

# De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst

*Een onderzoek in opdracht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs en het Register Belastingadviseurs*

Maart 2022

**Elke twee jaar laten de fiscale beroepsverenigingen de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB) onderzoek uitvoeren naar de vraag hoe de leden hun relatie met de Belastingdienst ervaren.**

Hierna volgt een samenvatting van de belangrijkste resultaten en aanbevelingen van het 2021-onderzoek. De onderdelen zijn:

1. Introductie
- 2.1 Contact met de Belastingdienst
- 2.2 Bereikbaarheid
- 2.3 Kwaliteit van de dienstverlening
- 2.4 Relatie met de Belastingdienst
- 2.5 Rechtszekerheid en rechtsbescherming
- 2.6 Horizontaal Toezicht
3. Conclusies
4. Aanbevelingen
5. Onderzoeksverantwoording

Om trends te kunnen waarnemen worden waar nodig de uitkomsten vergeleken met de onderzoeksresultaten uit 2019. Waar zinvol zijn de resultaten voor de NOB- en RB-respondenten apart vermeld; hetzelfde geldt voor de vergelijking tussen belastingadviseurs en bedrijfsfiscalisten.

## 1. Introductie

De NOB en het RB willen met het onderzoeken van de relatie tussen hun leden en de Belastingdienst tijdig trends en knelpunten signaleren. De kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking met de Belastingdienst zijn immers essentieel voor een goede en efficiënte beroepsuitoefening – het optimaal kunnen behartigen van de fiscale belangen van cliënten – en voor een effectieve belastingheffing in Nederland.

In 2021 werd de vragenlijst uitgezet onder alle NOB- en RB-leden, zodat in totaal 11.638 belastingadviseurs en bedrijfsfiscalisten in de gelegenheid waren hun ervaringen over hun relatie met de Belastingdienst te delen en daarover hun mening te geven. De respons in het 2021-onderzoek bedroeg 19%, oftewel 2.234 fiscaal dienstverleners (respons 2019: 25%). Deze vertegenwoordigen een veelvoud aan belastingplichtigen.

De onderzoeksresultaten worden gedeeld met de leden van beide beroepsverenigingen en ingebracht in het periodieke overleg met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst. Zo worden de geconstateerde verbeterpunten, wensen en de suggesties vanuit de betrokken beroepsverenigingen duidelijk naar voren gebracht en kunnen de bevindingen uit het onderzoek gezamenlijk worden geëvalueerd.

## 2.1 Contact met de Belastingdienst

Het grootste deel van de contacten tussen belastingadviseurs en de Belastingdienst vindt telefonisch plaats, gevolgd door e-mail en schriftelijke correspondentie. Positief: het gebruik van e-mail – waarvoor beide beroepsorganisaties al langere tijd pleiten – is ten opzichte van de voorgaande onderzoeken verder toegenomen en wordt inmiddels meer gebruikt dan schriftelijke correspondentie. Dat is vooral het geval voor NOB-leden en hangt samen met het hebben van een vaste contactpersoon (in het kader van Horizontaal Toezicht of binnen het segment Grote Ondernemingen). Opvallend: bedrijfsfiscalisten hebben veel vaker persoonlijk contact met de Belastingdienst (naast e-mail of telefonisch contact). Vanwege de coronapandemie zijn deze persoonlijke afspraken online via Teams, Zoom of Webex.

Gevraagd naar hun voorkeur voor contact met de Belastingdienst stellen veel respondenten dat die sterk afhankelijk is van de casus die aan de orde is. Veelal vindt men de combinatie e-mail en telefonisch contact het meest aantrekkelijk. Echter voor de meeste fiscaal dienstverleners is deze voorkeur in de praktijk lastig te realiseren door het ontbreken van contactgegevens van de dossierbehandelaars en de inhoudelijk specialisten van de Belastingdienst. Daarmee is de toegankelijkheid van de Belastingdienst voor de fiscaal dienstverleners zonder vaste contactpersoon (80% van de RB-leden en 50% van de NOB-leden) beperkt tot de Beconlijn/Helpdesk Intermediairs of het centrale postadres.

Bedrijfsfiscalisten hebben in grote meerderheid (89%) een vaste contactpersoon. Dit in tegenstelling tot belastingadviseurs van wie slechts 28% een vaste contactpersoon heeft.

De waardering van een vaste contactpersoon (7,7) scoort ruim hoger dan die van Belastingdienstmedewerkers in het algemeen (6,5).

