

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

103

Vragen van de leden **Idsinga** en **Paul** (beiden VVD) aan de Staatssecretarissen van Financiën over *het bericht «Ook personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties als UWV, fiscus en IND»* (ingezonden 11 augustus 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rij** (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) en van Staatssecretaris **De Vries** (Financiën – Toeslagen en Douane) (ontvangen 28 september 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 3914.

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van bovenstaand bericht?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat zijn momenteel de (gemiddelde) wachttijden bij de BelastingTelefoon?

Antwoord 2

De gemiddelde wachttijd bij de Belastingtelefoon in week 35 was 17 minuten. Eind juni – de periode waar het NOS-artikel aan refereert – lag de gemiddelde wachttijd rond de 20 minuten. De Belastingtelefoon werkt zowel voor de Belastingdienst als voor de dienst Toeslagen. De Douane heeft haar eigen telefoondienst, de BelastingTelefoon Douane, waar burgers en bedrijven met vragen terecht kunnen. Vanwege de samenloop van een groot aantal briefzendingen van de Belastingdienst en de dienst Toeslagen aan burgers en bedrijven en reacties die daarop volgden is piekdrukte bij de Belastingtelefoon ontstaan.

Vraag 3

Wat zouden deze wachttijden idealiter moeten zijn?

¹ NOS Nieuws, 9 augustus 2022 (<https://nos.nl/artikel/2439867-ook-personeelstekorten-bij-uitvoeringsorganisaties-als-uwv-fiscus-en-ind>)

Antwoord 3

De Belastingdienst heeft geen streefnormen geformuleerd op wachttijd, maar op bereikbaarheid (het percentage aangenomen gesprekken ten opzichte van het aantal aangeboden gesprekken, waarbij de streefnorm >90% is) en op klanttevredenheid. Uiteraard is het voor burgers en ondernemers ideaal indien de wachttijd zo kort mogelijk is. De Belastingdienst streeft er naar de wachttijden voor burgers en bedrijven zo kort mogelijk te houden.

Vraag 4

Welke hinder ondervinden burgers en ondernemers momenteel van deze situatie?

Antwoord 4

Wanneer de Belastingtelefoon slecht bereikbaar is, leidt dit begrijpelijkerwijs tot ontevredenheid en onzekerheid bij burgers en ondernemers. Als vragen niet kunnen worden gesteld, bestaat het risico dat burgers en bedrijven niet helder hebben wat er van hen verwacht wordt. Om te zorgen dat de toegankelijkheid zo goed als mogelijk geborgd blijft, zijn de volgende maatregelen genomen:

Op de website maken we inmiddels gebruik van het hulpmiddel «Contact op maat», die burgers en bedrijven versneld naar het juiste onderwerp leidt. De eerste resultaten laten een fors gebruik van de tool zien.

Ook kunnen burgers en bedrijven langskomen bij onze steunpunten en balies. Indien gewenst kan hiervoor online een afspraak gemaakt worden. De openingstijden van de steunpunten zijn recent verruimd.

We houden bij welke vragen vaak gesteld worden en passen deze dynamisch aan op de website onder «veel gestelde vragen».

We informeren intern en extern, en in het keuzemenu dat de wachttijden helaas langer zijn en wat men zelf kan doen. Verder kan een burger of ondernemer online zien wat de actuele wachttijd is.

Ook kan gebruik worden gemaakt van de callback-functie waarmee we de mogelijkheid bieden teruggebeld te worden als de wachttijd te lang is.

Vraag 5

Welke alternatieven, naast telefonische ondersteuning, zijn voorhanden voor burgers en bedrijven om geholpen te worden met hun (urgente) fiscale of douanegerelateerde kwesties?

Antwoord 5

De Belastingdienst en dienst Toeslagen kijken zorgvuldig naar hoe klantvragen zo goed mogelijk beantwoord kunnen worden via de digitale kanalen. Burgers en bedrijven die contact zoeken, worden via een nieuwe pagina op de website van de Belastingdienst («contact op maat») gewezen op alle mogelijkheden die er zijn om verder geholpen te worden. De opties voor persoonlijk contact zijn naast telefonie: de socialmediakanalen, ondersteuning via bibliotheken en maatschappelijke dienstverleners. Burgers en bedrijven kunnen ook langskomen bij een balie van de Belastingdienst of bij één van de ingerichte steunpunten. De openingstijden van de steunpunten zijn recent verruimd.

