

Vergaderjaar 2022–2023

Vragen gesteld door de leden der Kamer

## 2022Z24634

Vragen van het lid **ldsinga** (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).

Vraag 1

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

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?

Vraag 3

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

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?

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?

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?

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

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?

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?

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?

Vraag 10

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