

Samenvatting rapportage - De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst

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

Januari 2025

De Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB) voeren periodiek onderzoek uit naar de ervaringen van hun leden met de Belastingdienst.

Deze samenvatting bevat de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen van het onderzoek uit 2024. De volgende onderdelen komen aan de orde:

1. Contact met de Belastingdienst
2. Bereikbaarheid
3. Kwaliteit van de dienstverlening
4. Relatie met de Belastingdienst
5. Rechtszekerheid en rechtsbescherming
6. Horizontaal Toezicht
7. Conclusies en aanbevelingen
8. Onderzoeksverantwoording

Om trends te kunnen waarnemen en duiden worden waar nodig de uitkomsten vergeleken met de onderzoeksresultaten uit 2021. Waar zinnig zijn de resultaten voor de NOB- en RB-respondenten apart vermeld. Hetzelfde geldt voor de vergelijking tussen belastingadviseurs en bedrijfsfiscalisten.

Introductie

De NOB en het RB willen met het onderzoeken van de relatie tussen hun leden en de Belastingdienst trends en knelpunten signaleren en concrete verbeteringsuggesties doen. 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 2024 is de vragenlijst uitgezet onder alle 11.402 NOB- en RB-leden. De respons bedroeg 18%, oftewel 2.084 fiscaal dienstverleners (respons 2021: 19%).

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

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. Het gebruik van e-mail is verder toegenomen vergeleken met de voorgaande onderzoeken. Dat is vooral bij NOB-leden het geval en hangt samen met het hebben van een vaste contactpersoon (in het kader van Horizontaal Toezicht of binnen het segment Grote Ondernemingen). E-mail wordt vaak genoemd als de meest efficiënte en praktische vorm van communicatie. Het biedt de voordelen van schriftelijke vastlegging én snelheid. Schriftelijke correspondentie is nog steeds aan de orde voor het formeel vastleggen en/of bevestigen van afspraken, verzoeken, bezwaarprocedures of standpunten.

Bedrijfsfiscalisten hebben veel vaker persoonlijk contact met de Belastingdienst (naast e-mail of telefonisch contact) in de persoon van hun klantcoördinator. Zij hebben in grote meerderheid (93%) een vaste contactpersoon. Dit in tegenstelling tot belastingadviseurs van wie slechts 30% een vaste contactpersoon heeft.

De combinatie van e-mailcorrespondentie en telefonisch contact (voor respectievelijk uitwisselen van correspondentie, vastlegging/verantwoording en de nodige persoonlijke toelichting en afstemming) heeft de voorkeur naast persoonlijk contact bij meer complexe of gevoelige zaken. Echter voor de meeste fiscaal dienstverleners is deze voorkeur in de praktijk lastig te realiseren door het niet delen van contactgegevens van de dossierbehandelaars en de inhoudelijk specialisten door de Belastingdienst. Daarmee is de toegankelijkheid van de Belastingdienst voor tweederde van de fiscaal dienstverleners (79% van de RB-leden en 48% van de NOB-leden) beperkt tot de Helpdesk Intermediairs, het Forum Fiscaal Dienstverleners of het centrale postadres.

De waardering van de vaste contactpersoon (7,7) scoort ruim hoger dan die van Belastingdienstmedewerkers in het algemeen (6,6), zowel bij belastingadviseurs als bedrijfsfiscalisten van beide beroepsverenigingen.

2. Bereikbaarheid

Een goede bereikbaarheid van de Belastingdienst is belangrijk voor fiscaal dienstverleners; 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 via directe communicatielijnen is ten opzichte van 2021 verbeterd. Meer dan de helft van de respondenten ervaart de bereikbaarheid via directe communicatielijnen als goed tot uitstekend; een stijging van 10%.

De bereikbaarheid via de Telefonische Helpdesk Intermediairs of Belastingtelefoon is ten opzichte van 2021 gelijk gebleven. Er ontstaat een groter wordend verschil tussen fiscaal dienstverleners die wel een vaste contactpersoon hebben en zij die dat niet hebben.

Fiscaal dienstverleners die werken onder een Horizontaal Toezicht convenant of met cliënten in het segment (zeer) grote ondernemingen (vooral NOB-leden) hebben meestal een vaste contactpersoon en daarmee betere toegang tot de Belastingdienst.

Voor fiscaal dienstverleners zonder vaste contactpersoon is de bereikbaarheid van de Belastingdienst nog altijd niet volgens verwachting.

