

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

de Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AG DEN HAAG

Cluster Uitvoeringsbeleid

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Ons kenmerk

2018-0000135006

Uw brief (kenmerk)

201816720

Datum

Betreft Uw brief van 20 juli over de slechte bereikbaarheid van de
Belastingtelefoon

Geachte heer van Z.,

Graag wil ik u danken voor uw brief waarin u aangeeft veel klachten te hebben ontvangen over de slechte bereikbaarheid van de Belastingtelefoon in de afgelopen maanden. U heeft hierover ook telefonisch contact gehad op 19 juli jl. met mijn plaatsvervangend secretaris-generaal dhr. Van Gelder.

U geeft aan dat de klachten betrekking hebben op burgers (zowel particulieren als ondernemers) die niet tot een wachtrij worden toegelaten op het moment dat zij de Belastingtelefoon bellen. De klachten gaan ook over de situatie dat de wachttijd zeer lang is wanneer zij wél tot een wachtrij worden toegelaten.

Ik ben het met u eens dat een goede dienstverlening door de Belastingtelefoon van groot belang is en dat burgers mogen verwachten dat de Belastingtelefoon goed bereikbaar is. Ik betreur dan ook dat dit de afgelopen maanden niet het geval is geweest, ondanks maatregelen die de Belastingdienst heeft genomen om de bereikbaarheid te verbeteren.

In mijn antwoorden op de Kamervragen over de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon die zijn gesteld door de leden Lodders en Omtzigt op 9 juli jl. heb ik maatregelen aangekondigd om de capaciteit van de Belastingtelefoon met 160 fte te vergroten ten behoeve van verbetering van de Belastingtelefoon. Daarnaast komt er 50 fte beschikbaar voor het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording van de wet- en regelgevingsvragen.¹ Deze werving is inmiddels van start gegaan en zal in de komende maanden merkbaar worden.

Ik streef er naar de bereikbaarheid begin 2019 weer op het niveau de eerste helft van 2017 te brengen.

Uiteraard zal ik de ontwikkeling van de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon de komende maanden nauwgezet in de gaten houden. Ook volg ik de ontwikkeling van het aantal klachten nauwgezet.

¹ Handelingen 2017/2018, aanhangsel 2799.

Ik stel het op prijs om goed in contact te blijven over de ontwikkeling van de klachten die u over de Belastingtelefoon ontvangt. Ik waardeer uw aanbod om mee te denken over verbetering van dienstverlening aan burgers en ga graag op uw aanbod in om daarover binnenkort van gedachten te wisselen. Op 30 augustus staat een telefonische afspraak met u ingepland.

Cluster Uitvoeringsbeleid

Ons kenmerk
2018-0000135006

Met vriendelijke groet,

de staatssecretaris van Financiën,

Menno Snel