Telefonische vragen over douanegerelateerde kwesties worden niet beantwoord door de Belastingtelefoon maar door de Douane. Naast telefonische ondersteuning kunnen burgers en bedrijven informatie over en antwoorden op douanegerelateerde kwesties vinden op de website douane.nl. Vragen kunnen ook via sociale media gesteld worden aan de Douane. Daarnaast zijn er apps beschikbaar, zoals de Reisapp voor reizigers (waarin de mogelijkheid wordt geboden om via sociale media of telefonisch contact op te nemen) en de Accijnsapp (voor het melden van vermoedens van accijnsfraude). Daarnaast is er structureel overleg tussen koepels uit het bedrijfsleven en de Douane in het Overleg Douane Bedrijfsleven. Voor specifieke onderwerpen organiseert de Douane webinars voor bedrijven met de mogelijkheid om vragen te stellen.

Vraag 6

Kunt u beschrijven wat momenteel de problemen zijn ten aanzien van het aantrekken en/of behouden van arbeidskrachten voor de Belastingdienst en Douane? Wat is ervoor nodig om dit effectief aan te pakken?

Antwoord 6

Naast uitvoering van reguliere taken hebben de Belastingdienst en de dienst Toeslagen te maken met uitbreiding en intensivering van taken, zoals herstel- en compensatieregelingen voor bijvoorbeeld toeslagen, box 3 en FSV. Dat leidt tot extra vraag op de toch al krappe arbeidsmarkt. De krappe arbeidsmarkt maakt de invulling van deze wervingsopgave dus moeilijker. En dat geldt nog meer voor schaarse groepen zoals IT'ers, accountants, fiscalisten en data-specialisten.

De diensten zetten een breed scala aan wervingsactiviteiten in om personeel te werven en als aantrekkelijke en inclusieve werkgever continu zichtbaar te zijn. Naast het publiceren van vacatures wordt steeds meer gebruik gemaakt van bijvoorbeeld referral recruitment (werving via collega's), sourcing (actief benaderen van kandidaten) en centrale wervingen. Aanvullend wordt het aanbieden van stage- en werkstudentplekken en starters- en traineefuncties geïntensiveerd.

Naast het aantrekken van nieuw personeel is behoud van personeel cruciaal. Daarom worden (nieuwe) medewerkers gevraagd naar hun ervaringen om ongewenste uitstroom te voorkomen.

De Douane ervaart dat het vervullen van met name specialistische functies moeizamer gaat. Ter versterking van de arbeidsmarktpositie van de Douane is er een arbeidsmarktstrategie ontwikkeld en vertaald in een creatief concept. Hiernaast ontwikkelt Douane een doelgroep/kanalen strategie die onder andere gericht is op de doelgroepen voor de moeilijker te vervullen functies. Juist om hier effect te sorteren werft de Douane anticiperend op uitstroom en worden moeilijk vervulbare functies (RA en IT-audit) standaard permanent opengesteld. Op dit moment wordt onderzocht of dit voor meer functies zou moeten gelden. Nieuwe medewerkers worden middels een onboardingsprogramma geïntroduceerd binnen de Douane.

Daarnaast zijn de interne doorgroeimogelijkheden voor medewerkers verbeterd door belemmeringen voor doorgroei weg te nemen. Voorbeelden daarvan zijn het laten vervallen van diploma-eisen bij vacatures en in plaats daarvan te kijken naar het werk- en denkniveau. Daarmee willen de Belastingdienst, de dienst Toeslagen en Douane medewerkers meer perspectief bieden en langer behouden.

Vraag 7

In hoeverre zijn de werkwijze en de processen van die diensten hierdoor geraakt? Welke zaken krijgen prioriteit en welke activiteiten lijden hieronder?

