Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2017–2018

31 066 Belastingdienst

Nr. 424 **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 augustus 2018

Hierbij stuur ik u de antwoorden op de Kamervragen over de Belastingtelefoon. Het gaat om de volgende sets:

1) «Alternatieve manieren van communiceren met de Belastingdienst», gesteld door de leden Lodders en Omtzigt op 17 juli 2018 (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 3032);
2) «»BelastingTelefoon slecht bereikbaar», gesteld door de leden Lodders en Omtzigt op 30 juli 2018 (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 3033);
3) «Geen reactie op uitstelverzoek door storing bij fiscus», gesteld door de leden Lodders en Omtzigt op 8 augustus 2018 (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 3034).

Ik dank de leden Omtzigt en Lodders voor het stellen van de vragen over de BelastingTelefoon en alternatieve manieren van communiceren met de Belastingdienst. Voordat ik verder ga met de beantwoording van deze vragen vind ik het belangrijk om te onderstrepen dat ik de vragen van de leden goed begrijp. De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon dient op niveau te zijn en ik zal mij blijven inzetten om de bereikbaarheid te vergroten. De bezettingsgraad wordt nauwkeurig maar scherp ingepland. In de laatste maanden zagen we dat het spannend was of de bereikbaarheid op niveau zou blijven. Er zijn erg veel variabelen die hier invloed op kunnen hebben. Zo kan meer aanbod dan verwacht onder omstandigheden leiden tot een negatieve spiraal die leidt tot een veel slechtere bereikbaarheid. Door de maatregelen die nu genomen zijn en die al eerder in mijn beantwoording op de vragen die uw Kamer op 9 juli heeft gesteld zijn toegelicht (Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 2799), verwacht ik een verdere verbetering waar te nemen. Zo wordt er onder andere geïnvesteerd in stabiliteit door het in vaste dienst nemen van meer informanten en komen er 210 fte bij. Wel is de verwachting dat de rest van 2018 nodig is voor herstel.

De Staatssecretaris van Financiën,
M. Snel

kst-31066-424
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2018