Positief:

- Steeds meer medewerkers delen hun e-mailadres en telefoonnummer, waardoor communicatie directer en efficiënter verloopt.
- De terugbeloptie wordt als waardevolle toevoeging ervaren.
- De wachttijden bij de Belastingtelefoon en intermediairlijnen lijken korter te worden.
- Het online indienen van aangiften (bijv. dividendbelasting) wordt positief gewaardeerd.

Aandachtspunten en verbeteringsuggesties:

- Schriftelijke communicatie wordt als traag en onbetrouwbaar ervaren. Brieven raken nog altijd te vaak kwijt (zelfs aangetekend) of komen te laat aan. Respondenten pleiten voor een digitaal alternatief, zoals een portaal of online loket voor bezwaarprocedures of formele communicatie. Dit zal de werkdruk bij de Belastingdienst verlagen en efficiëntie verbeteren.
- De mate van bereikbaarheid en hulp is sterk afhankelijk van de individuele medewerker. De inhoudelijke kwaliteit van reacties is niet altijd op niveau.
- Medewerkers nemen elkaars werk niet over bij afwezigheid en er is veel onderbezetting.
- Het Forum Fiscaal Dienstverleners voorziet in een informatiebehoefte, maar er is weinig moderatie vanuit de Belastingdienst en onjuiste antwoorden blijven vaak ongecorrigeerd staan. De zoekfunctie op het forum is beperkt en maakt het lastig om relevante informatie te vinden.

3. Kwaliteit van de dienstverlening

Het overall gemiddelde waarderingscijfer voor de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingdienst is licht gestegen (6,0). Er zijn geen grote verschillen te constateren ten opzichte van de onderzoeksresultaten van 2021. Vriendelijkheid van de medewerkers scoort het hoogst. Het vinden van de juiste persoon of afdeling is het meest gestegen ten opzichte van de voorgaande meting, maar wordt nog altijd als onvoldoende beschouwd (5,4). De doorlooptijd van dossiers is net als in 2021 het laagst gewaardeerde item (4,7).

Bedrijfsfiscalisten waarderen de dienstverlening bijna een punt hoger dan belastingadviseurs (6,7 tegen 5,9); waarschijnlijk doordat bedrijfsfiscalisten meestal werken voor grote organisaties (corporates) die een vaste contactpersoon of klantcoördinator hebben.

Het al dan niet werken onder een HT convenant maakt nauwelijks verschil bij de waardering van de kwaliteit van dienstverlening.

Aandachtspunten en verbeteringsuggesties:

- **Gebrek aan efficiëntie en lange doorlooptijden:** Processen duren vaak veel langer dan nodig, met wachttijden die tot maanden kunnen oplopen. Medewerkers zijn vaak niet goed bereikbaar of dossiers worden tussen afdelingen doorgeschoven, wat tot vertraging leidt. Standpunten worden vaak doorgeschoven naar kennisgroepen, wat leidt tot lange wachttijden en trage besluitvorming.
- **Automatiseringsproblemen:** De ICT-systemen van de Belastingdienst worden als verouderd ervaren, wat leidt tot inefficiënties, fouten en communicatieproblemen. Er is behoefte aan betere digitale processen, zoals het digitaal kunnen indienen van bezwaarschriften en toegang tot dossierinformatie.
- **Kwaliteit en kennis van medewerkers:** Het kennisniveau van medewerkers is wisselend, met name bij nieuwe medewerkers. Vaak is aanvullende interne afstemming nodig, wat de snelheid en kwaliteit van besluitvorming vermindert. Er wordt een gebrek aan consistentie ervaren in de kwaliteit van de dienstverlening tussen medewerkers en afdelingen. Het is vaak onduidelijk welke afdeling of persoon verantwoordelijk is voor een bepaald dossier.

4. Relatie met de Belastingdienst

NOB- en RB-leden waarderen hun relatie met de Belastingdienst net als in 2021 gemiddeld met een 5,7. ‘Vaktechnische kennis’ en ‘Wederzijds vertrouwen’ scoren met respectievelijk een 6,3 en 6,0 het hoogst en ‘Automatiseringssystemen’ het laagst (4,9).

Net als in de eerdere onderzoeken zijn bedrijfsfiscalisten meer tevreden dan belastingadviseurs, vooral over de toegankelijkheid, vaktechnische kennis, efficiency en wederzijds vertrouwen.

De relatie met de Belastingdienst verhardt volgens de NOB- en RB-leden steeds meer. Hierbij is er nauwelijks verschil te constateren tussen NOB- of RB-leden, noch tussen belastingadviseurs en bedrijfsfiscalisten of wel of niet werkend onder een HT convenant.

