

De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst

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

MEI 2019

In 2011 liet de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) voor de eerste keer onderzoek uitvoeren naar de vraag hoe de leden denken over het functioneren van de Belastingdienst. In 2013 en 2016 volgden herhaalonderzoeken; dat in 2016 werd uitgevoerd in samenwerking met het Register Belastingadviseurs (RB). In april 2019 is de enquête voor de vierde keer gehouden, ook ditmaal als gezamenlijk project van de NOB en het RB.

Hierna volgt een samenvatting van de belangrijkste resultaten en aanbevelingen van het 2019-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 2016. 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 een effectieve belastingheffing in Nederland.

In 2019 werd de vragenlijst (net als in 2016) uitgezet onder alle in Nederland werkzame NOB- en RB-leden, zodat in totaal circa 12.000 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 2019-onderzoek bedroeg 25%, oftewel bijna 3.000 fiscaal dienstverleners (respons 2016: 20%). Deze vertegenwoordigen een veelvoud aan belastingplichtigen.

De onderzoeksresultaten worden besproken in de Algemene Ledenvergadering van beide beroepsverenigingen en (zoals ook bij de eerdere onderzoeken gebeurde) 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 schriftelijke correspondentie en e-mail. Positief: het gebruik van e-mail – waarvoor beide beroepsorganisaties al langere tijd pleiten – is sinds 2016 toegenomen, vooral onder NOB-leden. Opvallend: bedrijfsfiscalisten hebben vaker persoonlijk contact met de Belastingdienst, wat samenhangt met het hebben van een vaste contactpersoon (in het kader van Horizontaal Toezicht of binnen het segment Grote Ondernemingen).

Gevraagd naar hun voorkeur stelt 33% van de respondenten dat die sterk afhankelijk is van de casus die aan de orde is. Vaak vinden ze de combinatie e-mail/telefonisch contact de meest aantrekkelijke, naast persoonlijk contact bij meer complexe zaken. Punt van kritiek is echter dat hun voorkeur vaak lastig is te realiseren door het ontbreken van contactgegevens van de dossierbehandelaars en van de inhoudelijk specialisten van de Belastingdienst.

Bedrijfsfiscalisten hebben in grote meerderheid (87%) een vaste contactpersoon; belastingadviseurs komen wat dit betreft niet verder dan 31%. Belastingadviseurs die onder een Horizontaal Toezicht-convenant werken hebben meestal wel één (of meerdere) vaste contactperso(n)en(en).

NOB-leden hebben twee keer zo vaak een vaste contactpersoon dan RB-leden. Het percentage NOB-leden (belastingadviseurs en bedrijfsfiscalisten tezamen) met een vaste contactpersoon is in vergelijking met 2016 sterk toegenomen: van 34% naar 51%. Bij RB-leden is wat dit betreft geen stijging waargenomen. De waardering van een vaste contactpersoon (7,6) scoort ruim hoger dan die van Belastingdienstmedewerkers in het algemeen (6,3).

2.2 Bereikbaarheid

De Belastingdienst scoort laag als het om bereikbaarheid gaat. Dat was ook het geval in de eerdere onderzoeken, maar uit de 2019-enquête blijkt dat de bereikbaarheid sinds 2016 sterk is gedaald wanneer men geen vaste contactpersoon heeft. Dit is voor de betreffende leden van de NOB en het RB een slechte ontwikkeling. Een goede bereikbaarheid van de Belastingdienst is een absolute prioriteit; wie geen contact met een dossierbehandelaar of een inspecteur kan opnemen kan niets anders doen dan afwachten. Maar wat blijkt ook uit de enquête? Als eenmaal een naam of contactpersoon bekend is neemt de waardering voor de bereikbaarheid significant toe. Meer dan de helft van de betreffende respondenten noemt die dan 'goed' of 'uitstekend'. Dat is een grote verbetering ten opzichte van de onderzoeksresultaten van 2016.

Enkele aanvullende bevindingen zijn:

- NOB-leden zijn meer tevreden over de bereikbaarheid dan RB-leden, voornamelijk 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 hoger dan zij die buiten Horizontaal Toezicht werken.
- Punt van zorg: de bereikbaarheid van de Helpdesk Intermediairs is sterk gedaald ten opzichte van 2016 (-50%). Ook is de ervaring van de respondenten dat je er met inhoudelijke vragen niet of nauwelijks terecht kunt.
- Schriftelijke correspondentie wordt zoveel mogelijk vermeden vanwege de bewerkelijkheid, de behandeltermijn van minimaal acht weken en omdat veel post zoekraakt (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.

