

2018Z05574

Vragen van het lid **Edgar Mulder** (PVV) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht dat de BelastingTelefoon voor het zesde jaar op rij onder de maat presteert* (ingezonden 28 maart 2018).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht dat de BelastingTelefoon voor inmiddels de zesde keer als onvoldoende wordt gekwalificeerd? Deelt u de mening dat dit volstrekt onacceptabel is?¹

Vraag 2

Hoeveel procent van de vragen zijn in minder dan 75% van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in minder dan de helft van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in minder dan 25% van de gevallen correct beantwoord? Hoeveel vragen zijn in geen enkel geval correct beantwoord?

Vraag 3

Welke vragen worden het meest accuraat beantwoord (vragen over huurtoeslag/zorgtoeslag/kinderopvangtoeslag, ondernemersvragen (omzetbelasting of vennootschapsbelasting), vragen van particulieren over de inkomstenbelasting of vragen van andere aard)?

Vraag 4

Bent u van mening dat het huidige Nederlandse belastingstelsel zeer complex is en dat het voor burgers en het midden- en kleinbedrijf (mkb) essentieel is dat zij moeten kunnen vertrouwen op antwoorden van de Belastingdienst?

Vraag 5

Bent u het ermee eens dat gedegen kwaliteit van de BelastingTelefoon, voor burgers en het mkb het eerste aanspreekpunt van de Belastingdienst, van groot belang is en dat ontoereikende kwaliteit van medewerkers van de Belastingdienst de belastingmoraal in Nederland alsmede het vertrouwen van de burger in de overheid kan aantasten?

¹ <https://www.rtlnieuws.nl/geld-en-werk/consumentenbond-belastingtelefoon-nog-steeds-ondermaats>

Vraag 6

Bent u van mening dat het essentieel is dat medewerkers van de BelastingTelefoon in uitstekende mate inhoudelijk op de hoogte moeten zijn? Waarom is dat voor de zesde maal op rij niet het geval? Welke acties kunnen en moeten op korte termijn in gang gezet worden?

Vraag 7

Hoe verklaart u dat de Belastingdienst op zijn vacaturepagina doorgaans geen vacatures plaatst voor inhoudelijke medewerkers voor de BelastingTelefoon? Hoeveel inhoudelijk geschoolde werknemers heeft u op korte termijn nodig om het probleem met de tekortschietende kwaliteit van de BelastingTelefoon structureel op te lossen? Hoeveel euro denkt u hiervoor nodig te hebben?

Vraag 8

Beschikt de Belastingdienst over interne opleidingstrajecten? Zo ja, welke cursussen worden aangeboden en door wie worden deze verzorgd? Hoeveel wordt hier jaarlijks van gebruik gemaakt? Is het succesvol doorlopen van inhoudelijke opleidingen standaardonderdeel van beoordelingsgesprekken bij de Belastingdienst? Is dat ook het geval bij medewerkers van de BelastingTelefoon? Zo nee, bent u bereid dit onderdeel van beleid te maken en strikt na te leven?

Vraag 9

Welke garanties geeft u over het implementeren van beleid ter verbetering van de kwaliteit van de BelastingTelefoon?

Vraag 10

Heeft u kennisgenomen van het beleidsvoornemen van uw voorganger aangaande de kwaliteit van de BelastingTelefoon? Bent u van mening dat hij hierin voldoende is geslaagd?² Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet en op welke punten heeft hij gefaald? Welke acties pakt u wel op en zet u op korte termijn in gang?

² <https://www.rtlz.nl/algemeen/politiek/wiebes-belooft-beterschap-voor-blunderende-belastingtelefoon>