



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Belastingdienst ervoor heeft gekozen dat - onder bepaalde omstandigheden - de verbinding die men heeft gezocht met de BelastingTelefoon wordt verbroken. Verzoeker acht dit van onvoldoende dienstbaarheid getuigen.

Beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Bij brief van 26 februari 2007 wendde verzoeker, die een onderneming drijft, zich tot de Belastingdienst met een klacht over de BelastingTelefoon. Dat deed hij nadat hij op die dag diverse keren vergeefs telefonisch contact had proberen te leggen met de BelastingTelefoon (via het daarvoor geëigende nummer 0800-0543). Telkens was hem

- nadat hij enkele keuzemenu's had doorlopen - geautomatiseerd geantwoord dat alle medewerkers bezet waren, dat hij het later nog eens kon proberen en dat de verbinding "nu" verbroken wordt. Uiteindelijk had verzoeker zich met een vervelend gevoel begeven naar het zich in een andere plaats bevindende kantoor van de Belastingdienst/Randmeren, waar hij onder ressorteert, teneinde zijn probleem opgelost te krijgen.

2. De Belastingdienst reageerde bij brief van 30 maart 2007 als volgt op zijn klacht betreffende de BelastingTelefoon:

"...Wat betreft het verbreken van de verbinding met de BelastingTelefoon, heb ik van de klachtenfunctionaris van de BelastingTelefoon het volgende antwoord ontvangen.

Als het aantal telefoontjes op één van de keuzes in het menu (in dit geval Ondernemingen) te groot wordt, ontstaat er een wachtrij voor zo'n keuze. Om te voorkomen dat die wachtrij te groot (en daardoor de wachttijd te lang) wordt, is er een limiet aan die wachtrij gesteld. Er zijn een beperkt aantal lijnen, die in verhouding gelijk verdeeld worden over alle keuzethema's. Bij grote drukte op één thema, komt wel een deel van de voor overige thema's bestemde lijnen beschikbaar, maar ook daar zit een limiet aan. Je kunt namelijk de andere keuzethema's niet laten vervallen. Op een gegeven moment zijn er geen lijnen meer beschikbaar. Dan volgt de melding: alle medewerkers zijn in gesprek en wordt de verbinding verbroken..."

3. Daarop wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij bracht onder meer naar voren dat bij hem een naar gevoel was achtergebleven met bovenstaand antwoord. Hij stelde dat daarin voor hem oncontroleerbare feiten waren opgenomen. Zoals hij in zijn aan de Belastingdienst gerichte klachtbrief had vermeld, was hem zelfs door

mede-werkers van het regiokantoor meegedeeld dat zij ook niet gelukkig waren met de centrale BelastingTelefoon. Hij uitte het vermoeden dat als men bij de BelastingTelefoon geen zin had in het beantwoorden van de telefoon men de telefoon op de stand "verbreken" zet. Hij maakte een vergelijking met andere dienstverlenende instellingen met een telefoonfunctie en bracht naar voren dat het na enige tijd verbreken van de verbinding door de BelastingTelefoon hem echt te ver ging. In dat verband stelde hij dat hij het graag op de koop toe neemt om langer te moeten wachten.

4. In reactie op de klacht verwees de Belastingdienst naar de klachtafhandelingsbrief van 30 maart 2007, zoals opgenomen onder 2. Voorts bracht de Belastingdienst/BelastingTelefoon het volgende naar voren:

"...Wij betreuren het te horen dat (verzoeker; N.o.) 'een naar gevoel' kreeg naar aanleiding van dit antwoord. In zijn brief geeft hij aan dit 'oncontroleerbaar gezemel' te vinden. (Verzoeker; N.o.) heeft sterk het vermoeden dat 'als men bij het centrale nummer geen zin heeft in het beantwoorden van de telefoon, men de serviceverlening automatisch zet op de stand "uiteindelijk verbreken".

(...)

