

## **Bijlage 1: Antwoorden op de vragen van het lid Lodders aan de Staatssecretarissen van Financiën over het bericht 'Geen gehoor bij de Belastingtelefoon'**

### **Vraag 1**

Bent u bekend met het bericht 'Geen gehoor bij Belastingtelefoon'?

### **Antwoord 1**

Ja.

### **Vraag 2**

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

### **Antwoord2**

Uit de cijfers, die ook in de open data via de site van de Belastingdienst<sup>1</sup> openbaar worden gemaakt, blijkt dat in 2019 in totaal 629.267 bellers niet zijn toegelaten tot de wachtrij voor een gesprek met een Belastingtelefoonmedewerker. Afgezet tegen het totaal aantal bellers in 2019 waarbij in het keuzemenu een thema is gekozen, te weten 12.125.821 bellers, blijkt dat circa 5% van deze bellers niet konden worden verbonden met een Belastingtelefoonmedewerker op het moment van bellen omdat de wachtrijen vol waren. Dat betekent dat gemiddeld een op de 20 bellers in 2019 helaas niet kon worden doorverbonden met een medewerker.

Uit een nadere analyse van bellers die in het eerste contact met de Belastingtelefoon niet konden worden toegelaten tot de wachtrij én die zichzelf kenbaar hebben gemaakt met hun BSN, blijkt dat van die bellers ruim 55% in de werkdagen daarna alsnog contact hebben gekregen met een Belastingtelefoonmedewerker. Van de bellers die zich niet kenbaar hebben gemaakt met hun BSN is niet te achterhalen of ze alsnog contact hebben gekregen met 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?

### **Antwoord 3**

In onderstaande overzichten zijn de resultaten voor 2018 en 2019 weergegeven van het aantal telefoongesprekken dat na het doorlopen van het keuzemenu wordt aangeboden aan de wachtrij. De onderverdeling is gebaseerd op de werkstromen die door de Belastingtelefoon worden onderscheiden en ook terugkomen in het keuzemenu resp. de diverse telefoonnummers. Deze werkstromen zijn gelijk aan de onderverdeling die in de open data worden gepubliceerd. In het overzicht is naast de gemiddelde wachttijd ook de minimale en maximale wachttijd opgenomen per werkstroom. We zien dat het percentage aangenomen gesprekken in 2019 is verbeterd ten opzichte van 2018. De gemiddelde wachttijden en de uitschieters zijn in 2019 vergelijkbaar met 2018.

---

<sup>1</sup>[https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/brochures\\_en\\_publicaties/open\\_data\\_beltel\\_wachtrij](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/brochures_en_publicaties/open_data_beltel_wachtrij)

2018									
Werkstroom	Aangeboden aan wachtrij	Niet toegelaten tot wachtrij	Doorgezet naar wachtrij	Zelf opgehangen in wachtrij	Aangenomen door informant	Gem. wachttijd (sec.)*	Max. gem. wachttijd (sec.)*	Min. Gem. Wachttijd (sec.)*	Gem. gespreks tijd (sec.)
PARTICULIEREN	3.632.622	169.513	3.463.109	362.726	3.100.383	253	532	33	367
TOESLAGEN	2.822.349	241.681	2.580.668	321.975	2.258.693	338	563	65	455
ONDERNEMINGEN	2.229.940	445.354	1.784.586	204.921	1.579.665	356	648	167	407
AUTO	1.102.309	230.124	872.185	81.238	790.947	241	392	117	351
INTERMEDIAIRS	1.038.317	5.557	1.032.760	40.159	992.601	36	80	17	300
GENERIEK en OVERIG	807.426	86.364	721.062	57.640	663.422	251	520	90	526
BUITENLAND	692.587	6.673	685.914	96.860	589.054	166	275	88	436
DOUANE	77.284	1.404	75.880	6.346	69.534	72	129	29	205
<b>Eindtotaal</b>	<b>12.402.834</b>	<b>1.186.670</b>	<b>11.216.164</b>	<b>1.171.865</b>	<b>10.044.299</b>	<b>259</b>	<b>648</b>	<b>17</b>	<b>399</b>

