

Onderwerp Beantwoording vragen raadscommissie F&V d.d. 11 juli 2018  
over telefonische bereikbaarheid Noordelijk Belastingkantoor

Steller A. Hageman

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 92 Bijlage(n)

Ons kenmerk 7053146

Datum 25-7-2018 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Bij de behandeling van de ontwerpbegroting 2019 van het Noordelijk Belastingkantoor heeft de raadsfractie van de ChristenUnie vragen gesteld over de telefonische bereikbaarheid van het Noordelijk Belastingkantoor. Wij hebben toegezegd deze vragen schriftelijk te zullen beantwoorden.

Waarom zijn er lange wachttijden?

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft te maken met enorme pieken in het telefoonverkeer, vooral na weekenden waarin grote hoeveelheden aanslagen of aanmaningen verstuurd zijn. In de weken na de verzending van de aanslagen in februari kwamen er 12.000 telefoontjes binnen en in juni/juli nog eens 9.000. Veel mensen bellen dan op hetzelfde moment en als ze geen contact krijgen, ontstaat er herhalingsverkeer. Dit leidt tot wachttijden, zelfs bij maximale bezetting van het KCC van het Noordelijk Belastingkantoor en het externe callcenter.

Daar komt bij dat het Noordelijk Belastingkantoor een organisatie in opbouw is. In de overgangperiode zijn op een aantal terreinen achterstanden ontstaan die nu zo snel mogelijk weggewerkt moeten worden. Daardoor worden er dit jaar ook nog aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen uit 2017 verzonden en dat leidt tot snel opeenvolgende pieken in het telefoonverkeer.

Welke maatregelen zijn genomen?

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft als nieuwe organisatie nog weinig ervaringscijfers. De situatie wordt voortdurend gemonitord en als de situatie daartoe aanleiding geeft, wordt bijgeschakeld. De volgende maatregelen zijn genomen:

- Op piekmomenten wordt gezorgd voor maximale bezetting bij het KCC en het externe callcenter. Bij het KCC van het Noordelijk Belastingkantoor zitten er dan 8 personen aan de telefoon. Bij het externe callcenter beantwoorden standaard 8 personen de binnenkomende telefoontjes, bij drukte wordt opgeschaald naar 10 - 15 personen en bij pieken naar 30.
- Op de website van het Noordelijk Belastingkantoor staat vermeld dat rekening gehouden moet worden met langere wachttijden en wordt verwezen naar het contactformulier. Verder is het bandje met het keuzemenu uitgebreid met het verzoek om later terug te bellen als er meer dan 20 personen in de wacht staan. Dit moet leiden tot meer spreading.
- De functionaliteiten van het digitale loket worden steeds verder uitgebreid zodat mensen zelf zaken online kunnen regelen en niet meer hoeven te bellen.

Wanneer is het probleem opgelost?


Nu de meeste aanslagen en aanmaningen verstuurd zijn, verwachten we dat het aantal piekmomenten in de loop van het jaar zal afnemen. Ook door de verdergaande digitalisering zal het telefoonverkeer steeds meer afnemen. Wel moeten we realistisch zijn: op piekmomenten zullen bellers te maken krijgen met wachttijden. Dat is in iedere organisatie die deze hoeveelheden uitingen verstuurt het geval. Het is niet realistisch te denken dat wachttijden volledig voorkomen kunnen worden.

We vertrouwen erop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ton Schroor", written in a cursive style.

de loco-burgemeester,  
Ton Schroor

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Bert Popken", written in a cursive style with the initials "I.S." written above it.

de loco-secretaris,  
Bert Popken