

Persbericht

Amsterdam | Culemborg, 18 juni 2019

Dienstverlening door Belastingdienst nog steeds onder de maat

Voor de vierde keer sinds 2011 lieten de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB), de beroepsverenigingen van in totaal ruim 12.000 fiscaal dienstverleners, een onderzoek uitvoeren naar de vraag hoe hun leden denken over het functioneren van de Belastingdienst. 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.

Gedaalde waardering kwaliteit van de dienstverlening

Enkele in het oog springende conclusies van het 2019-onderzoek zijn de volgende.

- De bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de Belastingdienst zijn nog altijd niet op het niveau dat anno 2019 verwacht mag worden.
- De leden van NOB en RB ervaren een verharding in de manier waarop medewerkers van de Belastingdienst zich opstellen: formeler en waar mogelijk sneller geneigd tot het opleggen van boetes.
- De kwaliteit van de dienstverlening door de Belastingdienst wordt gewaardeerd met een 5,9. Er is hierbij sprake van een dalende trend in vergelijking met de eerdere onderzoeken.
- In het geval belastingadviseurs een vaste contactpersoon hebben bij de Belastingdienst, neemt de waardering over de kwaliteit van dienstverlening enorm toe.
- Directe en persoonlijke communicatie tussen fiscaal dienstverleners en Belastingdienstmedewerkers leidt tot verbetering van de dienstverlening en vergroot de onderlinge (vertrouwens)relatie.

Belastingdienst nu aan zet

De resultaten evenals de aanbevelingen zijn inmiddels tijdens een persoonlijk gesprek met de Belastingdienst gedeeld. “We zien dat de Belastingdienst binnen beleid en budget moet opereren, maar dat knelt. Om de problemen aan te kunnen pakken, roepen we de politiek op om de Belastingdienst veel meer middelen ter beschikking te stellen”, zegt Bartjan Zoetmulder, voorzitter NOB. Fons Overwater, voorzitter RB vult aan: “Vanzelfsprekend houden we de vinger aan de pols en blijven we goed naar onze leden luisteren of de samenwerking verbetert”.

--- einde persbericht ---

Noot voor de redactie

Bijlage:

Samenvatting resultaten en aanbevelingen 2019-onderzoek *De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst*



REGISTER ■
BELASTING ■
ADVISEURS ■

Voor meer informatie:

Nederlandse Orde van Belastingadviseurs
mr. B.R. (Bartjan) Zoetmulder, voorzitter NOB
Tel. (020) 514 18 80 (kantoor NOB – tijdens kantooruren)
of per e-mail: nob@nob.net

Register Belastingadviseurs
Mr. drs. A.J.A. (Fons) Overwater RB, voorzitter RB
Tel. (0345) 54 70 00 (kantoor Register Belastingadviseurs – tijdens kantooruren)
of per e-mail: communicatie@rb.nl

Over de NOB

De Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) is de beroepsvereniging van universitair opgeleide belastingadviseurs in Nederland. De NOB bestaat al sinds 1954 en heeft ruim 5.200 leden, werkzaam voor (vermogende) particulieren, het mkb en grote ondernemingen. Voor cliënten is het NOB-lidmaatschap van hun belastingadviseur een waarborg voor kwaliteit. Voor leden is het lidmaatschap de toegang tot een hoogwaardige beroepsopleiding, permanente educatie en een (kennis-)netwerk op fiscaal terrein en op het gebied van andere voor het vak relevante ontwikkelingen. Meer informatie vindt u op nob.net

Over het RB

Het Register Belastingadviseurs (RB) is met ruim 7.000 leden dé beroepsvereniging van belastingadviseurs voor het mkb. Zij kunnen bij het RB terecht voor belangenbehartiging richting overheid en politiek, vaktechnische informatie en ondersteuning in de beroepsuitoefening, opleidingen om RB te worden en PE-cursussen om 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. Meer informatie vindt u op rb.nl