\*wachttijden op maandniveau

Werkstroom	% Niet toegelaten	% Zelf opgehangen in wachtrij	% Aangenomen
PARTICULIEREN	5%	10%	85%
TOESLAGEN	9%	11%	80%
ONDERNEMINGEN	20%	9%	71%
AUTO	21%	7%	72%
INTERMEDIAIRS	1%	4%	96%
GENERIEK / OVERIG	11%	7%	82%
BUITENLAND	1%	14%	85%
DOUANE	2%	8%	90%

2019									
Werkstroom	Aangeboden aan wachtrij	Niet toegelaten tot wachtrij	Doorgezet naar wachtrij	Zelf opgehangen in wachtrij	Aangenomen door informant	Gem. wachttijd (sec.)*	Max. gem. wachttijd (sec.)*	Min. Gem. Wachttijd (sec.)*	Gem. gespreks tijd (sec.)
PARTICULIEREN	3.432.121	144.513	3.287.608	330.564	2.957.044	263	565	121	377
TOESLAGEN	2.696.993	210.769	2.486.224	323.033	2.163.191	353	694	39	460
ONDERNEMINGEN	2.038.975	152.007	1.886.968	136.540	1.750.428	237	359	159	445
AUTO	1.170.246	36.907	1.133.339	68.798	1.064.541	249	196	52	558
INTERMEDIAIRS	965.748	34.202	931.546	35.916	895.630	106	159	55	310
GENERIEK en OVERIG	926.400	31.026	895.374	50.743	844.631	117	436	122	369
BUITENLAND	820.051	18.884	801.167	110.707	690.460	220	425	115	466
DOUANE	75.287	959	74.328	5.246	69.082	64	96	29	248
<b>Eindtotaal</b>	<b>12.125.821</b>	<b>629.267</b>	<b>11.496.554</b>	<b>1.061.547</b>	<b>10.435.007</b>	<b>246</b>	<b>694</b>	<b>29</b>	<b>423</b>

\*wachttijden op maandniveau

Werkstroom	% Niet toegelaten	% Zelf opgehangen in wachtrij	% Aangenomen
PARTICULIEREN	4%	10%	86%
TOESLAGEN	8%	12%	80%
ONDERNEMINGEN	7%	7%	86%
AUTO	3%	6%	91%
INTERMEDIAIRS	4%	4%	93%
GENERIEK / OVERIG	3%	5%	91%
BUITENLAND	2%	14%	84%
DOUANE	1%	7%	92%

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal aanvragen uitstel aangifte IH dat via de Belastingtelefoon is gedaan. Dit bedroeg in 2018 totaal 183.013 stuks en in 2019 totaal 85.366 stuks. Het verlenen van uitstel kan via een Belastingtelefoonmedewerker of via de zogenaamde bestelautomaat in het keuzemenu<sup>2</sup>,.

De aanvragen van uitstel via de Belastingtelefoon betreffen overigens slechts een klein deel van het totaal aantal zoeken om uitstel. Verzoeken om uitstel kunnen ook worden gedaan via fiscaal intermediairs, digitaal via Mijnbelastingdienst of schriftelijk.

	2018	2019
via bestelautomaat	174.164	79.090
via belasting-telefoonmedewerker	8.849	6.276
<b>Totaal</b>	<b>183.013</b>	<b>85.366</b>

#### 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?

#### Antwoord 4

De informatie voor wat betreft de gemiddelde wachttijden en gesprekstijden per werkstroom is

<sup>2</sup> Via de bestelautomaat in het keuzemenu van de belastingtelefoon kan een belastingplichtige, zonder contact met een Belastingtelefoonmedewerker, een aantal zaken kan regelen zoals het aanvragen van uitstel aangifte IH of het aanvragen van verschillende formulieren

opgenomen in de tabellen bij vraag 3. In onderstaand overzicht is vervolgens de gemiddelde wachttijd van de Belastingtelefoon voor het jaar 2019 per maand weergegeven.