Feit is dat wij een fors, maar desalniettemin gelimiteerd aantal lijnen tot onze beschikking hebben. Dit is niet altijd zo geweest. Aanvankelijk was er geen beperking aan het aantal lijnen en werden alle telefoontjes die voor 0800-0543 binnenkwamen op het KPN-platform ook daadwerkelijk naar ons doorgezet. Maar op momenten van topdrukte werd het grote aantal telefoontjes naar de BelastingTelefoon een te zware belasting voor het KPN-platform. Het KPN-platform heeft namelijk ook een gelimiteerde capaciteit wat het aantal lijnen betreft. De BelastingTelefoon bezette dan zoveel lijnen, dat dit ten koste ging van andere 0800-klienten van KPN, waaronder het 0800 nummer van de politie. KPN heeft toen besloten ons een beperkt aantal lijnen ter beschikking te stellen, dat zijn er 1.590. Bij grote drukte kan het zijn dat al deze lijnen bezet zijn. Dan volgt, na het doorlopen van het keuzemenu, de melding 'al onze medewerkers zijn in gesprek, de verbinding wordt nu verbroken'. Zoals in ons eerdere antwoord ook staat: dan zijn er eenvoudigweg geen lijnen meer beschikbaar. Dit is een technische beperking en hiervoor zijn helaas geen alternatieven voorhanden.

Het aantal beschikbare lijnen is overigens afgestemd op het aantal beschikbare telefoonwerkplekken. Vergroting van het aantal lijnen is daarom geen reële optie, omdat dat alleen tot langere wachttijden zou leiden. In de periode van ongelimiteerde toegang is de ervaring opgedaan, dat de klant dat onwenselijk vindt. Ophoging van het aantal werkplekken is een ingrijpende operatie, die niet zonder forse investeringen in nieuwe technologie kan plaatsvinden. Met zo'n 1.250 werkplekken heeft de BelastingTelefoon momenteel haar grenzen bereikt.

Verder geeft (verzoeker; N.o.) in zijn brief aan dat 'zelfs medewerkers van de Belastingdienst niet gelukkig zijn met het centrale nummer en de afhandeling aldaar. Men geeft zelfs toe dat er zeer rustige momenten zijn en die zijn mij op de bewuste dag, dat ik er heen ging, nadat ik door het centrale telefoonnummer op het verkeerde been ben gezet, ook gebleken'.

Helaas doet (verzoeker; N.o.) hier een verkeerde aanname, het beantwoorden van de telefoontjes naar 0800-0543 geschiedt namelijk niet op de regiokantoren van de Belastingdienst. De BelastingTelefoon is een apart organisatieonderdeel. Onze medewerkers zitten verspreid over zeven vestigingen en beantwoorden ruim 17 miljoen telefoontjes per jaar. Rustige periodes zijn zeldzaam, onze medewerkers zitten bijna altijd non stop aan de telefoon. De serviceverlening op de stand "uiteindelijk verbreken" zetten, behoort niet tot de mogelijkheden. Wij doen er alles aan om alle gesprekken die wij ontvangen naar tevredenheid af te doen, helaas zijn er tijden van topdrukke waarin dat niet lukt..."

5. Daarop legde de Nationale ombudsman via een e-mailbericht van 3 juli 2007 de Belastingdienst/BelastingTelefoon de vraag voor of het niet mogelijk is een andere boodschap of melding te gebruiken als de grens van de capaciteit bereikt is. Voorts werd de bij de opening van het onderzoek gestelde vraag herhaald of er op enig moment alternatieven waren overwogen, welke dat waren en waarom die waren verworpen. Verder werd verzocht om nader inzicht te geven in de werking van het menu Ondernemingen. Ook werd nog gevraagd aan te geven of de Belastingdienst/BelastingTelefoon vanuit het perspectief van de burger/ondernemer gezien de klacht gegrond achtte en of de dienst een mogelijkheid zag deze klacht op enigerlei wijze in de toekomst te voorkomen.