## 2.2 Bereikbaarheid

Een goede bereikbaarheid van de Belastingdienst is een absolute prioriteit; immers als je geen contact kunt opnemen met een dossierbehandelaar of een inspecteur kan je als fiscaal dienstverlener je werk niet efficiënt doen.

De bereikbaarheid van de Belastingdienst is net als in voorgaande onderzoeken voor veel respondenten een verbeterpunt. Maar als eenmaal een contactpersoon bekend is neemt de waardering voor de bereikbaarheid significant toe. Ongeveer de helft van de betreffende respondenten ervaart de bereikbaarheid dan als 'goed' of 'uitstekend'. Positief: op correspondentie vanuit de Belastingdienst wordt steeds vaker de contactgegevens van de dossierbehandelaar inclusief e-mailadres vermeld.

Dit draagt bij aan verlichting van de workload voor zowel Belastingdienst-medewerkers als voor fiscaal dienstverleners. In de praktijk is echter nog geen sprake van een consistente werkwijze.

Enkele aanvullende bevindingen zijn:

- NOB-leden zijn meer tevreden over de bereikbaarheid dan RB-leden, vooral omdat zij veel vaker één of meerdere vaste contactpersonen hebben.
- Bedrijfsfiscalisten ervaren de bereikbaarheid beter dan belastingadviseurs, eveneens omdat zij vaker een vaste contactpersoon hebben.
- Respondenten die onder Horizontaal Toezicht werken waarderen de bereikbaarheid als beter dan zij die buiten Horizontaal Toezicht werken.
- De bereikbaarheid van de Helpdesk Intermediairs is weliswaar verbeterd ten opzichte van het onderzoek in 2019, maar wordt door veel respondenten nog als onvoldoende ervaren. Dat komt vooral omdat je er volgens respondenten met inhoudelijke vragen niet of nauwelijks terecht kunt. Terugbelverzoeken (mits geaccepteerd) worden vaak niet tijdig nagekomen en werken niet efficiënt.
- Niet alle informatiekanalen van de Belastingdienst worden evenveel gebruikt door fiscaal dienstverleners, deels door onbekendheid maar ook door de beperkte toegevoegde waarde.
- Het Forum Fiscaal Dienstverleners wordt als laagdrempelig podium voor informatie uitwisseling gewaardeerd door met name belastingadviseurs uit de MKB praktijk.
- Punt van zorg: De afhandeling van schriftelijke correspondentie is nog altijd niet op orde bij de Belastingdienst en wordt daarom zoveel als mogelijk vermeden. Schriftelijke correspondentie is bewerkelijk, kent een behandeltermijn van minimaal acht weken en veel post raakt nog altijd zoek binnen de Belastingdienst (zelfs aangetekende stukken). De voorkeur wordt gegeven aan het mailen van formele brieven als bijlage bij e-mailcorrespondentie. Dit is echter binnen de Belastingdienst nog niet geformaliseerd, ondanks verzoeken hiertoe vanuit de fiscale beroepsverenigingen.

### 2.3 Kwaliteit van de dienstverlening

40% van de NOB-leden en 20% van de RB-leden vindt de kwaliteit van de dienstverlening door de Belastingdienst lager dan in 2019. Het overall gemiddelde waarderingscijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingdienst is gelijk gebleven (5,9).

De kwaliteitsaspecten die te maken hebben met de 'workflow' scoren slechts een 5,1 (doorlooptijd van dossiers, het vinden van de juiste persoon of afdeling en de snelheid van het beantwoorden van vragen). Opvallend bij deze cijfers is dat het nauwelijks verschil maakt of men al dan niet onder een Horizontaal Toezicht-convenant werkt.

Bedrijfsfiscalisten waarderen de dienstverlening bijna een punt hoger dan belastingadviseurs (6,7 tegen 5,9); ze zijn met name meer tevreden over de vriendelijkheid, zorgvuldigheid en deskundigheid van Belastingdienstmedewerkers en over het nakomen van afspraken.

## 2.4 Relatie met de Belastingdienst

NOB- en RB-leden waarderen de relatie met de Belastingdienst gemiddeld met een 5,7. ‘Wederzijds vertrouwen’ en ‘Vaktechnische kennis’ scoren met respectievelijk een 6,0 en 6,3 het hoogst en ‘Automatiseringssystemen’ het laagst (5,1). Net als in de eerdere onderzoeken zijn bedrijfsfiscalisten meer tevreden dan belastingadviseurs, met name over de vaktechnische kennis, efficiency en wederzijds vertrouwen.