	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Wachttijden (in sec.)	264	163	147	179	240	273	347	332	335	215	225	280

Uit dit overzicht blijkt dat in de 2<sup>e</sup> helft van 2019 de wachttijden bij Belastingtelefoon in de periode juli t/m september zijn toegenomen. De wachttijden in oktober en november daalden. De wachttijden hangen vooral af van de beschikbare capaciteit aan Belastingtelefoonmedewerkers en de werkervaring van die medewerkers. De verschillen in de wachttijden per maand zijn naast het aanbod van telefonieverkeer, afhankelijk van de opleidings- en inwerkingsspanningen in een betreffende maand. Zo zijn er in de periode van de IH-campagne de opleidings- en inwerkingsspanningen laag geweest en is alle beschikbare capaciteit ingezet in het beantwoorden van vragen. Na de zomermaanden is de opleidings- en inwerkingspanning weer geïntensiveerd.

De Belastingtelefoon heeft in 2019 de beschikbare capaciteit t.o.v. 2018 verhoogd met 225 fte met als doel de bereikbaarheid te vergroten en de wachttijden te verkorten. Zie hiervoor ook de toelichting bij vraag 9. Deze maatregel heeft helaas onvoldoende effect gehad, aangezien naast het verhogen van de capaciteit, ook een groot deel van de bestaande capaciteit is vervangen als gevolg van de uit- en doorstroom van zowel flexibele als vaste medewerkers. Al met al heeft de Belastingtelefoon in 2019 ca. 1.200 nieuwe medewerkers opgeleid en ingewerkt op een totaal van 2.100 medewerkers. De Belastingdienst onderkent dat deze grote uit- en doorstroom een negatief effect heeft gehad op de gesprekstijden. De Belastingtelefoon streeft dit jaar naar een stabielere pool van meer ervaren medewerkers. Hiermee kan de gesprekstijd worden verkort en daarmee naar verwachting ook de wachttijden. Naast de langere gesprekstijden als gevolg van veel nieuwe medewerkers was en is er in zijn algemeenheid ook een toename in de gesprekstijd als gevolg van meer weerstand tijdens gesprekken met de Belastingtelefoon, omdat burgers zich onjuist behandeld voelen door de Belastingdienst. Hierdoor neemt de druk op de beschikbare capaciteit toe met als gevolg, naast hogere gesprekstijden, ook langere wachttijden.

### 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?

### Antwoord 5

De Belastingdienst gebruikt in de communicatie met burgers en bedrijven diverse middelen. Naast de Belastingtelefoon zijn dat bijvoorbeeld de website, portals, persoonlijk contact bij de balie en ook via social media voor niet persoonsgebonden informatie (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn).

De Belastingdienst stelt e-mailverkeer met belastingplichtigen op dit moment alleen open voor individuele zaakgebonden gegevensuitwisseling in de processen van toezicht (inclusief kantoortoetsing), inning en dienstverlening en voor de ondersteuning van facilitaire processen. Het e-mailen is beperkt tot één nauw omschreven zaak en het verstrekken van een e-mailadres is met waarborgen omkleed. Het beleid van de Belastingdienst over het gebruik van elektronisch berichtenverkeer is neergelegd in het Besluit Fiscaal Bestuursrecht.<sup>3</sup> Belastingplichtigen maken namelijk lang niet altijd gebruik van een beveiligde internetverbinding, waardoor het risico bestaat dat persoonlijke gegevens onbedoeld openbaar worden. Daarnaast is het niet mogelijk om de identiteit van de e-mailvragensteller vast te stellen. Dit is de reden dat het niet mogelijk is om formele berichten, zoals een belastingaangifte, een aanvraag voor toeslagen of een bezwaarschrift per e-mail bij de Belastingdienst in te dienen.