6. De Belastingdienst/BelastingTelefoon verstreekte, in reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman, op 24 juli 2007 de volgende informatie:

"...Zoals in de brief van 29 juni al is aangegeven is door KPN het aantal lijnen gelimiteerd tot 1.590. De BelastingTelefoon beschikt op dit moment over totaal 1.250 werkplekken voor alle thema's (particulieren, ondernemers, toeslagen, buitenland, auto en douane). In theorie (wanneer alle werkplekken "in gesprek" zouden zijn), zijn er dus 340 lijnen beschikbaar voor "wachtenden". In de praktijk is het aantal beschikbare lijnen voor "wachtenden" echter hoger omdat het zelden voorkomt dat bij elk thema elke werkplek in gesprek is. De verhouding tussen het aantal beschikbare lijnen (1.590) en de maximale capaciteit van de BelastingTelefoon (1.250) is zodanig, dat wachttijden over het algemeen nog binnen een acceptabele tijd blijven. Vermeerdering van het aantal beschikbare lijnen, zonder uitbreiding van het aantal werkplekken, betekent dat er meer bellers worden toegelaten, maar dat de afhandeling op eenzelfde niveau blijft. De wachttijden, en dus de irritatie daarover, zullen daardoor alleen maar toenemen. Op het moment dat KPN besloot het aantal lijnen te limiteren was er nog geen enkel uitzicht op uitbreiding van de capaciteit van de BelastingTelefoon en was op grond van het bovenstaande er dus ook geen

aanleiding om daar bezwaar tegen te maken. In feite was sprake van een redelijk aantal lijnen ten opzichte van de capaciteit van de BelastingTelefoon.

Dat het, om redenen als genoemd in de brief van 29 juni, het zo nu en dan nodig is om de verbinding te verbreken, wordt natuurlijk ook door ons als uiterst vervelend ervaren. De inzet van de BelastingTelefoon is er primair op gericht om zoveel mogelijk te voorkomen dat zich een dergelijke situatie voordoet. De afgelopen periode is dan ook getracht om, door organisatorische maatregelen, deze situatie tot een uiterste te beperken. Dit gebeurt met name door het zo optimaal mogelijk gebruik maken van de beschikbare werkplekken en het efficiënter afhandelen van telefoongesprekken, waardoor meer gesprekken kunnen worden afgehandeld. Bovendien is een "expansiecallcenter" ingericht met 100 werkplekken dat in noodgevallen als extra capaciteit kan worden ingezet.

De prognose van het telefonieaanbod voor de komende jaren geeft voorlopig aan dat het aantal gesprekken alleen maar zal toenemen. Dat is voor de leiding van de Belastingdienst reden geweest te besluiten op korte termijn maatregelen te nemen waardoor de capaciteit zal worden uitgebreid. Uiteraard betekent dit ook dat we weer met KPN in gesprek zullen gaan over aanpassing van het aantal lijnen aan de nieuwe situatie. Aangenomen mag worden dat genoemde organisatorische maatregelen in combinatie met deze technische maatregelen er toe zal leiden dat situaties waarbij de verbinding uit capaciteitsoverwegingen moet worden verbroken zich vrijwel niet meer voordoen.

Wanneer een beller na het kiezen van 0800-0543 kiest voor het thema "Ondernemingen" worden hem de volgende keuzemogelijkheden aangeboden:

Als u een vraag heeft over Inkomstenbelasting.

Als u een buitenlands BTW nummer wilt verifiëren

Als u een vraag heeft over omzetbelasting of BTW

Als u een vraag heeft over Loonheffingen

Als u een andere vraag heeft.

De verdeling van het telefonieaanbod is zodanig geregeld, dat ondanks de themakeuzes optimaal gebruik wordt gemaakt van het (aantal; N.o.) voor het thema "ondernemingen" beschikbare bezette werkplekken. Enerzijds door informantten bij te schakelen op subthema's waar het relatief druk is en anderzijds door het automatisch doorleiden van de beller naar het subthema "overig" wanneer de wachttijden op de andere thema's te lang dreigen te worden. In de periode waarin (verzoeker; N.o.) belde was enerzijds sprake van een zeer groot aanbod bij het thema "ondernemingen" en was er helaas geen sprake van een optimale bezetting van de werkplekken, waardoor genoemde maatregelen geen soulaas meer boden en er een onacceptabele stagnatie in de verwerking van het aanbod

ontstond.

Zoals al is aangegeven is het ook voor de BelastingTelefoon vanuit het perspectief van de burger/ondernemer onacceptabel dat de verbinding met de BelastingTelefoon wordt verbroken. Reden waarom intern organisatorische maatregelen zijn genomen en bovendien is besloten op korte termijn de technische beperkingen te verkleinen.