De beleving van de relatie met de Belastingdienst wordt volgens de NOB- en RB-leden steeds meer gebaseerd op hiërarchie en controle in plaats van op gelijkwaardigheid en overleg. Deze verharding van de relatie wordt ook ervaren door respondenten die onder een Horizontaal Toezicht-convenant werken.

## 2.5 Rechtszekerheid en rechtsbescherming

De beleving rondom rechtszekerheid en rechtsbescherming is ten opzichte van 2019 enigszins verbeterd. 30% van de belastingadviseurs is van mening dat de belastingdienst hogere fiscale boetes oplegt. Deze zijn weliswaar administratief en wettelijk correct toegepast (volledig geautomatiseerd), maar de hoogte van de boetes staat volgens veel respondenten niet in verhouding tot het verzuim en het ontbreekt veelal aan de menselijke maat. Er wordt ook hier duidelijk een verdere verharding van de verhoudingen ervaren.

## 2.6 Horizontaal Toezicht

Net als in eerdere onderzoeken is ook in de 2021-enquête van de NOB en het RB specifiek aandacht besteed aan de ervaringen van hun leden met Horizontaal Toezicht. Procentueel heeft 55% van de NOB-respondenten en 24% van de RB-leden ervaring met Horizontaal Toezicht. Het percentage RB-leden met HT-ervaring is afgenomen in vergelijking met 2019. De meeste RB-leden met HT-ervaring werken via een Fiscaal Dienstverlenersconvenant; de meerderheid van de NOB-leden met HT-ervaring werkt via een individueel convenant afgesloten door cliënten.

De bevindingen over Horizontaal Toezicht in 2021 komen grotendeels overeen met die uit de eerdere onderzoeken, net als de geconstateerde verbeterpunten. Bedrijfsfiscalisten hebben veel meer Horizontaal Toezicht ervaring (65% tegen 37%) en zijn ook veel positiever over Horizontaal Toezicht dan belastingadviseurs - zowel over het principe als over de toepassing door de Belastingdienst.

Ruim 40% van de respondenten werkend onder Horizontaal Toezicht heeft naar eigen zeggen nog altijd geen vaste contactpersoon, terwijl dat in de praktijk één van de belangrijkste concrete voordelen is van een HT-convenant. De overige kenmerken danwel beoogde voordelen van Horizontaal Toezicht worden in de praktijk minder herkend. Het minst kenmerkend is vermindering van de administratieve lasten, een snellere afsluiting van het boekjaar en een efficiëntere werkwijze van de Belastingdienst. Over het algemeen vinden respondenten dat de Belastingdienst zijn inspanningsverplichtingen onvoldoende nakomt en bovendien nog altijd te veel controles oplegt onder Horizontaal Toezicht, ten koste van verticaal toezicht. In de praktijk is de toegevoegde waarde van Horizontaal Toezicht voor belastingplichtigen daardoor beperkt.

### 3. Conclusies

De conclusies uit het onderzoek van de NOB en het RB naar de relatie van hun leden met de Belastingdienst laten zich als volgt samenvatten:

- De bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de Belastingdienst blijven met name voor fiscaal dienstverleners zonder vaste contactpersoon een belangrijk verbeterpunt.
- De waardering voor de bereikbaarheid van de Belastingdienst is volgens fiscaal dienstverleners met een (of meerdere) vaste contactperso(n)en ten opzichte van 2019 enigszins verbeterd, vooral als gevolg van de toegenomen e-mailcorrespondentie.
- Directe en persoonlijke communicatie tussen fiscaal dienstverleners en Belastingdienstmedewerkers leidt tot verbetering van de dienstverlening en vergroot de onderlinge (vertrouwens)relatie.
- Niet alle informatiekanalen van de Belastingdienst worden evenveel gebruikt door fiscaal dienstverleners, deels door onbekendheid maar ook vanwege beperkte toegevoegde waarde.
- Het Forum Fiscaal Dienstverleners wordt als laagdrempelig podium voor informatie uitwisseling gewaardeerd door met name belastingadviseurs uit de MKB praktijk.
- De bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de Belastingdienst zijn nog altijd niet in lijn met de verwachtingen in de digitale samenleving anno 2021.
- De kwaliteit van de dienstverlening door de Belastingdienst wordt net als in 2019 gewaardeerd met een 5,9.
- Fiscaal dienstverleners ervaren een verdere verharding in de verhoudingen met de Belastingdienst. Zelfs werkend onder Horizontaal Toezicht is dat het geval.
- Tax planning onder Horizontaal Toezicht wordt door de Belastingdienst al snel als fiscale grensverkenning gezien.
- Het enthousiasme en draagvlak voor Horizontaal Toezicht onder fiscaal dienstverleners blijft beperkt.
- De vermeende voordelen van Horizontaal Toezicht worden in de praktijk onvoldoende waargemaakt.
- Horizontaal Toezicht werkt eerder kostenverhogend dan -verlagend.
- Horizontaal Toezicht gaat volgens de respondenten in de dagelijkse praktijk ten koste van verticaal toezicht.

