



Rapport

Datum: 31 mei 1999

Rapportnummer: 1999/240

Klacht

Op 3 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Hindeloopen, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/ Centraal bureau motorrijtuigenbelasting Apeldoorn. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst/Centraal bureau motorrijtuigenbelasting (Cbm) Apeldoorn eind januari/begin februari 1999 voor hem telefonisch niet te bereiken was. Hij heeft gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen met gemiddeld 30 pogingen per dag geprobeerd telefonisch contact te krijgen. Als gevolg van deze telefonische onbereikbaarheid heeft verzoeker niet de door hem gewenste informatie verkregen over door hem verschuldigde motorrijtuigenbelasting.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Cbm verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Cbm een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het Centraal bureau motorrijtuigenbelasting gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

Verzoeker trachtte eind januari/begin februari 1999 telefonisch het Cbm te bereiken gedurende vijf achtereenvolgende werkdagen om informatie te verkrijgen over de door hem verschuldigde motorrijtuigenbelasting. Hij deed gemiddeld 30 pogingen per dag via het daartoe door het Cbm ingestelde gratis informatienummer 0800-0749. Het lukte verzoeker desondanks niet om telefonisch contact te krijgen met het Cbm.

B. STANDPUNT VERZOEKER

Verzoeker acht het niet juist dat het Cbm telefonisch niet bereikbaar is om informatie te verschaffen over de verschuldigheid van motorrijtuigenbelasting. Hij sprak in dat verband van een zeer klantvriendelijke en onacceptabele situatie.

. STANDPUNT CENTRAAL BUREAU MOTORRIJTUIGENBELASTING Het Cbm liet in reactie op de klacht en de specifieke vragen van de Nationale ombudsman over de telefonische bereikbaarheid het volgende weten. "(...) Ik herken de klacht inzake de van tijd

tot tijd slechte telefonische bereikbaarheid. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de aanhoudende en overstelpende hoeveelheid telefonische verzoeken om informatie. In het afgelopen jaar heeft het CBM ongeveer één miljoen belastingplichtigen van de gewenste informatie kunnen voorzien via het gratis informatienummer 0800-0749. Naar aanleiding van de door u in dit verband gestelde zes vragen, volgt hierna een overzicht van de "telefoonsituatie" vanaf 1 januari 1999:

1. - Aantal telefoontjes in januari: 357.719. Aantal beantwoord: 84.999; - Idem in februari: 423.156. Aantal beantwoord: 86.963 - Totaal ontvangen in januari en februari: 780.875. Aantal beantwoord: 171.962; - Gemiddeld aantal telefoontjes per dag in januari en februari: 17.747; 2 - Aantal telefoontjes in januari en februari die resulteerden in een gesprek: 171.962; - Aantal verzoekers in januari en februari dat is geconfronteerd met het bandje om op een rustiger moment terug te bellen: 583.233; 3 - Aantal bellers in januari en februari die in de wachtstand de verbinding zelf verbraken: 25.680; 4 - Bellers staan gemiddeld drie minuten in de wachtstand. Onderzoek heeft uitgewezen dat bellers een langere wachttijd onaanvaardbaar vinden. Vandaar dat gekozen is voor een wachtrij ter grootte van het aantal beschikbare informanten. Bij een inzet van 50 informanten kunnen derhalve 50 personen in de wacht staan. De 51e beller krijgt dan het bandje te horen met het verzoek om het later nog eens te proberen;

5. - Hoogste aanbod van telefoon is 's maandags en het laagste aanbod op vrijdag; - Piekuren zijn tussen 10.00 uur en 15.00 uur. Binnen de bestaande mogelijkheden vindt echter gedurende de gehele dag een maximale inzet van mensen en middelen plaats;