5. Rechtszekerheid en rechtsbescherming

De beleving rondom rechtszekerheid en rechtsbescherming is ten opzichte van 2021 vrijwel gelijk gebleven. 35% van de belastingadviseurs is van mening dat de Belastingdienst hogere fiscale boetes oplegt.

De verharding van de relatie met de Belastingdienst wordt met name ervaren in de vorm van het opleggen van hogere fiscale boetes en minder vaak verlenen van uitstel van betaling. Administratief en wettelijk worden de (verzuim)boetes (geautomatiseerd) correct toegepast, maar de hoogte van de boetes staat volgens veel respondenten niet in verhouding tot het verzuim en het ontbreekt aan de menselijke maat en oog voor individuele omstandigheden. Het maakt hierbij wel verschil of er vaste contactpersoon is, wat blijkt uit onderstaande ervaringen:

Positief:

- Binnen enkele organisaties die onder HT werken, wordt de Belastingdienst als correct en welwillend ervaren, vooral bij verzuimboetes.
- In sommige gevallen worden boetes teruggedraaid door de klantcoördinator wanneer ze achteraf onterecht blijken te zijn opgelegd.
- Administratieve boetes voor bijvoorbeeld te late aangifte of betaling worden soms na overleg teruggebracht naar het minimum.

6. Horizontaal Toezicht

Net als in eerdere onderzoeken is ook in de 2024-enquête van de NOB en het RB specifiek aandacht besteed aan de ervaringen van leden met Horizontaal Toezicht. Procentueel heeft 55% van de NOB-respondenten en 29% van de RB-leden ervaring met Horizontaal Toezicht. Het percentage RB-leden met HT-ervaring is toegenomen in vergelijking met 2021 (van 24% naar 29%). 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 cliëntconvenant.

De bevindingen over Horizontaal Toezicht in 2024 komen grotendeels overeen met die uit de eerdere onderzoeken, net als de geconstateerde verbeterpunten.

Bedrijfsfiscalisten zijn veel positiever over Horizontaal Toezicht dan belastingadviseurs, zowel over het principe als over de toepassing van Horizontaal Toezicht door de Belastingdienst. De meer kritische houding van belastingadviseurs was ook in voorgaande metingen aan de orde en wordt mogelijk veroorzaakt door wisselende ervaringen in de praktijk bij verschillende cliënten en inspecteurs. De doelgroep van veel belastingadviseurs is het MKB terwijl bedrijfsfiscalisten veelal binnen (zeer) grote ondernemingen werkzaam zijn, waar werken onder Horizontaal Toezicht meer toegevoegde waarde heeft.

Net als bij de eerdere metingen is het meest kenmerkend voor Horizontaal Toezicht het hebben van een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst. De overige kenmerken worden door minder respondenten herkend dan wel minder waargemaakt in de dagelijkse praktijk. Het minst kenmerkend voor Horizontaal Toezicht is volgens respondenten vermindering van de administratieve lasten, een snellere afsluiting van het boekjaar en een efficiëntere werkwijze van de Belastingdienst.

In de praktijk is de toegevoegde waarde van Horizontaal Toezicht voor belastingplichtigen beperkt en werkt het eerder kostenverhogend. Een derde van de bedrijfsfiscalisten en een kwart van de belastingadviseurs ervaart bovendien minder mogelijkheden voor fiscale optimalisatie of tax planning. Er is nog altijd een sterke vooringenomenheid en wantrouwen bij veel Belastingdienstmedewerkers en zeker geen sprake van wederzijds vertrouwen.

7. Conclusies en aanbevelingen

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 voor fiscaal dienstverleners met een vaste contactpersoon is ten opzichte van 2021 en 2019 verder verbeterd, met name via directe communicatielijnen. Vooral het gebruik van e-mail en de invoering van terugbelopties dragen bij aan een snellere en efficiëntere communicatie.
- Medewerkers delen vaker hun contactgegevens, zoals e-mailadressen en telefoonnummers, wat het directe contact bevordert. Ondanks deze vooruitgang blijft de toegang voor fiscaal dienstverleners zonder vaste contactpersoon een groot knelpunt, want het delen van contactgegevens is nog geen beleid. Zo ontstaat een groter wordend verschil tussen fiscaal dienstverleners die wel een vaste contactpersoon hebben en zij die dat niet hebben.
- Er is net als in 2021 meer dan een punt verschil tussen de waardering van een vaste contactpersoon (al dan niet onder Horizontaal Toezicht) en voor Belastingdienstmedewerkers in het algemeen (7,7 vs. 6,6).

