

2016Z03940

Vragen van het lid **Van Weyenberg** (D66) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht dat de Belastingtelefoon wederom een onvoldoende heeft gekregen* (ingezonden 25 februari 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht van de Consumentenbond «Weer onvoldoende voor de Belastingtelefoon»?¹

Vraag 2

Hoe kijkt u aan tegen de aanmerking van de Consumentenbond dat de Belastingtelefoon wederom een slechtere waardering heeft gekregen dan twee jaar geleden, een situatie die zich in 2014 ook al voordeed? Kunt u toelichten hoe het komt dat de Belastingtelefoon volgens onderzoek van de Consumentenbond alleen maar slechter is gaan functioneren, daar het in een soortgelijk onderzoek uit 2014 een 4,6 kreeg, en nu een 4?

Vraag 3

Kunt u uiteenzetten hoe het mogelijk is dat de problematiek, zoals in 2014 ook al geschetst door de Consumentenbond, nog steeds niet verholpen is? Hoe kan het dat er geen verbetering heeft plaatsgehad in de werking van de Belastingtelefoon, ondanks het feit dat de Staatssecretaris van Financiën toen ook al op deze zaak is geweest?

Vraag 4

Hoe verklaart u het verschil tussen het onderzoek uitgevoerd door de Consumentenbond, waaruit een onvoldoende vloeide, en het onderzoek uitgevoerd door Onderzoeksbureau IPSOS in opdracht van het Ministerie van Financiën, dat aangeeft dat in 2015 89% van de vragen goed beantwoord wordt? Deelt u de conclusie van de Consumentenbond dat mensen te vaak niet de goede antwoorden krijgen? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

¹ <https://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/2016/vierde-onvoldoende-voor-belastingtelefoon/>

Vraag 5

Deelt u de mening dat de Belastingtelefoon correcte en volledige informatie dient te verstrekken aan bellers? Zo ja, hoe beoordeelt u dan de observaties van de Consumentbond dat dit geregeld niet het geval is? Deelt u dan ook het standpunt van de Consumentenbond dat consumenten die de Belastingtelefoon niet vertrouwen, beter dergelijke vragen schriftelijk kunnen voorleggen aan een belastinginspecteur? Zo nee, waarom niet?

Vraag 6

Kunt u uiteenzetten welke concrete maatregelen u beoogd om bellers van de Belastingtelefoon in de toekomst beter te kunnen helpen? Is het mogelijk om bij gecompliceerde vragen van bellers hiervoor eerder hoger gekwalificeerde medewerkers in te zetten, zoals bijvoorbeeld personen die zijn opgeleid als belastingadviseur? Zo ja, bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?

Vraag 7

Deelt u de mening van de leden van de D66-fractie dat volgend jaar alles op alles moet worden gezet om wel een voldoende te scoren voor het onderzoek van de Consumentenbond? Naar welk rapportcijfer streeft u volgend jaar?