

## 2018Z14429

Vragen van de leden **Lodders** (VVD) en **Omtzigt** (CDA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Belastingtelefoon slecht bereikbaar»* (ingezonden 30 juli 2018).

Vraag 1

Herkent u zich in het bericht dat de BelastingTelefoon slecht bereikbaar is?<sup>1</sup>

Vraag 2

Over welke periode heeft de Nationale ombudsman opmerkelijk veel klachten gehad over de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon?

Vraag 3

Bent u bereid om de communicatie van de Nationale ombudsman met de Kamer te delen?

Vraag 4

Kunt u aangeven hoeveel klachten er de afgelopen maanden (juni en juli) per week zijn binnen gekomen over de bereikbaarheid en dienstverlening van de BelastingTelefoon? Kunt u aangeven wat de aard van de klachten betrof?

Vraag 5

Hoe vaak komt het voor dat iemand de BelastingTelefoon belt, alle keuzemenu's doorloopt en er dan uitgegooid wordt? Hoe telt deze situatie mee in de statistieken?

Vraag 6

Op 9 juli<sup>2</sup> (en op 17 juli vervolgvragen)<sup>3</sup> hebben de leden Lodders en Omtzigt schriftelijke vragen gesteld naar aanleiding van berichtgeving dat de BelastingTelefoon slecht bereikbaar was. Welke stappen zijn er in de tussentijdse periode gezet?

<sup>1</sup> NOS Teletekst, 26 juli 2018

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

<sup>3</sup> 2018Z14187 (Vragen van de leden Omtzigt (CDA) en Lodders (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over de belastingtelefoon en alternatieve manieren van communiceren met de Belastingdienst (ingezonden 17 juli 2018).)

Vraag 7

Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon nauwelijks medewerkers vertrokken zijn als gevolg van de vertrekregeling? Kunt u aangeven hoeveel er vertrokken zijn?

Vraag 8

Klopt het dat er bij de BelastingTelefoon geen daling van het aantal medewerkers zou plaatsvinden in 2017 en 2018? Kunt u de getallen geven?

Vraag 9

Kunt u aangeven hoeveel mensen er bij de BelastingTelefoon werkten in 2017 en 2018 (vast, flexibel en uitzendkracht) en hoe zich dat verhoudt tot de planning?

Vraag 10

Waarop was de verwachting gestoeld dat er minder mensen zouden bellen, zoals aangegeven door een woordvoerder van het Ministerie van Financiën tegen de NOS? Was deze verwachting realistisch, zeker nadat men de afgelopen periode juist meer telefoontjes ontving? Ging men er daadwerkelijk van uit dat het aantal telefoontjes lager zou zijn, omdat er meer informatie op de website van de Belastingdienst was te vinden?

Vraag 11

Hoe wordt het aantal te verwachten telefoontjes in algemene zin geraamd? Is die verwachting aan herijking toe?

Vraag 12

Waar zijn de mensen gebleven die werkzaam zijn geweest en niet meer werkzaam zijn bij de BelastingTelefoon?

Vraag 13

Herinnert u zich dat de BelastingTelefoon tot 90% statusvragen krijgt? Hoe staat het met het ervoor zorgen dat mensen zelf de status kunnen controleren op hun portal, zoals de bedoeling was bij de hervorming?