Het is op termijn denkbaar om ook niet-persoonsgebonden vragen via e-mail te behandelen. Echter, ruim 90% van de bellers naar de Belastingtelefoon hebben persoonsgebonden vragen die niet via e-mail behandeld kunnen worden. Voor het communiceren over een terugbelverzoek wordt verwezen naar het antwoord op vraag 9.

### 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?

<sup>3</sup> Zie ook antwoord vraag 10 Kamervragen gesteld op 17 juli; Kamerstukken II, 2017-2018, Aanhangsel Handelingen, nr 3032.

### **Antwoord 6**

Ik deel de mening dat het in de dienstverlening wenselijk is meerdere mogelijkheden te hebben om te communiceren met burgers en bedrijven. In de beantwoording van vragen naar aanleiding van de brief van de minister van Financiën van 11 januari 2020<sup>4</sup> is aangegeven dat een externe partij zal worden gevraagd te adviseren hoe een fundamentele transformatie in de dienstverlening in het algemeen, en de Belastingtelefoon in het bijzonder, kan helpen om burgers en bedrijven beter en effectiever te helpen. Daarnaast zijn door de Belastingdienst diverse projecten in gang gezet. Bij vraag 9 wordt het terugbelverzoek nader toegelicht. Het introduceren van een chat- of messaging functie wordt nader verkend en er wordt bezien of het proactief bellen vanaf 2020 geïntensiveerd kan worden.

### **Vraag 7**

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

### **Antwoord 7**

Zie het antwoord op vraag 5.

### **Vraag 8**

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

### **Antwoord 8**

De Belastingdienst neemt inderdaad aanvullende maatregelen om het serviceniveau te verbeteren. Zo krijgen burgers en bedrijven dit jaar de mogelijkheid om, bij kortstondige pieken (op een bepaald thema) bij de Belastingtelefoon, hun telefoonnummer en een bericht achter te laten, zodat de Belastingtelefoon hen kan terugbellen. Dit zal eerst op beperkte schaal worden getest, waarbij het streven is om dit gaandeweg steeds meer uit te breiden als dit een succesvolle test blijkt. Daarnaast is het primaire proces bij de Belastingtelefoon opnieuw ingericht en zijn teams met specialismen voor de beantwoording van specifieke vragen gevormd. Ook wordt in 2020 voorzien dat Quality Monitoring operationeel wordt. Hierdoor kan de Belastingtelefoon de kwaliteit van de antwoorden verder verbeteren. In de recente beantwoording van Kamervragen over het versterken van de besturing van de Belastingdienst is gedetailleerd ingegaan op maatregelen die zijn genomen met betrekking tot de capaciteit van de Belastingtelefoon en wat daarvan is gerealiseerd.<sup>5</sup> De inzet van deze maatregelen is een verbetering van de bereikbaarheid incl. keuzemenu van 90% als jaargemiddelde voor de gehele Belastingtelefoon.

### **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?

### **Antwoord 9**

Zoals bij het antwoord op vraag 8 staat vermeld, zal de Belastingtelefoon in 2020 het terugbellen na piekmomenten eerst op beperkte schaal testen. Het streven daarbij is om dit gaandeweg steeds meer uit te breiden als deze test succesvol blijkt te zijn. Verder zijn via de Ontwerpbegroting 2019 en Voorjaarsnota 2019 extra middelen aan de Belastingtelefoon toegevoegd. Daarmee kon de in te zetten capaciteit bij de Belastingtelefoon worden vergroot. Over 2018 bedroeg de gemiddeld ingezette capaciteit 1.520 fte. Over 2019 bedroeg de gemiddelde ingezette capaciteit 1.745 fte. Daarmee is een capaciteitstoename gerealiseerd van 225 fte. Om gedurende de aangifteperiode het beoogde bereikbaarheidsniveau te realiseren, wordt door de Belastingtelefoon maximaal opgeschaald. Op dit moment zet de Belastingtelefoon capaciteit in die vergelijkbaar is met die in dezelfde periode in 2019. Het zou echter kunnen dat bij de start van de campagne door een langere gemiddelde gesprekstijd dan vorig jaar minder bellers geholpen kunnen worden bij de Belastingtelefoon. Dat kan langere wachttijden meebrengen. Ondanks de goede voorbereiding op de aangiftecampagne, is dit een dusdanig grote operatie dat verstoringen niet zijn uit te sluiten.

