belastingtelefoon? Hoe verklaart u de groter wordende problemen in de tweede helft van 2019? Kunt u een overzicht geven van de gemiddelde duur van een telefoongesprek?

Vraag 5

Waarom kunnen mensen die de Belastingtelefoon niet kunnen bereiken, niet op een andere manier communiceren met de Belastingdienst? Is het communiceren via de e-mail voor bijvoorbeeld een terugbelverzoek nog steeds niet mogelijk aangezien mensen nu worden verwezen naar social media zoals Facebook of Twitter?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 31 januari 2020 (<https://www.telegraaf.nl/nieuws/1936043489/geen-gehoor-bij-belastingtelefoon>)

Vraag 6

Deelt u de mening dat er op korte termijn meer mogelijkheden moeten komen om te communiceren met de Belastingdienst? Zo nee, waarom niet? Zo ja, hoe gaat u dat vorm geven?

Vraag 7

Kunt u verklaren waarom simpele vragen van mensen niet via de e-mail gesteld en beantwoord kunnen worden?

Vraag 8

Neemt u aanvullende maatregelen om het serviceniveau van de Belastingtelefoon te verbeteren? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Vraag 9

Zijn de aangekondigde maatregelen zoals het terugbellen na een piekmoment, het actief benaderen van mensen en de personeelsuitbreiding gerealiseerd? Zo nee, welke maatregelen zijn nog niet ingevoerd en waarom niet?

Vraag 10

Is de door de Minister aangekondigde opdracht extern advies in te winnen over de transformatie van de Belastingtelefoon al bij een externe partij uitgezet? Zo ja, bij welke partij? Met welke opdracht gaat deze partij aan de slag? Wanneer wordt er een eerste rapportage verwacht? Zo nee, waarom is de opdracht, gezien de urgentie, nog niet uitgezet?

Vraag 11

Wat is de positie van de Belastingtelefoon bij de aangekondigde reorganisatie van de Belastingdienst?

Vraag 12

Wat is de oorzaak van het lage bereikbaarheidspercentage van 65% in december 2019? Kunt u een overzicht geven van de vijf meest voorkomende gespreksonderwerpen?

Vraag 13

Kunt u deze vragen voor het algemeen overleg over de Belastingdienst op 4 maart beantwoorden?