- Directe en persoonlijke communicatie tussen fiscaal dienstverleners en Belastingdienstmedewerkers leidt tot verbetering van de dienstverlening en vergroot de onderlinge (vertrouwens)relatie.
- De algehele waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening is enigszins toegenomen tot een 6,0. Vriendelijkheid van medewerkers blijft een sterk punt, terwijl de doorlooptijden van dossiers, de consistentie van antwoorden en de snelheid van reageren belangrijke aandachtspunten blijven.
- Digitalisering van processen, zoals online aangifte-opties, wordt gewaardeerd, maar heeft nog onvoldoende impact op de algehele ervaring.
- De relatie tussen fiscaal dienstverleners en de Belastingdienst wordt nog steeds gekenmerkt door een hiërarchische controlecultuur met weinig ruimte voor pragmatische oplossingen. Wantrouwen en een gebrek aan wederzijds begrip zorgen voor frustraties, met name bij belastingadviseurs.
- Fiscaal dienstverleners ervaren een verdere verharding in de verhoudingen met de Belastingdienst. Vooral in de vorm van het opleggen van hogere fiscale boetes en minder vaak verlenen van uitstel van betaling. De hoogte van (veelal geautomatiseerd) opgelegde boetes staat volgens veel respondenten vaak niet in verhouding tot het verzuim en het ontbreekt aan de menselijke maat.
- Horizontaal Toezicht wordt door een groot deel van de respondenten gewaardeerd vanwege de kortere communicatielijnen en betere samenwerking met vaste contactpersonen. De vermeende voordelen van Horizontaal Toezicht worden echter in de praktijk onvoldoende waargemaakt, vooral vanwege de hogere kosten, toenemende administratieve lasten en de beperkte voordelen voor MKB.
- Een derde van de bedrijfsfiscalisten en een kwart van de belastingadviseurs werkend onder een HT convenant ervaart minder mogelijkheden voor fiscale optimalisatie of tax planning.

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

- Introduceer een beveiligde digitale omgeving voor communicatie en uitwisseling van documenten.
- Maak e-mail de voorkeursmanier van communicatie om efficiëntie en snelheid te verbeteren. Het gebruik van e-mailcorrespondentie leidt tot efficiënter werken voor zowel Belastingdienstmedewerkers als voor fiscale dienstverleners.
- Continuïteit en vaste contactpersonen verbeteren de relatie, versnellen processen en verlagen de werkdruk. Zorg dat e-mailadressen en telefoonnummers van behandelende ambtenaren op correspondentie worden vermeld, zodat meer fiscaal dienstverleners een betere toegang tot de Belastingdienst ervaren.

- Fiscaal dienstverleners zijn een belangrijke schakel in een efficiënte belastinginning. Daartoe zou een betere samenwerking en (voor)overleg op basis van wederzijds vertrouwen helpend zijn. Een cultuuromslag is nodig om wantrouwen naar belastingplichtigen en fiscaal dienstverleners te verminderen. Laat zien dat de Belastingdienst streeft naar samenwerking en niet alleen controle.
- Bij het opleggen van boetes en andere sancties zijn meer redelijkheid en coulance gewenst. Zorg dat kleine administratieve fouten niet direct leiden tot hoge disproportionele boetes.
- Zorg ervoor dat alle medewerkers - van helpdesk, klantcoördinatoren tot inspecteurs - beschikken over de benodigde kennis. Uniformiteit in interpretatie en toepassing voorkomt verwarring en frustratie bij belastingplichtigen en hun adviseurs. Daarnaast kan interne kennisdeling bijdragen aan snellere en meer consistente besluitvorming, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening verder verbetert.

8. Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek bestond uit een kwantitatieve online enquête - uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau BusinessMonitor - onder alle NOB- en RB-leden; uitgevoerd in november en december 2024. De gehanteerde vragenlijst is gebaseerd op de eerdere onderzoeken in 2021, 2019 en 2016 en werd afgestemd met een werkgroep namens de NOB en het RB. De respons bedroeg 18%, overeenkomend met 2.084 respondenten.

Nederlandse Orde van Belastingadviseurs

Contactpersoon: Alexandra Piksen (directeur juridische zaken) en Charlotte Persoon

✉ a.piksen@nob.net ☎ 020 514 1880

✉ c.persoon@nob.net ☎ 020 514 1880

Register Belastingadviseurs

Contactpersoon: Sylvester Schenk (directeur fiscale zaken)

✉ sschenk@rb.nl ☎ 088 010 7777