Antwoord 7

Prioritering bij de Belastingdienst leidt tot complexe afwegingen. Hierin hebben werkzaamheden zoals het arrest over box 3, herstel FSV en de inning van de coronaschulden grote prioriteit. Werkzaamheden waar wet- en regelgeving aan ten grondslag ligt, zoals het behandelen van bezwaren, hebben ook prioriteit. Dit geldt ook voor de (implementatie van) EU-regelgeving waaraan Nederland gehouden is.

De consequentie is dat minder capaciteit beschikbaar is voor activiteiten waarvoor de Belastingdienst kan kiezen die uit te voeren. Dit betreft toezicht (die niet aan wet- en regelgeving verbonden is) en vernieuwing van de processen. In de stand-van-zakenbrief² heb ik, Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit & Belastingdienst, opgenomen dat ik u in het najaar nader zal informeren over het niveau van toezicht. Ook raakt het de dienstverleningsprocessen van de Belastingdienst.

Ik wil transparant zijn over de afwegingen die worden gemaakt. Daarom heb ik in de Beleids- en Uitvoeringsagenda³ een schematisch overzicht van mijn ambities en de elementen waartegen deze gewogen moeten met u gedeeld. Om u zo goed mogelijk mee te nemen in de afwegingen die ik maak, wil ik u in de aanloop naar het Belastingplan en het Jaarplan 2023 Belastingdienst meer inzicht bieden in de keuzes die in de uitvoering nodig zijn om de ambities te realiseren. In de parameterplusbrief (bijlage bij het Belastingplan) ben ik uitgebreider ingegaan op de effecten voor de uitvoering voor de Belastingdienst en de dienst Toeslagen. In de Jaarplannen 2023 wordt met

² Kamerstukken 2021–2022, 31 066, nr. 1100

³ Kamerstukken II 2021–2022, 32 140, nr. 119

concrete plannen aangegeven hoe de Belastingdienst respectievelijk de dienst Toeslagen de uitvoeringsambities willen gaan realiseren.

Bij de Douane vormt de krappe personele bezetting nú nog geen risico voor de continuïteit van het primaire proces, maar heeft – gezien het mogelijke risico in de toekomst- nadrukkelijk de aandacht.

Vraag 8

Kunt u reflecteren op het bovengemiddeld ziekteverzuim bij die diensten? Welke hoofdoorzaken zijn hiervoor aan te wijzen? Welke maatregelen zijn of worden getroffen om dit aan te pakken?

Antwoord 8

Zowel de Belastingdienst, de dienst Toeslagen als de Douane, hebben te maken met een stijgende trend van het ziekteverzuim. Dit ziekteverzuim heeft zijn oorzaken in werkdruk, mentale gezondheidsklachten en de gevolgen van COVID 19. De aanpak van ziekteverzuim is complex en het verzuim is in sommige situaties moeilijk beïnvloedbaar. Om hier beter inzicht in te krijgen worden er meerdere keren per jaar verzuimanalyses uitgevoerd. Afhankelijk van de uitkomsten van deze verzuimanalyses worden (extra) interventies ingezet gericht op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Zoals de inzet van extra personeel ter vermindering van de werkdruk en het aanbieden van vitaliteitsinterventies, zoals een vitaliteitcheck en coaching, die medewerkers zelf (preventief) kunnen inzetten. Dit draagt ook bij aan het behouden van medewerkers.

De Douane maakt gebruik van het model «Huis van Werkvermogen», dat de factoren beschrijft die invloed hebben op het werkvermogen van werknemers. Hierbij komen drijfveren & cultuur, werk & leiderschap, vitaliteit & gezondheid en loopbaan & ontwikkeling aan bod. Omdat er meerdere factoren kunnen spelen bij ziekteverzuim, is het van belang dat de verschillende dimensies/verdiepingen in balans zijn.

Door naar het grotere geheel te kijken is er meer aandacht voor de preventieve kant van ziekteverzuim. In het kader van duurzame inzetbaarheid worden teamleiders bijvoorbeeld getraind om gericht in te zetten op verzuimpreventie. Daarnaast wordt ingezet op preventie middels een vitaliteitscheck waarbij medewerkers zelf aan de slag kunnen met hun vitaliteit.

