

Vergaderjaar 2023–2024

31 066

Belastingdienst

Nr. 1344

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 maart 2024

Op 7 februari jongstleden heeft de vaste commissie voor Financiën een e-mail van de heer H.U. met mij gedeeld. In deze e-mail wordt 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 met de Belastingdienst niet mogelijk is. Uw commissie heeft mij verzocht om een reactie op deze brief te ontvangen. In deze brief geef ik aan wat de Belastingdienst doet aan de bereikbaarheid. De Belastingdienst zou graag met de heer H.U. in contact willen treden om hem te helpen.

Vooropgesteld betreur ik de ervaring van de heer H.U. Er wordt continu aan gewerkt om de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon te verbeteren en de wachttijden te verlagen. De afgelopen periode is ook extra ingezet om de dienstverlening te verbeteren.

De gemiddelde wachttijd bij de BelastingTelefoon bedroeg in 2023 400 seconden. Om niet in de wachtrij te hoeven staan, kunnen burgers en ondernemers ervoor kiezen om teruggebeld te worden. Naast de BelastingTelefoon kunnen burgers en ondernemers ook op andere manieren in contact treden met de Belastingdienst. Dit kan via de social media-kanalen of middels een persoonlijk gesprek bij de balies of steunpunten. Tot slot kunnen burgers en ondernemers via de interactieve webpagina «contact op maat» op diverse manieren contact opnemen met de Belastingdienst, waaronder via een doorkiesnummer voor direct contact met een medewerker met de relevante kennis. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

De Staatssecretaris van Financiën,
M.L.A. van Rij