2.3 Kwaliteit van de dienstverlening

Rond de 33% van de NOB- en RB-leden vindt de kwaliteit van de dienstverlening door de Belastingdienst lager dan in 2016. Er is wel een klein verschil in waardering: RB-leden geven de kwaliteit gemiddeld een 5,8 tegen NOB-leden een 6,0. De kwaliteitsaspecten die te maken hebben met de 'workflow' scoren slechts een 4,9 (doorlooptijd van dossiers en het vinden van de juiste persoon of afdeling). Opvallend bij deze cijfers is dat het nauwelijks verschil maakt of men bij een klein, middelgroot of groot kantoor werkt en ook niet of men al dan niet onder een Horizontaal Toezicht-convenant werkt.

Bedrijfsfiscalisten scoren in hun waardering ruim een punt hoger dan belastingadviseurs (6,9 tegen 5,8); ze zijn met name meer tevreden over de vriendelijkheid en de deskundigheid van de 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 5,6 (tegen 5,8 in 2016). De meeste respondenten (51%) vinden dat de relatie het afgelopen jaar gelijk is gebleven of ervaren die als licht verslechterd (21%). 'Wederzijds vertrouwen' scoort met 6,1 het hoogst. Net als in de eerdere onderzoeken zijn bedrijfsfiscalisten meer tevreden dan belastingadviseurs, met name over de efficiency, automatisering en toegankelijkheid van de Belastingdienst.

2.5 Rechtszekerheid en rechtsbescherming

De respondenten in het 2019-onderzoek zijn in meerderheid kritisch over de ontwikkelingen rond rechtszekerheid en rechtsbescherming. Ze vinden dat de Belastingdienst de beschikbare drukmiddelen (onder meer boetes en andere sancties) vaker op een niet-correcte manier inzet. Bijna twee derde (64%) van de respondenten ervaart dat afspraken maken moeilijker wordt. Er wordt duidelijk een verharding van de verhoudingen ervaren die onder andere tot uiting komt in een formele opstelling van Belastingdienstmedewerkers.

2.6 Horizontaal Toezicht

Net als in eerdere onderzoeken is ook in de 2019-enquête van NOB en RB specifiek aandacht besteed aan de ervaringen van hun leden met Horizontaal Toezicht. Procentueel is het aantal leden met Horizontaal Toezicht-ervaring gedaald ten opzichte van 2016: van 36% naar 29%. NOB-leden hebben bijna twee keer zo vaak ervaring als RB-leden (37% tegen 21%). De meeste RB-leden met Horizontaal Toezicht ervaring werken via een Fiscaal Dienstverlenersconvenant; de meerderheid van de NOB-adviseurs met Horizontaal Toezicht ervaring werkt via een individueel convenant afgesloten door cliënten.

De meest opvallende bevinding uit het 2019-onderzoek wat betreft Horizontaal Toezicht is de afgenomen druk vanuit de Belastingdienst om zoveel mogelijk cliënten onder Horizontaal Toezicht te brengen: die druk is anno 2019 eigenlijk nauwelijks meer aan de orde.

De bevindingen over Horizontaal Toezicht in het 2019-onderzoek komen in grote lijn overeen met die uit 2016, evenals de geconstateerde verbeterpunten. Bedrijfsfiscalisten hebben veel meer Horizontaal Toezicht ervaring (46% tegen 27%) en zijn ook veel positiever over Horizontaal Toezicht dan belastingadviseurs - zowel over het principe als over de toepassing door de Belastingdienst. Wel noemen ze de snelheid van reageren van de Belastingdienst als belangrijkste verbeterpunt. Dit raakt de kern van Horizontaal Toezicht: de respondenten vinden dat de Belastingdienst zijn inspanningsverplichtingen onvoldoende nakomt en bovendien te veel controles oplegt. In de praktijk is het voordeel van Horizontaal Toezicht voor belastingplichtigen daardoor beperkt.

Bijna de helft (46%) van de respondenten die werkzaam is als belastingadviseur ervaart dat Horizontaal Toezicht veelal kostenverhogend werkt. Bedrijfsfiscalisten hebben op dit punt een wat meer verdeelde mening.