### 4. Aanbevelingen

Ter verbetering van de relatie en samenwerking zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

#### Telefonische bereikbaarheid/Toegang tot dossierbehandelaar

- Het vermelden van directe telefoonnummers in correspondentie verbetert de telefonische bereikbaarheid sterk. Contactpersonen binnen Horizontaal Toezicht zijn goed tot uitstekend telefonisch bereikbaar; dat zou voor de hele Belastingdienst moeten gelden.
- Directe en persoonlijke communicatie leidt tot een verbetering van de onderlinge relatie.

### **Belastingtelefoon/Helpdesk Intermediairs**

- De Helpdesk Intermediairs kan efficiënter werken. Omdat de medewerkers in veel gevallen over onvoldoende kennis en bevoegdheden beschikken moeten vaak terugbelafspraken worden gemaakt. Dat zou soepeler moeten gaan dan nu het geval is. Ook bij het zich houden aan toegezegde terugbeltijdstoppen is ruimte voor verbetering.
- Omdat belastingadviseurs in veel gevallen geen telefonische toegang tot de specialisten van de Belastingdienst hebben wordt de Helpdesk Intermediairs ook gebruikt voor inhoudelijke vragen, terwijl dit kanaal met name bedoeld is voor statusinformatie. Daarvoor zou beter een digitale *tool* kunnen worden ingericht, zodat bij de Helpdesk Intermediairs meer ruimte voor het beantwoorden van inhoudelijke vragen beschikbaar komt.

### **E-mail**

- Het gebruik van e-mailcorrespondentie leidt tot efficiënter werken voor zowel Belastingdienstmedewerkers als voor fiscale dienstverleners. Daarom blijft het advies om organisatiebreed e-mail te accepteren en te gebruiken als communicatiemiddel – uiteraard beveiligd en AVG-compliant – van kracht. Persoonlijke e-mailadressen – dan wel die van een functionele mailbox per afdeling – zouden postadressen moeten vervangen. Bij het gebruik van e-mail hoort tevens het mailen van ontvangstbevestigingen, bij voorkeur met de contactgegevens van de dossierbehandelaar en een inschatting van de reactietermijn.

### **Post**

- Er moet een oplossing komen voor het veelvuldig zoekraken van aan de Belastingdienst geadresseerde brieven en stukken (zelfs aangetekende). Hierdoor worden brieven vaak ook nog via de e-mail verstuurd wat in feite onnodig extra werk oplevert voor zowel de Belastingdienst als voor de adviseur. Een oplossing is het toestaan en stimuleren van e-mailcorrespondentie (zie hierboven).

### **Verharding**

- Fiscaal dienstverleners zijn een belangrijke schakel in een efficiënte belastinginning. Daartoe zou een betere samenwerking en overleg op basis van wederzijds vertrouwen helpend zijn.
- Bij het opleggen van boetes en andere sancties zijn meer redelijkheid en coulance gewenst.

## **5. Onderzoeksverantwoording**

Het onderzoek bestond uit een kwantitatieve online enquête – uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau BusinessMonitor – onder alle NOB- en RB-leden; uitgevoerd in december 2021. De gehanteerde vragenlijst is gebaseerd op de eerdere onderzoeken in 2019 en 2016 (*Relatie met de Belastingdienst*), 2014 (*Horizontaal Toezicht in de praktijk*), 2013 en 2011 (*Functioneren van de Belastingdienst*) en werd afgestemd met een werkgroep namens de NOB en het RB. De respons bedroeg 19%, overeenkomend met 2.234 respondenten.