

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

1088

Vragen van het lid **Idsinga** (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «BelastingTelefoon blijkt onbereikbaar: burgers konden er 900.000 keer niet hun vragen kwijt»* (ingezonden 8 december 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rij** (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) (ontvangen 19 december 2022)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «BelastingTelefoon blijkt onbereikbaar: burgers konden er 900.000 keer niet hun vragen kwijt»¹?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de zorgen over de aanhoudende drukte bij de BelastingTelefoon en hoe lang mensen en ondernemers moeten wachten voordat zij geholpen worden?

Antwoord 2

Ja, de aanhoudende drukte, de wachttijd bij de BelastingTelefoon en de oplossingen hiervoor hebben mijn nadrukkelijke aandacht.

Vraag 3

Hebt u cijfers over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon in november van dit jaar?

Antwoord 3

Door een technische storing was de Belastingtelefoon twee dagen niet bereikbaar in november. Het bereikbaarheidspercentage tot en met november was 71,7%. Hierbij kan niet worden aangegeven hoeveel contactverzoeken van dezelfde ondernemer/burger binnen zijn gekomen.

¹ <https://www.nrc.nl/nieuws/2022/12/06/belastingtelefoon-onbereikbaar-burgers-konden-er-900000-keer-niet-hun-vragen-kwijt-a4150584>.

Vraag 4

Is een positieve trend zichtbaar in de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon vanaf september, zoals door u toegezegd aan de Nationale ombudsman? Zo nee, wat is hiervan de oorzaak?

Antwoord 4

Drie maanden is erg kort om te spreken van een trend. De afgelopen drie maanden was de bereikbaarheid als volgt:

	t/m september	t/m oktober	t/m november
Bereikbaarheid	73,4%	72,6%	71,7%

In november 2022 was sprake van een technische storing bij de BelastingTelefoon. Hierdoor konden bijna 140.000 klanten op 14 en 15 november geheel geen contact krijgen met de BelastingTelefoon. De omvang van de uitval was dusdanig groot dat het de bereikbaarheid cumulatief tot en met november met ongeveer 1%-punt deed afnemen. Uw Kamer is over deze storing geïnformeerd.

Vraag 5

Wat bent u van plan te gaan doen om dit probleem op korte termijn op te lossen? Klopt het dat er nog ten minste tweehonderd extra medewerkers nodig zijn om alle binnenkomende telefoontjes te beantwoorden? Op welke termijn verwacht u dat deze medewerkers gevonden zijn en aan de slag kunnen?

Antwoord 5

In samenwerking met onze uitzendpartners zetten wij ons maximaal in om de benodigde medewerkers te werven voor de BelastingTelefoon. Hiervoor lopen allerlei initiatieven. Zo benaderen we samen met onze uitzendpartners nieuwe doelgroepen op de arbeidsmarkt. Ook profileren we ons scherper in de segmenten van de arbeidsmarkt waar de voor ons passende medewerkers zich bevinden. Daarnaast lopen er initiatieven om medewerkers meer te binden en te boeien door ontwikkelmogelijkheden en loopbaanperspectief te bieden.

Het is hier echter niet alleen een kwantitatieve uitdaging. Wij bedienen burgers en bedrijven bijvoorbeeld met informatie op de website en een slimme contacthulp waarmee men direct naar relevante informatie online wordt geleid. Ook vindt er betere afstemming plaats over geplande brieven en activiteiten, met passende informatievoorziening, om zo de te verwachte vragen zo veel mogelijk te spreiden en de burgers en bedrijven zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Tegelijkertijd zitten er ook beperkingen aan om piekdruk te spreiden, omdat de Belastingdienst werkt met wettelijke termijnen.

Met al deze initiatieven verwacht de Belastingdienst in de loop van 2023 weer te groeien in de richting van de streefwaarde voor het bereikbaarheidspercentage. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat op dit moment nog steeds sprake is van een krappe arbeidsmarkt.