3. Conclusies

De conclusies uit het 2019-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 zijn voor fiscaal dienstverleners zonder contactpersoon sinds 2016 verder verslechterd.
- De waardering voor de bereikbaarheid van de Belastingdienst is sterk verbeterd volgens fiscaal dienstverleners met een (of meerdere) vaste contactperso(n)en(en).
- De bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de Belastingdienst zijn nog altijd niet op het niveau dat je anno 2019 zou mogen verwachten.
- Directe en persoonlijke communicatie tussen fiscaal dienstverleners en Belastingdienstmedewerkers leidt tot verbetering van de dienstverlening en vergroot de onderlinge (vertrouwens)relatie.
- Een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst maakt voor fiscaal dienstverleners het verschil uit in hun waardering van de relatie.
- De kwaliteit van de dienstverlening door de Belastingdienst wordt gewaardeerd met een 5,9. Er is hierbij sprake van een neergaande trend.
- Fiscaal dienstverleners ervaren een verharding in de manier waarop medewerkers van de Belastingdienst zich opstellen: formeler en eerder bereid tot het opleggen van boetes.

- Het 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.
- De druk vanuit de Belastingdienst op fiscaal dienstverleners om cliënten te bewegen zich onder een Horizontaal Toezicht-convenant te voegen is sterk afgenomen.
- 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:

Contact/Toegang tot dossierbehandelaar

- Het is een ervaringsfeit (dat ook weer duidelijk in dit onderzoek naar voren komt) dat directe en persoonlijke communicatie tot een verbetering van de dienstverlening en van de onderlinge relatie leidt. Daarom is makkelijker en sneller contact met dossierbehandelaars gewenst: liefst via e-mail en directe telefoonnummers.
- Meer aandacht voor de rol van fiscaal dienstverleners in plaats van inzetten op rechtstreekse benadering van (MKB-) ondernemers (bv. formulieren die alleen te benaderen zijn via een beveiligde omgeving/met DigiD of e-herkenning van belastingplichtigen of antwoord geven aan de ondernemer als de vraag van de fiscaal dienstverlener komt).
- Landelijke centralisatie en werkverdeling dragen niet bij aan het versterken van de onderlinge (vertrouwens)relatie.

Telefonische bereikbaarheid

- Het vermelden van directe telefoonnummers in correspondentie en het bij thuis werken doorschakelen van het directe nummer, verbetert de telefonische bereikbaarheid sterk. Contactpersonen binnen Horizontaal Toezicht zijn goed tot uitstekend telefonisch bereikbaar; dat zou voor de hele Belastingdienst moeten gelden.

Belastingtelefoon/Helpdesk Intermediairs

- De Helpdesk Intermediairs kan efficiënter werken – wat de afhandeling van zaken zal bespoedigen. 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. Voor dat laatste 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

- Niet voor de eerste keer doen NOB en RB de aanbeveling e-mail op brede schaal te accepteren en te gebruiken als communicatiemiddel – uiteraard beveiligd en AVG-compliant. Persoonlijke e-mailadressen dan wel die van afdelingen zouden postadressen moeten vervangen. Bij het gebruik van e-mail hoort 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).

Deskundigheid

- Meer aandacht voor het behoud van deskundigheid, zeker gegeven het feit dat veel ervaren medewerkers wegens pensioen of vertrekregeling de Belastingdienst verlaten.
- Meer beslissingsbevoegdheden voor de Belastingdienstmedewerkers ter wille van meer effectiviteit en efficiency. Inspecteurs zouden meer ruimte moeten hebben om zelfstandig te beslissen; het aloude *Freies Ermessen* moet in ere worden hersteld.
- De Helpdesk Intermediairs is gebaat bij beter opgeleide medewerkers.

Verharding

- 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; het werd uitgevoerd in de periode 3 tot 29 april 2019. De gehanteerde vragenlijst is gebaseerd op de eerdere onderzoeken in 2016 (*Relatie met de Belastingdienst*), 2014 (*Horizontaal Toezicht in de praktijk*), 2013 en 2011 (*Functioneren van de Belastingdienst*) en afgestemd met een werkgroep namens de NOB en het RB. De respons bedroeg 25%, overeenkomend met 2960 respondenten. Ruim 2600 van hen hebben regelmatig contact met de Belastingdienst; bijna 900 hebben ook persoonlijke ervaring met Horizontaal Toezicht.