De Belastingdienst biedt de burger/ondernemer de BelastingTelefoon aan als dienstverlenend kanaal om contact te kunnen leggen met de dienst. We zullen dan ook waar moeten maken dat het daadwerkelijk tot een contact komt. Hoewel er dus best redenen zijn aan te voeren waarom dat soms niet lukt en ook voor de toekomst niet voor 100% te garanderen valt, acht ik de klacht van (verzoeker; N.o.) op grond van bovenstaande uitgangspunten zeker gegrond.

In de brief van 29 juni is al uitgelegd dat er in de huidige situatie niet aan valt te ontkomen dat in uitzonderlijke situaties de verbinding moet worden verbroken; dit om te voorkomen dat alle thema's binnen de BelastingTelefoon onbereikbaar worden. Hoezeer dit ons ook tegen staat. Hoewel de beller dit waarschijnlijk in alle gevallen als een uiterst vervelende, zo niet onacceptabele maatregel zal ervaren, zullen wij ons nader bezinnen op de tekst die wordt uitgesproken voordat de verbinding wordt verbroken, zodanig dat mogelijk enig begrip ontstaat bij de beller..."

7. Verzoeker bracht in reactie op het standpunt van de Belastingdienst in zijn brief van 31 juli 2007 onder meer nog eens naar voren dat het, de (technische) uitleg ten spijt, zijns inziens aan hem is om eventueel de verbinding te verbreken en niet aan de Belastingdienst/BelastingTelefoon. Hij stelde tot slot nog met zoveel woorden dat hij probleemoplossingsgerichtheid van de zijde van de Belastingdienst/BelastingTelefoon had gemist in de diverse reacties.

8. Uit een gesprek tussen de Directeur-Generaal Belastingdienst en de substituut-ombudsman op 17 januari 2008 werd duidelijk dat niet alleen de "beperkte" hoeveelheid voor de BelastingTelefoon beschikbare lijnen, maar ook de werking van het KPN-platform als zodanig tot de ervaring kan leiden die verzoeker heeft opgedaan. Die werking kan er namelijk in bestaan dat er (tijdelijk) een beperking in de beschikbaarheid van lijnen voor de BelastingTelefoon kan ontstaan als er elders op het platform meer ruimte nodig blijkt. In het gesprek werd verder nog naar voren gebracht dat de Belastingdienst voornemens is voortaan bij verwachte pieken in het aanbod telefoontjes (zoals die zich bijvoorbeeld blijkt voor te doen rond de uiterste aangifte datum van 1 april) op de website een waarschuwing te publiceren.

9. In een gesprek tussen de voorzitter van het managementteam van de BelastingTelefoon en de substituut-ombudsman en enkele hunner medewerkers op 23 april 2008 werd nog eens stilgestaan bij de technische (on)mogelijkheden, reële en irreële opties en werden

toekomstperspectieven, onder meer gericht op het terugdringen van het telefoonaanbod uiteengezet en toegelicht. Daarbij werd duidelijk dat er binnen de BelastingTelefoon sprake is van een continu verbeteringsproces al dan niet direct verband houdend met de callcenter-functie van de BelastingTelefoon. Voorts werd gesproken over eventuele overige mogelijkheden van niet-technische aard die tot verbeteringen zouden kunnen leiden. In dit verband werd onder meer de mogelijkheid genoemd verzoeker uit te nodigen voor een bezoek aan de BelastingTelefoon.

II Beoordeling

10. De Belastingdienst heeft aangegeven dat in de periode waarin verzoeker zijn - tot zijn klacht aanleiding gevende - ervaring met de BelastingTelefoon opdeed, er sprake was van een onacceptabele stagnatie in de verwerking van het aantal "aangeboden" telefoontjes. Die stagnatie werd veroorzaakt door een zeer groot aanbod bij het thema 'ondernemingen' en door een niet optimale bezetting van de werkplekken.

11. Duidelijk is dat de Belastingdienst sindsdien interne organisatorische maatregelen heeft genomen en - kennelijk mede ingegeven door de prognose van het telefoonaanbod voor de komende jaren - actie zal ondernemen of heeft ondernomen om de technische beperkingen te (doen) verkleinen. De Belastingdienst heeft in de brief van 24 juli 2007 verwoord het besef te hebben dat de doelstelling van de BelastingTelefoon - service bieden aan burgers en ondernemers en dus daadwerkelijk telefonisch benaderbaar zijn - waargemaakt moet worden. Daarom heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van die maatregelen en aangekondigde actie, evenals van de acties voortvloeiend uit het in de gevoerde gesprekken uiteengezette voortdurende verbeteringsproces al dan niet direct verband houdend met de callcenter-functie van de BelastingTelefoon.

12. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers (en ondernemers) verzekert.

13. Zoals al is overwogen was dat organisatorisch functioneren in de periode dat verzoeker zijn slechte ervaring opdeed, niet goed. Daarom is in dat opzicht het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen toen geschonden, ook al ging het om een uitzonderlijke situatie. Dat leidt tot de conclusie dat in zoverre de klacht van verzoeker, zoals de Belastingdienst ook heeft erkend, gegrond is.

14. De essentie van verzoekers klacht betreft de keuze die bij het ontwerpen van het door de Belastingdienst gehanteerde systeem en telefoonmenu met de daaraan gekoppelde standaardteksten is gemaakt. De gekozen opzet leidt, onder bepaalde omstandigheden na een aankondiging automatisch tot verbreking van de verbinding. Duidelijk is dat de techniek beperkte mogelijkheden geeft, Blijkens de mededeling van de Directeur-Generaal

Belastingdienst, kan de werking van het niet door de Belastingdienst te beïnvloeden KPN-platform leiden tot het verbreken van de verbinding zoals verzoeker in februari 2007 heeft ervaren.

15. Het een en ander afwegende is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Belastingdienst er geen verwijt van kan worden gemaakt dat gegeven de technische beperkingen, met de inzet van het call centrum niet steeds een telefonische bereikbaarheid van 100% kan worden gegarandeerd. Het valt echter tegelijkertijd te betreuren als de verbinding tussen een burger en de BelastingTelefoon na enige tijd wordt verbroken. De keus van de Belastingdienst om met een beperkte wachttijd te werken is gegeven de technische beperkingen niet onjuist. Zoals de Belastingdienst vooronderstelt zouden vele andere bellers onbepaalde wachttijden, anders dan verzoeker, ook als onaangenaam ervaren. In zoverre is de Nationale ombudsman dan ook van oordeel dat de Belastingdienst heeft gekozen uit twee kwade oplossingen wat zij het beste oordeelde en daarmee het onder 3 genoemde vereiste niet heeft geschonden. De klacht is op dit punt niet gegrond.

16. De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat de Belastingdienst zich zal beraden op de tekst die wordt uitgesproken voordat de verbinding wordt verbroken. Dit zeker als voortaan ook informatie wordt opgenomen over de redenen van het piekaanbod op dat moment en wanneer wordt aangegeven op welke momenten er meer kans is op contact. Voorts is het een goede zaak als de Belastingdienst voortaan op de website van de dienst melding maakt van het risico van verbindingproblemen in en rond de periode dat er sprake kan zijn van een piek in het telefoonaanbod.

17. Verder wordt overwogen dat klanten aan een voortdurend verbeteringsproces, zoals waarvan sprake is binnen de BelastingTelefoon een wezenlijke bijdrage kunnen leveren met aandachts- en kritiekpunten. Daarom acht de Nationale ombudsman het zinvol om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Slotbeschouwing

Zowel binnen als buiten de overheid kunnen de geautomatiseerde keuzemenu's die *call centra* gebruiken voor mensen vervreemdend werken. Het door een computer te worden gestaan en opdrachten krijgen van een computer druist in tegen elementaire sociale waarden. Daarmee is het een gevoelig onderwerp als het gaat om de dienstbaarheid aan gebruikers, zeker als deze volledig afhankelijk zijn van informatie via die call centra. Ook als iemand bij de BelastingTelefoon het automatische bericht te horen krijgt dat de verbinding wordt verbroken, wordt een groot beroep gedaan op het geduld en inlevingsvermogen van de burger met - in dit geval - de Belastingdienst. Dit geduld wordt zelfs geweld aangedaan wanneer op latere momenten op dezelfde manier geen contact gekregen kan worden, omdat dan een uitzichtloze situatie ontstaat. Wanneer dan wel bellen? De Belastingdienst is alléén via de Belastingtelefoon bereikbaar, maar als dat dan

na een aantal redelijke pogingen niet lukt, dan ontstaat er een serieus communicatieprobleem. Bellers mogen daar terecht ontevreden over zijn. De Belastingdienst kan zich daar niet lijdzaam bij neerleggen.

