



TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst/KI&S**

Inlichtingen
www.minfin.nl

Datum
10 december 2019/26
september 2018

Notitie nummer

Auteur

Van

Kopie aan

memo

Bereikbaarheid Belastingtelefoon vanaf augustus 2019

Aanleiding

Tijdens het debat over de kinderopvangtoeslag op 4 december werd onder meer vanaf de publieke tribune de Belastingtelefoon kritisch benaderd.

In dit memo wordt de bereikbaarheid incl. keuzemenu van de gehele Belastingtelefoon en het percentage aangenomen van de werkstroom Toeslagen vanaf augustus 2019 per week weergegeven. Daarnaast wordt ingegaan op het aantal werkopdrachten en doorverbindingen die vanuit de Belastingtelefoon worden doorgezet.

Kern

In de periode vanaf augustus 2019 was de bereikbaarheid incl. keuzemenu van de Belastingtelefoon op het algemene nr. 0800-0543 gemiddeld 82%. Het percentage aangenomen op de werkstroom Toeslagen, wat een onderdeel is van het telefonieverkeer op het algemene telefoonnummer was in die periode 72%.

Het aantal werkopdrachten vanuit de Belastingtelefoon aan Belastingdienst/Toeslagen bedroeg in die periode 1.047 stuks. Het aantal berichten aan Belastingdienst/CAP-LIC over de invordering bedroeg 309 stuks.

Toelichting

Werkopdrachten aan Belastingdienst/Toeslagen

Als er klanten bellen met 0800-0543 met vragen over hun situatie ten aanzien van toeslagen en mogelijke soortgelijke situaties als CAF 11 geven we het volgende aan. Als de klant van mening is dat hij betrokken is bij een soortgelijke situatie wordt er een werkopdracht voor Belastingdienst/Toeslagen gemaakt waarbij er naar de beller wordt aangegeven dat er pas na afloop van het onderzoek van de ADR contact opgenomen wordt. Daarbij wordt tevens aangegeven dat het dienstonderdeel Toeslagen telefonisch of schriftelijk contact kan opnemen.

Van deze verzoeken zijn er vanaf augustus tot 7 december 1.047 werkopdrachten naar Belastingdienst/Toeslagen gestuurd. Bij Belastingdienst/Toeslagen wordt nagegaan hoe deze werkopdrachten zijn verwerkt.

Ook zijn er doorverbindingen naar een team bij het dienstonderdeel Toeslagen indien de casus conform de scripts zich hiervoor leent (meer ingewikkelde cases). Vanaf augustus zijn er 17.054 doorverbindingen geweest naar Toeslagen. Deze vragen hebben niet alleen betrekking op de KOT.

Berichten aan Belastingdienst/CAP LIC

Daarnaast is er door de staatssecretaris aangegeven om tijdelijk de dwanginvordering stil te leggen voor mensen die betrokken zijn bij een CAF zaak en bij klanten waarbij er sprake is van het afwijzen van een persoonlijke betalingsregeling omdat er opzet of grove schuld was ten aanzien van het ontstaan van de schuld.

Indien de klant vragen heeft over zijn persoonlijke situatie of als de dwangvordering niet stilgelegd is, wordt er een bericht (vergelijkbaar met een werkopdracht) aangemaakt voor het LIC. Vanaf week 43 zijn er tot nu toe 309 berichten voor het LIC gemaakt. Bij Belastingdienst/CAP-LIC wordt nagegaan hoe deze berichten zijn verwerkt.

De doorverbindingen, berichten en werkopdrachten hoeven overigens niet alle unieke "bellers" te zijn

Bereikbaarheid en percentage aangenomen Belasting Telefoon cq Toeslagen

In onderstaand overzicht is de bereikbaarheid incl. keuzemenu van de Belastingtelefoon op het algemene nr. 0800-0543 opgenomen vanaf augustus 2019 en het percentage aangenomen voor de werkstroom toeslagen over dezelfde periode. Het overzicht geeft inzicht op weekniveau.

	0800-0543	Werkstroom Toeslagen	
WK-Nr	Bereikbaarheid inclusief menu	Aangenomen gesprekken	Percentage aangenomen gesprekken
2019-31	80%	14.085	73%
2019-32	83%	36.811	82%
2019-33	91%	38.158	92%
2019-34	84%	46.207	74%
2019-35	77%	42.369	73%
2019-36	80%	41.769	76%
2019-37	89%	39.175	87%
2019-38	79%	39.348	55%
2019-39	75%	39.420	51%
2019-40	85%	42.376	72%
2019-41	95%	42.943	93%
2019-42	87%	42.917	78%
2019-43	73%	43.683	55%
2019-44	92%	43.805	86%
2019-45	96%	43.354	94%
2019-46	95%	40.412	93%
2019-47	81%	49.002	61%
2019-48	70%	36.239	51%
2019-49	69%	34.916	75%
Totaal (31-49)	82%	756.989	72%

De lagere percentages bereikbaarheid en aangenomen in deze periode kennen een aantal oorzaken:-In de weken 34, 38/39, 43, en 47 viel steeds de betaaldag van Toeslagen. In de weken 38/39 en 43 was er bovendien sprake van extra telefoonverkeer als gevolg van inkomenscorrecties.

-In week 47 was er naast de betaaldag ook meer telefonieverkeer als gevolg van CAF/KOT.

-In week 48 was er sprake van een grote storing in het telefonienetwerk in noord en midden Nederland.