

## 2011Z18432

Vragen van het lid **Braakhuis** (GroenLinks) aan de staatssecretaris van Financiën over *de gebruikelijke werkwijze bij het ontdekken en herstellen van fouten van het personeel bij de Belastingdienst/Toeslagen* (ingezonden 23 september 2011).

### Vraag 1

Kunt u inzicht verschaffen in de inhoud van de werkinstructie bij de belastingtelefoon van de afdeling Toeslagen?

### Vraag 2

Bent u van mening dat de klant centraal moet staan bij de dienstverlening van de belastingtelefoon? Hoeveel vrijheid krijgen medewerkers van de belastingtelefoon om in te gaan op de behoefte van een individuele klant?

### Vraag 3

Wat is de gebruikelijke procedure als personeel van de Belastingdienst/Toeslagen per ongeluk de toeslag van de verkeerde persoon stopzet in het geval dat het personeel de fout zelf ontdekt?

### Vraag 4

Kunt u ter geruststelling bevestigen dat de bewering onwaar is dat de Belastingdienst haar eigen medewerkers instrueert dat zij deze fout dan niet zelf mogen herstellen maar dat zij dan moeten afwachten totdat de klant daarover rept?