N°3780
Entrée le 17.03.2026
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler
Luxembourg, le 18.03.2026
Chambre des Députés

piraten.lu

PIRATEN

Claude WISELER
President vun der
Chamber vun den Deputéierten
19, um Krautmaart
L-1728 Lëtzebuerg

Lëtzebuerg, den 17/03/2026

**Här President,**

**Sou wéi den Artikel 80 vun eisem Chambersreglement et virgesäit, bieden ech lech, dës parlamentaresch Fro un de Minister fir Finanzen weiderzeleeden.**

Am November 2024 huet d'Administration des contributions directes (ACD) e Contact Center a Betrib geholl. Dëse Service huet zum Zil, de Kontakt tëscht de Steierflichtegen an der ACD ze vereinfachen. De Contact Center stellt de Steierflichtegen e multilinguale Kontaktformular zur Verfügung an traitéiert Telefonsappeller, wouduerch e méi séieren Traitement an e bessere Suivi vun den Ufroe garantéiert soll ginn.

An deem Zesummenhang wéilt ech dem Minister dës Froe stellen:

1. Wéi vill Vollzäitequivalenter (ETP) sinn aktuell am Contact Center vun der ACD beschäftegt?
2. Wéi vill Telefonsappeller ginn duerchschnëttlech pro Mataarbechter a pro Dag am Contact Center traitéiert?
3. Wéi vill Telefonsappeller sinn am Contact Center pro Mount zënter dem Lancement am November 2024 agaangen?
4. Wéi vill Ticketen (Kontaktufroen via Online-Formulaire) ginn duerchschnëttlech pro Mataarbechter a pro Dag traitéiert?
5. Wéi vill Kontaktformulairen (Ticketen) sinn am Contact Center pro Mount zënter dem Lancement am November 2024 agaangen?
6. Eis ass zougedroe ginn, dass fir de Service vum Contact Center weider Personal agestallt soll ginn. Wéi gesäit d'Auslaaschtungsquote vum Personal am Contact Center aus — a gouf virun der

Sensibilité Politique Piraten
Chambre des Députés

piraten.lu

PIRATEN

Iwwerleeung, zousätzlech Posten auszeschreiwen, eng formell Analyse vun der Aarbechtsbelaaschtung (analyse de charge de travail) duerchgefouert?

Mat déiwem Respekt,

CLEMENT Sven

Deputéierten

Sensibilité Politique Piraten

Chambre des Députés