

Vergaderjaar 2012–2013

**33 417**

## **Verlagen van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven**

**Nr. 28**

### **VERSLAG OVER HET VERZOEKSCHRIFT<sup>1</sup> VAN J.S. TE E.<sup>2</sup> BETREFFENDE HET NIET REGISTREREN VAN GESPREKKEN BIJ DE BELASTINGTELEFOON**

Vastgesteld 16 mei 2013

#### **Klacht**

Verzoekster is van mening dat zij onjuiste informatie van de BelastingTelefoon heeft ontvangen en verzoekt om registratie van gesprekken met deze dienst.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de staatssecretaris van Financiën inlichtingen verstrekt aan de commissie.

#### **Feiten**

Verzoekster heeft een klacht ingediend bij de Belastingdienst omdat zij van mening is onjuist geïnformeerd te zijn door de BelastingTelefoon, op grond waarvan zij heeft aangenomen dat zij voor het jaar 2009 recht had op een restant persoonsgebonden aftrek, hetgeen niet het geval is. Om misverstand te voorkomen bepleit verzoekster registratie van gesprekken met de BelastingTelefoon en archivering van gegevens.

#### **Overwegingen**

De staatssecretaris antwoordt dat de BelastingTelefoon zo'n 14 miljoen gesprekken per jaar voert over status- en procesvragen en in beperkte mate wet- en regelgeving, maar dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden. Registratie en archivering kosten veel geld en inzet van menskracht en tasten de privacybescherming aan. Dit weegt niet op tegen het in verhouding geringe aantal klachten over de BelastingTelefoon.

<sup>1</sup> Dit adres en de stukken welke de commissie bij haar onderzoek ten dienste hebben gestaan, liggen op het commissiesecretariaat Verzoekschriften, Lange Poten 4, Den Haag, ter inzage van de leden.

<sup>2</sup> Naam en adres van verzoeker zijn de commissie bekend.

### **Oordeel van de commissie<sup>3</sup>**

Niet is gebleken dat verzoekster onjuist of onzorgvuldig is behandeld.

### **Voorstel aan de Kamer**

Er is geen aanleiding om de Kamer een voorstel te doen.

De voorzitter van de commissie,  
Neppérus

De griffier van de commissie,  
Roovers

---

<sup>3</sup> De commissie bestaat uit de leden: Neppérus (voorzitter) (VVD), Van Raak (SP), Van Toorenburg (CDA), Schouw (D66), Mulder (VVD), Dik-Faber (CU), Jacobi (PvdA), Helder (PVV) en de plaatsvervangend leden Van Oosten (VVD), Van Veldhoven (D66), Litjens (VVD) en Kuzu (PvdA).