Het verhaal van de Belastingdienst is ook redelijk. Redenen genoeg waarom het gaat zoals het gaat: Beperkte capaciteit bij KPN, een groot maar uiteindelijk toch beperkt aantal telefonische werkplekken van 1250 en het ongewenste effect van het niet automatisch verbreken van de lijn: de rest van het systeem dreigt dan vol te lopen. De redelijkheid van dit verhaal kan volgens de Nationale ombudsman echter niet de doorslag geven. Het is immers de keuze van de Belastingdienst om een *call centrum* zoals de Belastingtelefoon te gebruiken, terwijl andere bestuursorganen met veel burgercontacten dat niet doen. De inzet van de BelastingTelefoon kan, zoals in dit geval is gebeurd, menselijkerwijs een aanhoudende bron van irritatie vormen en kan eventueel zelfs tot een conflict leiden. Deze irritatie en conflictbeleving komen echter alleen bij de burger terecht, omdat de antwoordcomputer volstrekt gevoelloos is. Het ligt daarom op de weg van de Belastingdienst om door transparant onderzoek in een voortdurend proces van verbetering de terechte irritaties die bij burgers ontstaan zo veel mogelijk weg te nemen. Met instemming heeft de Nationale ombudsman tijdens een werkbezoek kennis genomen van de intentie van de BelastingTelefoon om de dienstverlening steeds meer af te stemmen op wat mensen in redelijkheid mogen verwachten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/BelastingTelefoon is gegrond daar waar het telefonisch contact met verzoeker in februari 2007 door een toen door omstandigheden tekortschietende dienstverlening werd verbroken. De klacht is niet gegrond daar waar de Belastingdienst/BelastingTelefoon er - in verband met technische en capacitieve beperkingen - in beginsel voor heeft gekozen onder zeer uitzonderlijke omstandigheden zelf de verbinding te verbreken.

Aanbeveling

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de BelastingTelefoon verzoeker uitnodigt voor een informatief en op gedachtenwisseling gericht bezoek aan de BelastingTelefoon.

Bij brief van 11 november 2008 deelde de Staatssecretaris van Financiën de Nationale ombudsman mee dat verzoeker op 8 september 2008 een bezoek heeft gebracht aan de Belastingtelefoon/kantoor Eindhoven. Daar heeft een gesprek plaatsgevonden en is een rondleiding verzorgd waarbij ook een toelichting is gegeven op de werkwijze van de Belastingtelefoon.

Onderzoek

Op 4 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Almere, met een klacht over een gedraging van Belastingdienst/BelastingTelefoon te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/BelastingTelefoon verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen Belastingdienst/BelastingTelefoon en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

De Belastingdienst liet weten zich te kunnen vinden in het verslag van bevindingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Na verzending van het verslag van bevindingen vond op initiatief van de Nationale ombudsman in verband met dit onderzoek een bespreking plaats tussen de Directeur-Generaal Belastingdienst en de substituut-ombudsman. Eveneens na verzending van het verslag werd in een later stadium een gesprek gevoerd tussen de Voorzitter van het managementteam van de BelastingTelefoon en de substituut-ombudsman en enkele hunner medewerkers.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

De brief van verzoeker aan de Belastingdienst van 26 februari 2007;

De brief van de Belastingdienst aan verzoeker van 30 maart 2007;

Verzoekers klachtbrief aan de Nationale ombudsman van 4 april 2007;

De reactie van de Belastingdienst van 29 juni 2007 op de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht;

Het e-mailbericht van de Nationale ombudsman van 3 juli 2007 aan de Belastingdienst;

De reactie van de Belastingdienst van 24 juli 2007;

De brief van verzoeker van 31 juli 2007;

De bespreking tussen de Directeur-Generaal Belastingdienst en de substituut-ombudsman van 17 januari 2008;

Het gesprek tussen de voorzitter van het managementteam van de BelastingTelefoon en de substituut-ombudsman en enkele hunner medewerkers op 23 april 2008.

Achtergrond