Vraag 9

Volgens het bericht heeft o.a. de Douane met name moeite met het vullen van functies met een specifiek profiel (gespecialiseerde juridische, digitale en financiële functies). Geldt dit ook voor de Belastingdienst? Wat is het plan van aanpak van die diensten om deze specialisten te werven (en te behouden)?

Antwoord 9

De Belastingdienst, de dienst Toeslagen en Douane merken de schaarste en krapte op de arbeidsmarkt. En dat geldt nog meer voor schaarse groepen zoals IT'ers, accountants, fiscalisten en data-specialisten.

Wat betreft de aanpak voor werving en behoud van deze groepen: zie de beantwoording op vraag 6.

Vraag 10

Hoeveel extra mensen zijn nodig voor de box 3-uitspraak en de nasleep van de kinderopvangtoeslagaffaire, waarvoor volgens het artikel bij de Belastingdienst de meeste vacatures openstaan? Hoe zullen deze worden geworven en op welke termijn verwacht u dat deze zullen zijn geworven? Wat betekent dit voor de tussenliggende periode?

Antwoord 10

Uit de uitvoeringstoets voor de werkzaamheden box 3 blijkt dat met de huidige aannames er incidenteel 495 fte benodigd zijn, verspreid over de jaren 2022 tot 2025⁴. Naar verwachting zal het zwaartepunt van de werkzaam-

⁴ Op basis van de ervaringen met de uitvoering zal er eind 2022 gestart worden met een herijking van de uitvoeringstoets rechtsherstel box 3.

heden liggen op de jaren 2022 en 2023 voor wat betreft het behandelen van burgerreacties op het herstel. Voor de uitvoering van de hersteloperatie toeslagen zijn 1.179 fte aan de slag (juni 2022). Dit zal naar verwachting oplopen tot circa 1.900 fte tot in 2023. Hierover wordt de Tweede Kamer elk kwartaal in de Voortgangsrapportages hersteloperatie toeslagen de stand van zaken geschetst.

In de uitvoeringstoets voor het herstel box 3 wordt aangegeven dat de exacte gevolgen afhankelijk zijn van de omvang van het aantal reacties van burgers naar aanleiding van het rechtsherstel. Met Prinsjesdag is de overbruggingswetgeving voor box 3 ingediend. Dit wetsvoorstel is voorzien van een uitvoeringstoets waarin nader is ingegaan op de benodigde capaciteit voor deze werkzaamheden⁵.

De werving en opleiding van nieuw vast personeel en inhuur en opleiding van uitzendkrachten en ander personeel kost tijd. Dit kan leiden tot vertraging in de behandeling van bezwaarschriften, verzoeken en beroepschriften, verminderde bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en verdringing van toezichtwerkzaamheden.

In de elfde Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen van 15 juli jl. is beschreven dat door de herijking en de komst van nieuwe regelingen een uitbreiding van het werknemersbestand van in juni 1.179 fte naar uiteindelijk circa 1.900 fte doorlopend tot in 2023 wordt verwacht⁶. De werving van nieuwe medewerkers vindt nog altijd plaats in een periode waarin de arbeidsmarkt zeer krap is en voorlopig krap blijft. Ook vraagt de werving veel van de wendbaarheid en flexibiliteit van de mensen binnen de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), terwijl de hulp aan gedupeerde ouders te allen tijde door dient te blijven gaan.

Vraag 11

Hoe wordt geanticipeerd op het feit dat een groep mensen de komende jaren met pensioen gaat? Hoe groot is deze groep bij de diensten?

Antwoord 11

Met behulp van meerjarige personeelsplannen is de pensioenuitstroom in beeld gebracht. Deze inzichten worden verwerkt in de opleidings- en wervingsplannen en daaraan gekoppelde activiteiten. Op het moment wordt tot en met 2030 voor de Belastingdienst, de dienst Toeslagen en Douane een totale pensioenuitstroom verwacht van ca. 9.400 fte. Zie het antwoord op vraag 6 voor de wervings- en opleidingsinspanningen die o.a. naar aanleiding van de pensioenuitstroom worden uitgevoerd.

⁵ Ook deze uitvoeringstoets zal begin volgend jaar worden herijkt.

⁶ Kamerstukken II, 2021/22, 31 066, nr. 1093.