



**TER BESLISSING
HEDEN**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

TER INFORMATIE

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

nota

Beantwoording Kamervragen lid Idsinga (VVD) over
bereikbaarheid BelTel

DG Belastingdienst
Directie Klant-interactie
& Services

Persoonsgegevens

Datum

13 december 2022

Notanummer

2022-0000310947

Bijlagen

1. Antwoorden Kamervragen

Aanleiding

Bijgaand treft u de beantwoording op de Kamervragen die het lid Idsinga op 8 december 2022 heeft gesteld naar aanleiding van het NRC-artikel 'BelastingTelefoon blijkt onbereikbaar: burgers konden 900.000 keer niet hun vragen kwijt'.

Beslispunten

- Bent u akkoord met de beantwoording van deze vragen? Zo ja wilt u dan de aanbiedingsbrief ondertekenen?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van deze nota en bijlagen, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omliggende delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

16.12.22
A. Huisman
A. Huisman

Kernpunten

- De set van tien vragen bevat antwoorden die al eerder openbaar zijn gemaakt of met de Kamer gecommuniceerd. Alleen de cijfers in vraag 3 (over de bereikbaarheid in november) zijn nieuw.
- Het lid Idsinga heeft verzocht om de vragen nog voor het Kerstreces te beantwoorden.
- De vragen die het lid Idsinga stelt zien toe op de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon en hoe u problemen in de toekomst gaat ondervangen.

Huisman

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon krijgt geregeld (media)-aandacht. Eerder dit jaar heeft u hier ook een gesprek over gehad met de Nationale Ombudsman. Recent was er een storing in het ICT-systeem van de Belastingdienst, waardoor de BelastingTelefoon twee dagen niet bereikbaar is geweest.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.