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2019/2020, 31 066, nr 591.

<sup>5</sup> Lijst van vragen en antwoorden over versterken besturing Belastingdienst, Kamerstukken II 2019/2020, 31 066, nr. 591.

### 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?

### Antwoord 10

De opdracht is in voorbereiding en ik verwacht u hierover op korte termijn nader te kunnen informeren.

### Vraag 11

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

### Antwoord 11

De Belastingtelefoon is een belangrijk communicatiemiddel voor burgers en bedrijven in hun contact met de Belastingdienst, ook bij vragen op het gebied van Toeslagen of de Douane. De ontvlechting van Toeslagen en Douane is mede ingezet om de dienstverlening, onder andere middels de Belastingtelefoon, te verbeteren. Aan de uitwerking van deze ontvlechting wordt op dit moment gewerkt door de Secretaris-Generaal, de interim-Directeuren Generaal van Toeslagen en de Belastingdienst en de waarnemend Directeur-Generaal van Douane. Hier maakt de Belastingtelefoon vanzelfsprekend onderdeel van uit.

### 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?

### Antwoord 12

De bereikbaarheid incl. keuzemenu in december voor de gehele Belastingtelefoon was 82%. De meest voorkomende vragen bij de Belastingtelefoon betroffen de volgende onderwerpen:

Product of dienst	Voorbeeldvraag
Voorlopige aanslag (lopend jaar)	Wat is het bedrag op de voorlopige aanslag inkomstenbelasting (met een andere grondslag dan 'op basis van de aangifte') van mijn klant?
Verzoek betalingsregeling (incl TAB)	Ik wil graag een betalingsregeling treffen voor (een aantal) aanslagen die ik nog open heb staan.
Aangifte	Kunt u nagaan of de aangifte binnen is gekomen bij jullie?
Gebruikersnaam/wachtwoord	Ik ben mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord kwijt.
Uitbetaling	Ik heb nog geen betaling van jullie ontvangen, wanneer gaat dit plaatsvinden?

Het percentage aangenomen op de werkstroom Toeslagen in de maand december was 65%. In de tabel bij vraag 3 is het percentage aangenomen voor geheel 2019 bij Toeslagen opgenomen; dit percentage was 80%. Zichtbaar in de tabel bij vraag 3 is dat het percentage aangenomen bij de werkstroom Toeslagen lager is dan bij de andere werkstromen. Dit is het gevolg van de problematiek Kinderopvangtoeslag. De meest voorkomende vragen bij de werkstroom Toeslagen betroffen de volgende onderwerpen:

<b>Product of dienst</b>	<b>Voorbeeldvraag</b>
Betalingsverkeer -/- Statusinformatie -/- Uitbetaling -/- Stand van zaken	Klantvragen over de status van de uitbetaling van de Belastingdienst aan de burger
Kinderopvangtoeslag -/- Aanvraag -/- Verzoek (voorlopig) toekennen -/- Wijzigen	Klantvragen over het wijzigen van reeds aangevraagde kinderopvangtoeslag
Kindgebondenbudget -/- Resultaat -/- Voorschotbeschikking -/- Motivatie/uitleg	Klantvragen over de motivatie/uitleg van de opgelegde voorschotbeschikking kindgebondenbudget
Betalingsverkeer -/- Resultaat -/- Uitbetaling -/- Motivatie/uitleg	Klantvragen over de motivatie/uitleg van een uitbetaling van de Belastingdienst aan de burger
Zorgtoeslag -/- Resultaat -/- Voorschotbeschikking -/- Motivatie/uitleg	Klantvragen over de motivatie/uitleg van de opgelegde voorschotbeschikking zorgtoeslag