



Ministerie van Financiën  
De staatssecretaris van Financiën  
De heer drs. M. Snel  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Geachte heer Snel,

In de laatste maanden heb ik opmerkelijk veel klachten van burgers (zowel particulieren als ondernemers) ontvangen over de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon. Over deze problematiek heb ik vorige week al telefonisch contact gehad met uw plaatsvervangend secretaris-generaal, dhr. J.H. van Gelder, maar ook aan u wil ik mijn zorgen uiten over dit onderwerp.

#### **De klachten**

Veel burgers kunnen de laatste tijd geen contact krijgen met de BelastingTelefoon. Zij krijgen te horen dat alle medewerkers van de BelastingTelefoon in gesprek zijn en daarna wordt de verbinding verbroken. Ook als men het op andere tijdstippen of dagen probeert, lukt het niet om contact met een medewerker te krijgen.

Bellers die in een wachtrij worden toegelaten, klagen erover dat zij heel lang moeten wachten voordat zij een medewerker te spreken krijgen. Meer dan twintig minuten wachttijd is hier geen uitzondering. Als de beller na dit eerste contact moet worden doorverbonden, krijgt hij vaak opnieuw te maken met wachttijden voor tien tot vijftien minuten.

Veel bellers worden hier wanhopig van. Zij willen hun (soms dringende) fiscale probleem oplossen en hebben daarvoor informatie of advies nodig van de Belastingdienst. Dit wordt echter gefrustreerd of vertraagd door de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon.

#### **Goede dienstverlening door BelastingTelefoon: een absolute noodzaak**

Voor veel burgers is het systeem van belastingen zeer complex. Zij hebben behoefte aan ondersteuning en informatie om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen. Een individueel telefoongesprek is voor sommigen een absolute noodzaak. Zij mogen van de Belastingdienst verwachten dat de Belastingtelefoon goed bereikbaar is.

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Tel: xxxxxxxxxxxx

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

xxxxx

#### **Datum**

#### **Ons nummer**

201816720

#### **Uw bericht**

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

#### **Behandelend medewerker**

xxxxxxxxxx

#### **Onderwerp**

Slechte bereikbaarheid  
BelastingTelefoon

**Ons nummer**

201816720

2

Echter in uw antwoorden aan de Tweede Kamer<sup>1</sup> lees ik dat u de capaciteit van de BelastingTelefoon voor 2018 'scherp had ingepland' omdat u een extra daling van het aantal telefoontjes verwachtte. Omdat deze daling (deels) uitbleef is er een capaciteitstekort ontstaan. Blijkbaar heeft u onvoldoende rekening gehouden met de mogelijkheid dat het aantal telefoontjes niet of minder dan verwacht zou dalen. Uiteindelijk is de belastingplichtige hiervan de dupe is geworden en dat betreur ik.

**Structurele oplossing gevraagd**

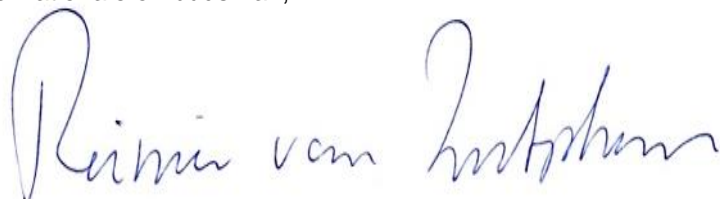
U heeft aangekondigd dat er *tijdelijk* extra capaciteit beschikbaar komt voor onder andere de verbetering van de bereikbaarheid. Ik hoop dat u daarmee de capaciteit bij de BelastingTelefoon voldoende en ook *structureel* vergroot.

Ik verzoek u dringend om de bereikbaarheidsproblemen en de wachttijden bij de BelastingTelefoon de komende tijd nauwgezet te monitoren en - als het nodig is - aanvullende maatregelen te nemen. Ik zal van mijn kant de klachten over dit onderwerp ook goed blijven volgen en blijf graag met u meedenken over het verbeteren van de dienstverlening aan de burger.

**Tenslotte**

Graag ontvang ik binnen zes weken van u een schriftelijke reactie. Daarnaast zou ik graag over dit onderwerp na de zomervakantie nader met u van gedachten willen wisselen.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Cc: Vaste Kamercommissie voor Financiën

---

<sup>1</sup> Beantwoording op 13 juli 2018 van de Kamervragen door de leden Ladders en Omtzigt over de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon (kenmerk 2018Z13815).