

Persbericht

Amsterdam | Den Haag, 31 mei 2022

Dienstverlening door Belastingdienst nog niet op gewenst niveau

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. Ook eind 2021 werd dit onderzoek herhaald. De belangrijkste onderzoeksresultaten en een aantal daaruit voortvloeiende aanbevelingen zijn opgenomen in een samenvatting – die als bijlage bij dit bericht is gevoegd.

De NOB en het RB willen met het regelmatig 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 en een effectieve belastingheffing in Nederland.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- De waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening is met een 5,9 gelijk gebleven ten opzichte van 2019.
- De bereikbaarheid van de Belastingdienst is ten opzichte van 2019 enigszins verbeterd, maar blijft een belangrijk verbeterpunt voor met name de fiscaal dienstverleners zonder vaste contactpersoon.
- Directe en persoonlijke communicatie tussen fiscaal dienstverleners en Belastingdienstmedewerkers leidt tot verbetering van de dienstverlening en vergroot de onderlinge (vertrouwens)relatie. Helaas is de bereikbaarheid/toegankelijkheid van de Belastingdienst nog altijd niet in lijn met de digitale samenleving anno 2021.
- Bedrijfsfiscalisten typeren de relatie met de Belastingdienst meer als een gelijkwaardige overlegcultuur dan belastingadviseurs.
- De in 2019 geconstateerde verharding in de verhoudingen is nauwelijks veranderd. Er is sprake van een formele houding en hiërarchische controlegedrag in plaats van een gelijkwaardige overlegcultuur, zelfs werkend onder Horizontaal Toezicht. Wel staat daar tegenover dat het correct toepassen van sancties door respondenten hoger gewaardeerd werd dan bij het voorgaande onderzoek (6,1 versus 5,2 in 2019).
- Het enthousiasme en draagvlak voor Horizontaal Toezicht onder fiscaal dienstverleners blijft beperkt en gaat ten koste van verticaal toezicht.

Op basis van de bevindingen zijn enkele aanbevelingen geformuleerd:

- Verbeter de telefonische bereikbaarheid en toegang tot een dossierbehandelaar. Contactpersonen binnen Horizontaal Toezicht zijn goed tot uitstekend telefonisch bereikbaar; dat zou voor de hele Belastingdienst moeten gelden.
- De Helpdesk Intermediairs kan efficiënter werken. Ons advies is om een digitale tool in te richten voor afhandeling van standaard vragen, zodat meer ruimte beschikbaar komt voor het beantwoorden van inhoudelijke vragen.
- Het gebruik van e-mailcorrespondentie leidt tot efficiënter werken voor zowel Belastingdienst medewerkers als voor fiscale dienstverleners. Ons advies is om dit middel organisatiebreed te accepteren en gebruiken.

- Er moet een oplossing komen voor het veelvuldig zoekraken van aan de Belastingdienst geadresseerde brieven en stukken (zelfs aangetekende). Bijvoorbeeld het toestaan en stimuleren van e-mailcorrespondentie.
- Fiscaal dienstverleners zijn een belangrijke schakel in een efficiënte belastinginning. Een betere samenwerking en overleg op basis van wederzijds vertrouwen helpt daarbij.

“Een goede samenwerking met de Belastingdienst is van wezenlijk belang. Zowel voor ons als adviseur als voor onze klanten. Ik hoop dan ook dat de Belastingdienst onze aanbevelingen overneemt en een verdere stap zet in de verbetering van haar dienstverlening”, geeft Niels Boef, voorzitter van de NOB, aan.

Martin Hommersom, bestuurslid RB, vult aan: *“Als bureau hebben wij een goede band met de Belastingdienst. Ik vertrouw erop dat de Belastingdienst in overleg met ons de aanbevelingen overneemt, zodat onze leden eenzelfde prettige samenwerking kunnen ervaren en daardoor hun vak beter kunnen uitoefenen.”*

De onderzoeksresultaten zijn 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.

--- einde persbericht ---

Noot voor de redactie:

Bijlage: Samenvatting resultaten en aanbevelingen 2021-onderzoek *“De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst”*

Contactpersonen:

NOB: Eefje Simpelaar, communicatieadviseur, e.simpelaar@nob.net 06 86899374

RB: Anne Mulders, communicatieadviseur, communicatie@rb.nl, 088 010 77 77

Over de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs

De Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) is de beroepsvereniging van universitair opgeleide belastingadviseurs in Nederland. De NOB bestaat al sinds 1954 en behartigt de gemeenschappelijke belangen van de leden en bevordert een kwalitatief hoogwaardige beroepsuitoefening te zorgen voor een post-master beroepsopleiding tot belastingadviseur, het aanbieden van een uitgebreid programma voor permanente educatie, het vaststellen van een Code of Conduct en het organiseren van onafhankelijk tuchtrecht.

Onder de meer dan 5.700 leden van de NOB is een diepgaande (praktijk)kennis aanwezig over de volle breedte van het fiscale terrein. De NOB zet die kennis in om een actieve bijdrage te leveren aan het fiscale debat, bijvoorbeeld door het geven van commentaar op (voorgestelde) wet- en regelgeving.

www.nob.net

Over het Register Belastingadviseurs

Het Register Belastingadviseurs (RB) is met ruim 6.500 leden dé beroepsvereniging van belastingadviseurs voor het mkb. Zij kunnen bij het RB terecht voor belangenbehartiging richting overheid en politiek, vaktechnische informatie, ondersteuning in de

beroepsuitoefening en onderwijsmogelijkheden om RB te worden en hun kwaliteit en kennis op peil te houden. Ondernemers vinden in 'hun' RB een integer, pragmatisch adviseur met uitgebreide fiscale kennis en ervaring, en gevoel voor ondernemerschap.

www.rb.nl