Bijlagen

Kwaliteit van de dienstverlening

Kwaliteit van dienstverlening

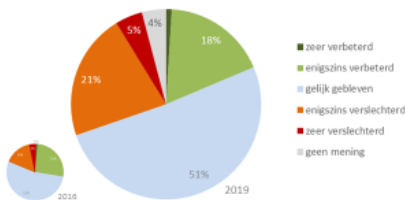
rapportcijfer 1 (slecht) - 10 (uitstekend)

≤ 5; > 5 en < 6; > 7

	2019	2016	verschil	NOB	RB	belasting-adviseurs	bedrijfs-fiscalisten	HT convenant/ ervaring ja	nee
Workflow									
Doorlooptijd dossiers	4,7	5,0	-0,3	4,8	4,6	4,6	6,0	4,7	4,7
Vinden van de juiste persoon of afdeling	5,0	4,7	0,3	5,3	4,7	4,8	6,9	5,0	5,0
Snelheid beantwoorden vragen	5,1	5,3	-0,2	5,2	5,0	5,0	6,4	5,0	5,2
	4,9	5,0	-0,1	5,1	4,8	4,8	6,5	4,9	4,9
Inhoudelijk									
Kennis van dossiers	5,9	6,0	-0,1	6,2	5,7	5,8	7,1	6,0	5,9
Verstrekken van correcte informatie	6,1	6,1	0,0	6,4	5,9	6,0	7,2	6,2	6,1
	6,0	6,0	0,0	6,3	5,8	5,9	7,1	6,1	6,0
Persoonlijke kwaliteiten									
Flexibiliteit	5,4	5,5	-0,1	5,5	5,3	5,3	6,5	5,4	5,4
Empathie	5,7	5,7	0,0	5,8	5,5	5,5	6,9	5,7	5,6
Oplossingsgerichtheid	5,7	5,9	-0,2	5,7	5,6	5,6	6,7	5,6	5,7
Besluitvaardigheid	5,8	5,9	-0,1	5,7	5,8	5,7	6,3	5,6	5,8
Magistratelijkheid	5,9	-	-	5,9	5,9	5,8	6,8	5,8	6,0
Objectiviteit	6,1	6,2	-0,1	6,1	6,0	6,0	6,9	6,1	6,0
Servicegerichtheid	6,2	6,2	0,0	6,2	6,1	6,0	7,3	6,1	6,2
Deskundigheid	6,3	6,4	-0,1	6,4	6,2	6,2	7,4	6,3	6,3
Zorgvuldigheid/ accuratesse	6,3	6,5	-0,2	6,5	6,2	6,2	7,3	6,4	6,3
Maken van duidelijke afspraken	6,5	6,6	-0,1	6,7	6,4	6,5	7,2	6,6	6,5
Nakomen van afspraken	6,6	6,6	0,0	6,8	6,5	6,5	7,4	6,7	6,6
Vriendelijkheid	7,0	7,0	0,0	7,1	6,9	6,9	7,8	7,0	7,0
	6,1	6,2	-0,1	6,2	6,0	6,0	7,0	6,1	6,1
Totaalgemiddelde (berekend)	5,8	5,9	-0,1	6,0	5,7	5,7	6,9	5,9	5,8

Relatie met de Belastingdienst

Hoe heeft uw relatie met de Belastingdienst zich volgens u het laatste jaar ontwikkeld?



	NOB		RB	
	2019	2016	2019	2016
verbeterd	16%	23%	21%	29%
gelijk gebleven	49%	52%	53%	51%
verslechterd	30%	19%	24%	17%
geen mening	6%	6%	3%	3%

Relatie met de Belastingdienst

rapportcijfer 1 (slecht) - 10 (uitstekend)

≤ 5; > 5 en < 6; > 7

	2019	2016	verschil	NOB	RB	belasting-adviseurs	bedrijfs-fiscalisten	HT convenant/ ervaring ja	nee
Functioneren van de Belastingdienst als organisatie	5,8	6,0	-0,2	5,9	5,7	5,8	6,6	5,8	5,8
Wederzijds vertrouwen tussen u en belastingdienstmedewerkers	6,1	6,3	-0,2	6,2	6,0	6,0	7,0	6,1	6,1
Toegankelijkheid	5,7	-	-	6,0	5,5	5,6	7,2	5,8	5,7
Efficiëntie	5,3	5,6	-0,3	5,5	5,2	5,2	6,5	5,3	5,3
Automatiseringssystemen	5,2	5,5	-0,3	5,3	5,2	5,2	6,0	5,2	5,2
totaalgemiddelde (berekend)	5,6	5,8	-0,2	5,8	5,5	5,5	6,7	5,7	5,6