



Antwort vum Finanzminister, Gilles Roth, op d'parlamentaresch Fro n° 3780 vum 17. März 2026 vum éierbaren Deputéierten Sven Clement iwwer de „Contact Center de d'Administration des contributions directes (ACD)“

1. Wéi vill Vollzäitequivalenter (ETP) sinn aktuell am Contact Center vun der ACD beschäftigt?

Zënter dem 1. Abrëll 2026 sinn 30 Vollzäitequivalenter (ETP) beim Contact Center vun der Steierverwaltung beschäftigt. Zousätzlech zu dësen Agente schaffen do aktuell och nach 5 ETP vum engem externe Prestataire, déi bis den 1. Februar 2026 d'Aarbecht vun den Agenten aus der Telefonszentral an der Stad Lëtzebuerg ënnerstëtzt hunn. Dës Telefonszentral gouf vum 1. Februar 2026 u mam Contact Center fusionéiert.

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?

Antworten op d'Froen 2 an 3

Eng Iwwersiicht vun der Unzuel vun den Telefonsuriff, déi beim Contact Center pro Mount zënter Oktober 2025 agaange sinn, befënnt sech heidrënner:

Mount	Unzuel vun Uriff
10-2025	383
11-2025	1.076
12-2025	4.337
01-2026	4.733
02-2026	13.347
03-2026	15.430

An de Méint Februar a März 2026 sinn duerchschnëttlech 25 Uriff pro Mataarbechter a pro Dag am Contact Center traitéiert ginn, bei enger Moyenne vun 20 Aarbechtsdeeg pro Mount an 29 ETP déi d'Uriff entgéint geholl hunn.

Den 1. Oktober 2025 gouf och eng Helpline (247-53000) agefouert, mam Zil de Bierger beim Ausfëlle vum "Assistant électronique" vun der Steiererklärung ze begleeden.

Zënter dem 4. Dezember 2025 ginn all extern Uriff déi am Guichet vun den dräi Keese vun der Steierverwaltung erakomme vun den Agenten aus dem Contact Center traitéiert.

Zil ass et bis Enn des Joers eng zentral Telefonsnummer fir d'Steierverwaltung en place ze hu fir esou de Kontakt mam Bierger ze verbessern, d'Steierbüroen ze entlaaschten an d'Beaarbechtung vun de Steierdossieren ze beschleunegen. Doduerch gëtt sech och erwaart, datt d'Unzuel vun den Uriff iwwer déi zentral Telefonsnummer nach klamme wäerten.

4. Wéi vill Ticketen (Kontaktufroen via Online-Formulaire) ginn duerchschnëttlech pro Mataarbechter a pro Dag traitéiert?



5. Wéi vill Kontaktformularen (Ticketen) sinn am Contact Center pro Mount zënter dem Lancement am November 2024 agaangen?

Äntwerten op d'Froen 4 a 5

Eng Iwwersiicht vun der Unzuel vun den Ufroen iwwer d'Kontaktformularen (Ticketen), déi beim Contact Center pro Mount zënter November 2024 agaangen sinn, befënnt sech heidrënner:

Mount	Unzuel vun Ufroen
11-2024 (zënter dem 18/11/2024)	904
12-2024	1.462
01-2025	1.620
02-2025	1.458
03-2025	1.403
04-2025	1.926
05-2025	1.500
06-2025	1.476
07-2025	1.937
08-2025	2.934
09-2025	3.495
10-2025	3.920
11-2025	3.111
12-2025	2.762
01-2026	3.154
02-2026	2.767
03-2026	2.504

An de Méint Februar a Mäerz 2026 sinn duerchschnëttlech 33 Ticketen (Kontaktufroen via Online-Formulaire) pro Mataarbechter a pro Dag traitéiert ginn, bei enger Moyenne vun 20 Aarbechtsdeeg pro Mount a 4 ETP, déi dës Ticketen behandelt hunn.

6. Wéi gesäit d'Auslaaschungsquote vum Personal am Contact Center aus — a gouf virun der Iwwerleeung, zousätzlech Posten auszeschreiwen, eng formell Analyse vun der Aarbechtsbelaaschtung (analyse de charge de travail) duerchgefouert?

Zousätzlech zu den uewe genannten Aufgaben hunn d'Agenten aus dem Contact Center och un verschiddene punktuelle Missioune matgeschafft oder och nach parallel de Formatiounsplang vun der Verwaltung suivéiert.

Aktuell läit d'Auslaaschungsquote bei 86%, wann een nëmmen d'Zuel vun den Uriff an Tickete betruecht. Dobäi sinn 2 ETP integréiert, déi sech zu 100% ëm d'Mise en place, d'Organisatioun an d'Gestioun vum Service këmmere.

D'Telefonsnummere vun de Standuerter Stad Lëtzebuerg an Esch-Uelzecht si schonn op déi zentral Telefonsnummer migréiert. D'Telefonsnummere vun deenen 13 aner Standuerter gi progressiv bis Enn dëst Joer op dës zentral Telefonsnummer transferéiert, wat zu enger weider Steigerung vun der Aarbecht am Contact Center feieren wäert.



Des Weidere sinn och saisonal Spëtzen ze berücksichtegen während deenen d'Agenten elo scho voll ausgelascht sinn.

Am Kader vun den duerchgefouerten Analysen iwver déi zukünfteg Auslaaschtung vum Personal am Contact Center gouf decidéiert, de Personalbestand op dem aktuellen Niveau bäizebehalen. Am Fall vun enger Erweiderung vun den Aufgaben, ginn nei Analysen duerchgefouert, an e méigleche Recrutement kéint – am Bedarfsfall – envisagéiert ginn.

Lëtzebuerg, den 22. Abrëll 2026
De Finanzminister
(s.) Gilles Roth