Ministerie van Financiën

TER BESLISSING
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst

Directoraat-Generaal Belastingdienst Klantinteractie en -services

Persoonsgegevens

nota

Commissieverzoek inzake bereikbaarheid Belastingdienst

Datum
29 februari 2024

Notanummer
2024-0000196938

Bijlagen
1. Kamerbrief

Aanleiding

Op 7 februari j.l. heeft de vaste commissie voor Financiën een e-mail van de heer H.U. met u gedeeld. In deze e-mail wordt u verzocht om op korte termijn iets te doen aan de door hem ervaren slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon vanwege de lange wachttijden. H.U. stelt daarnaast dat e-mailcontact niet mogelijk is.

Beslispunten

- Bent u akkoord met bijgevoegde Kamerbrief (bijlage 1)? Zo ja, wilt u deze dan ondertekenen?
- Bent u akkoord met het openbaar maken van deze nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's? Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onzichtbaar gemaakt.

Kernpunten

- In de Kamerbrief wordt aangegeven dat u het betreurt dat H.U. een slechte ervaring heeft met de Belastingtelefoon.
- Daarnaast wordt informatie gegeven over de gemiddelde wachttijd bij de Belastingtelefoon (400 seconden) en over de mogelijkheid voor een terugbelverzoek, zodat burgers en ondernemers niet in de wachtrij hoeven te staan.
- Ook wordt aangegeven welke andere mogelijkheden er bestaan om in contact te treden met de Belastingdienst, te weten de social media-kanalen, een persoonlijk gesprek bij de balies of steunpunten en de interactieve webpagina 'contact op maat'.
- In de brief geeft u aan dat Belastingdienst graag in contact treedt met de heer H.U. Omdat de Belastingdienst niet beschikt over de persoonsgegevens van de heer H.U. is dit nog niet gebeurd.

Communicatie
Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context
De bereikbaarheid van de BelastingTelefoon krijgt geregeld (media-)aandacht. Op 27 februari jl. heeft de Consumentenbond een onderzoek gepubliceerd waarin de BelastingTelefoon voor het eerst sinds 15 jaar een voldoende scoort. Wel noemt de Consumentenbond dat de wachttijden nog te lang zijn.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.