

2014Z02835

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *de onvoldoende voor de BelastingTelefoon* (Ingezonden 14 februari 2014).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Bellen op eigen risico»?¹

Vraag 2

Hoe beoordeelt u de kritiek van de Consumentenbond dat de BelastingTelefoon sinds 2012 geen verbetering heeft laten zien? Deelt u de conclusie van directeur Bart Combée dat consumenten hun vragen beter schriftelijk kunnen stellen aan de belastinginspecteur? Zo nee, waarom niet?²

Vraag 3

Deelt u de mening dat de BelastingTelefoon juiste en volledige informatie moet verstrekken aan bellers? Hoe beoordeelt u de waarnemingen die naar voren komen uit het onderzoek van de Consumentenbond in dit licht? Deelt u de mening dat dit beeld zorgelijk is en het geven van foutieve informatie het vertrouwen in de overheid en het draagvlak van het doen van een eerlijke belastingaangifte kan ondermijnen?

Vraag 4

Welke concrete maatregelen neemt u op welke termijn om bellers vanaf nu beter te helpen? Is het mogelijk hoger gekwalificeerde medewerkers sneller in te zetten bij complexe vragen aan de BelastingTelefoon? Zo ja, bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Vraag 5

Hoe beoordeelt u de bevindingen van de Consumentenbond in het licht van de in februari 2013 beëindigde pilot «In één keer goed», waarbij slechts zeer weinig bellers gebruik maakten van specialisten?³ Wat zijn de resultaten van de na de genoemde pilot aan de BelastingTelefoon toegevoegde kennis van diverse belastinggrondslagen?

¹ Geldgids (Consumentenbond), februari/maart 2014

² «Weer een onvoldoende voor de BelastingTelefoon», <http://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/2014/weer-een-onvoldoende-voor-de-belastingtelefoon/>

³ 12e halfjaarsrapportage Belastingdienst

Vraag 6

Wat zijn sinds 2012 de resultaten van de onderzoeken die de Belastingdienst zelf door een onafhankelijke partij laat uitvoeren? Klopt de bewering van een woordvoerder van de Belastingdienst dat uit dit onderzoek een beter beeld naar voren komt over het functioneren van de Belastingdienst dan uit het onderzoek van de Consumentenbond?⁴

⁴ Geldgids (Consumentenbond), februari/maart 2014