Vraag 6

Bent u bereid om in overleg met het UWV en gemeenten gericht op zoek te gaan naar werklozen met een financiële achtergrond, zoals voormalige bankmedewerkers, om op deze manier het personeelstekort versneld te verhelpen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ja, daar ben ik toe bereid. Ik kijk in breed perspectief naar mogelijkheden om nieuwe doelgroepen te bereiken om daarmee de juiste medewerkers te kunnen werven. Dit past ook in het streven om een meer diverse en inclusieve organisatie te ontwikkelen.

Vraag 7

Welk noodplan ligt klaar of wordt aan gewerkt? Is het bijvoorbeeld mogelijk om medewerkers bij de Belastingdienst op andere afdelingen flexibeler in te zetten in tijden van grote drukte?

Antwoord 7

De tijden van drukte probeert de Belastingdienst zo goed mogelijk in te schatten zodat daarmee betere planningen kunnen worden gemaakt. Zoals ook aangegeven bij vraag 5 vindt er een meer intensieve samenwerking plaats over geplande brieven en activiteiten. Zo weten we beter wanneer we grote drukte kunnen verwachten en kunnen we de drukte waar mogelijk spreiden.

Om burgers en bedrijven zo goed mogelijk te bedienen wordt er verder gewerkt met verschillende vormen van informatievoorziening, zoals de slimme contacthulp op de website, de publieksbalie en het kunnen doen een terugbelverzoek. We hebben in de afgelopen 6 maanden meer dan 750.000 mensen gebeld die een terugbelverzoek indienden. Deze mogelijkheid wordt actief geboden en veel gebruikt door mensen met een betalingsachterstand. De bereikbaarheid van de Belastingdienst is overigens meer dan alleen de BelastingTelefoon. Als burgers en ondernemers contact met een medewerker willen hebben, kan dat ook via onze social media-kanalen of middels een persoonlijk gesprek bij de balies of steunpunten. Digitaal vaardige burgers en ondernemers vinden hun weg online en hoeven niet in de wacht te staan. Zo kunnen ze via «Overzicht Betalen en Ontvangen» hun persoonlijke situatie inzien en waar nodig actie ondernemen.

Daarnaast wordt onderzocht of medewerkers van andere afdelingen van de Belastingdienst kunnen worden ingezet bij de BelastingTelefoon. Wel vraagt het werk bij de BelastingTelefoon de nodige kennis, vaardigheden en opleiding.

Vraag 8

Kunt u toezeggen dat het probleem in ieder geval vóór het voorjaar is opgelost wanneer burgers hun IB-aangifte zullen indienen en daarover eventueel vragen hebben?

Antwoord 8

Ik kan toezeggen dat de Belastingdienst zich maximaal inspant om burgers en ondernemers van de juiste informatie te voorzien voor het correct indienen van hun aangifte IB. Contact met de Belastingtelefoon is één van de vele manieren van ondersteuning die hierbij wordt geboden. Andere manieren van ondersteuning zijn bijvoorbeeld publieke campagnes, de website en de voorgevulde aangifte.

Vraag 9

Kunt u toezeggen dat coulant zal worden omgegaan met burgers of ondernemers die kunnen aantonen dat zij als gevolg van de slechte bereikbaarheid van de Belastingdienst fiscale consequenties hebben ervaren, bijvoorbeeld vanwege het te laat reageren op verzoeken of verkeerd invullen van aangiftes?

Antwoord 9

Burgers en bedrijven die aantoonbaar fiscale consequenties hebben ervaren door de slechte bereikbaarheid van de Belastingdienst, en daardoor niet tijdig aan hun verplichtingen kunnen voldoen, kunnen rekenen op een coulante houding.

Vraag 10

Kunt u de vragen afzonderlijke beantwoorden voor het kerstreces van de Kamer?

Antwoord 10

Ja.