6. - Door de groei van het aantal telefoontjes dreigt het probleem structurele vormen aan te nemen. In dit verband zijn de volgende maatregelen genomen; a. De vaste personele bezetting van de afdeling telefonische informatie (klantendienst) wordt uitgebreid naar ruim tachtig. Op dit moment worden extra informanten opgeleid terwijl per 1 mei een gedeelte van de benodigde huisvesting wordt opgeleverd. Naar verwachting zal per 1 juli de klantendienst volledig ge(her)huisvest zijn waardoor de telefonische bereikbaarheid aanmerkelijk moet verbeteren. b. Er vindt een onderzoek plaats naar de mogelijkheid om de meest gestelde vragen via een voice response systeem te beantwoorden. Ook dit moet de telefonische bereikbaarheid verbeteren. c. Overwogen wordt om de verkoop door de particulieren aan particulieren op dezelfde wijze te behandelen als de verkoop van particulieren aan de erkende autohandel. Hierover bestaan, zeker in relatie tot de regeling inzake automatisch betalen, veel vragen. Door middel van wetswijziging wordt beoogd deze vragen te voorkomen. De vraag van (verzoeker; N.o.) ziet op eenzelfde situatie. d. Tenslotte, het toepassen van scripting bij de telefonische informatieafdeling. Onder scripting wordt verstaan, het vastleggen van standaardinformatie in een automatiseringssysteem. Deze informatie kan worden opgeroepen door de informant naar aanleiding van de door de klant gestelde vragen. De gedachte wordt momenteel uitgewerkt om deze basisinformatie ter beschikking te stellen aan de klantendiensten van de overige eenheden van de Belastingdienst en aan de helpdesk van de RDW Centrum voor voertuigtechniek en informatie. Op deze wijze wordt de klant uniform bediend ten aanzien

van een aantal meest gestelde vragen. Aldus wordt de capaciteit van de informatieverstrekking op het terrein van de motorrijtuigenbelasting vergroot. - Bijzondere gebeurtenissen die de telefonische bereikbaarheid nadelig hebben beïnvloed, hebben plaatsgevonden op:

a. 28 en 29 januari; problemen met het computersysteem, waardoor de informatievoorziening beperkt was omdat de gegevens slecht of in het geheel niet opvraagbaar waren; b. 5 februari; storing centrale Belastingtelefoon, zodat slechts de helft van de lijnen beschikbaar was; c. 15, 16 en 17 februari; storing computersysteem waardoor geen antwoord kon worden gegeven op die vragen waarvan de gegevens op het beeldscherm onontbeerlijk zijn. In algemene zin kan ik u over dit onderwerp nog melden, dat een substantieel deel van het aantal ontvangen telefoontjes (volgens eigen onderzoek/berekening ongeveer 40%) zogenoemde "herhaalbellers" zijn vanwege niet eerder geslaagde pogingen het CBM telefonisch te bereiken. Door de capaciteitsuitbreiding van de telefonische informatieverstrekking en de overige te treffen maatregelen wordt dan ook beoogd: het voorkomen van de noodzaak om nog eens te bellen voor hetzelfde onderwerp. Met als totale uitkomst: meer informatieverstrek(st)ers ten opzichte van een afnemend aantal herhaalverzoeken om informatie, zal de telefonische bereikbaarheid van het CBM naar verwachting merkbaar toenemen. Ingaande op de brief van 2 februari van (verzoeker; N.o.) deel ik u mee, dat deze, onder aanbieding van een verontschuldiging aangaande de telefoonproblematiek, inmiddels is geïnformeerd over de telefonische bereikbaarheid. Tevens is de situatie uitgelegd over de verschuldigde motorrijtuigenbelasting. In de volgende alinea's wordt u hierover ingelicht. (Verzoeker; N.o.) was content met de CBM-reactie en kon, na het vernemen van het aantal telefonische aankiezingen, begrip opbrengen voor de situatie. Op de brief, welke tevens als een bezwaarschrift is geregistreerd, wordt desondanks schriftelijk uitspraak gedaan hetgeen onder andere tot gevolg heeft dat verzoeker wordt voorzien van een rechtstreeks CBM-doorkiesnummer. (...)"

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de slechte telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst/Centraal bureau motorrijtuigenbelasting Apeldoorn in de periode eind januari/begin februari 1999.
2. Zoals het Cbm zélf ook al aangeeft, is er inderdaad sprake geweest van een slechte telefonische bereikbaarheid in deze periode. Het Cbm kon het grote aanbod van telefoontjes niet aan. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Centraal bureau motorrijtuigenbelasting Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van de

Minister van Financiën, is gegrond. Met instemming is kennisgenomen van de door het Cbm inmiddels genomen maatregelen ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid.