



Belastingdienst

# Visie en ambitie dienst- verlening Belastingdienst

Basisdocument

augustus 2021





# Dienstverlening binnen de Belastingdienst

We zetten burgers, ondernemers en hun intermediairs centraal en nemen hun leefwereld als vertrekpunt in alles wat we doen.

We willen de beste Belastingdienst voor Nederland worden; een Belastingdienst waar iedereen met vertrouwen belasting betaalt en waar medewerkers trots op zijn. Op basis van de verwachtingen vanuit de maatschappij en de uitvoerings- en toezichtstrategie hebben we de voorliggende visie op dienstverlening uitgewerkt. De uitvoerings- en toezichtstrategie is erop gericht om de bereidheid tot naleving te vergroten, zonder dwingende en kostbare acties van de Belastingdienst. We geven hier inhoud aan met de inzet van verschillende instrumenten: reguliere uitvoering, dienstverlening, toezicht en fraudebestrijding en opsporing.

**Het instrument dienstverlening hebben we uitgewerkt in deze visie en ambitie op dienstverlening waarin burgers, ondernemers en intermediairs centraal staan.**

Uit verdiepend onderzoek naar de dienstverlening van de Belastingdienst in 2020 bleek dat knelpunten in de dienstverlening deels veroorzaakt worden doordat de leefwereld van burgers, ondernemers en intermediairs<sup>1</sup> zelden het vertrekpunt is bij het ontwerp en de inrichting van de dienstverlening. We nemen nu burgers, ondernemers en hun intermediairs als vertrekpunt. We werken aan een transformatie van onze dienstverlening en bouwen samen aan vertrouwen in de Belastingdienst.

De definitie van dienstverlening die we hanteren is: dienstverlening is het geheel aan producten en diensten, inclusief de bedrijfsprocessen die hieraan ten grondslag liggen, waarmee de Belastingdienst beoogt burgers en ondernemers en intermediairs in staat te stellen en te helpen om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen en hun rechten te kunnen uitoefenen met inachtneming van de menselijke maat.

<sup>1</sup> Dat zijn fiscaal, maatschappelijk intermediairs en helpers in de persoonlijke sfeer





# Visie op dienstverlening

## Vijf principes



Burgers, ondernemers & intermediairs centraal



### Passend

Onze dienstverlening is **passend** bij de behoeften van burgers, ondernemers en intermediairs. We richten alle processen inclusief het toezicht en interactiekanalen dienstverlenend in, zodat zaken in één keer goed gaan en fouten maken wordt voorkomen. We ontwikkelen en verbeteren dienstverlening vanuit de leefwereld, behoeften en verwachtingen van alle burgers en ondernemers en sluiten aan op hun context, inclusief, zodat iedereen op een passende manier wordt ondersteund om het goede te doen. We bieden handelingsperspectief en waar mogelijk en toegestaan zijn we proactief. Het perspectief van burgers en ondernemers is altijd ons vertrekpunt.



### Overzichtelijk

Ons interactiepalet is **overzichtelijk**. We zorgen voor duidelijke en vindbare informatie zodat burgers en ondernemers weten wat er van hen verwacht wordt en zij gemakkelijk en foutloos zaken kunnen doen met de Belastingdienst.



### Respectvol

We behandelen burgers, ondernemers en intermediairs altijd met **respect** en oog voor hun situatie en/of leefwereld. We hanteren de menselijke maat en waar nodig bieden we maatwerk. We nemen signalen van burgers, ondernemers en intermediairs serieus en acteren daarop.



### Betrouwbaar

We zijn een **betrouwbare** organisatie, we komen onze afspraken na en informeren burgers en ondernemers tijdig en doen dit met de juiste, relevante en begrijpelijke informatie. We gaan op een veilige, zorgvuldige en vertrouwelijke manier om met de gegevens van burgers en ondernemers. We zijn transparant over de keuzes die we maken en leggen onze motivering voor keuzes op een begrijpelijke wijze uit.



### Eigentijds

Onze dienstverlening is **eigentijds** en daarmee sluiten we zoveel mogelijk aan bij ontwikkelingen in de maatschappij. We maken de (digitale) dienstverlening zo gemakkelijk dat burgers en ondernemers hun zaken met de Belastingdienst zelf kunnen doen. Interactie vindt zoveel mogelijk via digitale kanalen plaats die aansluiten bij de belevingswereld van burgers en ondernemers. Persoonlijk contact met een medewerker is altijd mogelijk als een burger, ondernemer of intermediair daar om vraagt. Dat kan op digitale en niet digitale wijze. Mochten burgers of ondernemers in de problemen komen, dan bieden we hulp. Wanneer nodig in samenwerking met andere organisaties of we geleiden ze 'warm' door naar die organisatie die ze kan helpen. Er is geen verkeerde deur.



## Passend



Onze dienstverlening is passend bij de behoeften van burgers, ondernemers en intermediairs. We richten alle processen inclusief het toezicht en interactiekanalen dienstverlenend in, zodat zaken in één keer goed gaan en fouten maken wordt voorkomen. We ontwikkelen en verbeteren dienstverlening vanuit de leefwereld, behoeften en verwachtingen van alle burgers en ondernemers en sluiten aan op hun context, inclusief, zodat iedereen op een passende manier wordt ondersteund om het goede te doen. We bieden handelingsperspectief en waar mogelijk en toegestaan zijn we proactief. Het perspectief van burgers en ondernemers is altijd ons vertrekpunt.



### Het is onze ambitie dat :

- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat interactie met en processen van de Belastingdienst zijn afgestemd op hun behoeften en context en dat zij hierbij voldoende ondersteuning ontvangen.
- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat zij gemakkelijk het juiste kunnen doen.
- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat zij gemaakte fouten gemakkelijk kunnen herstellen.



# Overzichtelijk

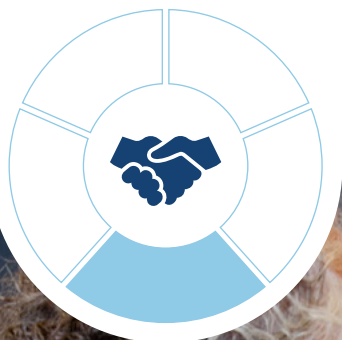


Ons interactiepalet is overzichtelijk. We zorgen voor duidelijke en vindbare informatie zodat burgers en ondernemers weten wat er van hen verwacht wordt en zij gemakkelijk en foutloos zaken kunnen doen met de Belastingdienst.



Het is onze ambitie dat :

- Burgers, ondernemers en intermediairs kunnen beschikken over een actueel digitaal overzicht en verschillende servicemogelijkheden.
- Burgers, ondernemers en intermediairs weten welke kanalen zij kunnen gebruiken voor hun acties.
- Burgers, ondernemers en intermediairs de Belastingdienst goed kunnen bereiken en zij voldoende mogelijkheden voor persoonlijk contact ervaren.
- Burgers, ondernemers en intermediairs gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.
- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat zij in de regel met één contact geholpen zijn en waar dat niet lukt zij weten wanneer er opvolging of reactie volgt.



## Respectvol



We behandelen burgers, ondernemers en intermediairs altijd met respect en oog voor hun situatie en/of leefwereld. We hanteren de menselijke maat en waar nodig bieden we maatwerk. We nemen signalen van burgers, ondernemers en intermediairs serieus en acteren daarop.



### Het is onze ambitie dat :

- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat zij altijd met respect en oog voor hun (persoonlijke) context worden behandeld.
- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat er maatwerk wordt geboden waar zij dat nodig hebben.
- Zij ervaren dat zij altijd worden geholpen, door de Belastingdienst zelf, eventueel in samenwerking met andere organisaties, of via een warme doorverwijzing naar de juiste plek.



## Betrouwbaar



We zijn een betrouwbare organisatie, we komen onze afspraken na en informeren burgers en ondernemers tijdig en doen dit met de juiste, relevante en begrijpelijke informatie. We gaan op een veilige, zorgvuldige en vertrouwelijke manier om met de gegevens van burgers en ondernemers. We zijn transparant over de keuzes die we maken en leggen onze motivering voor keuzes op een begrijpelijke wijze uit.



Het is onze ambitie dat :

- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat de Belastingdienst transparant is over keuzes en processen.
- Burgers, ondernemers en intermediairs begrijpelijke uitleg ontvangen bij de motivering van keuzes en processen. (ob.v. bijvoorbeeld wettelijke bepalingen, feiten en belangen).
- Burgers, ondernemers en intermediairs ervaren dat de Belastingdienst afspraken en behandelzeiten altijd nakomt.



## Eigentijds



Onze dienstverlening is eigentijds en daarmee sluiten we zoveel mogelijk aan bij ontwikkelingen in de maatschappij. We maken de (digitale) dienstverlening zo gemakkelijk dat burgers en ondernemers hun zaken met de Belastingdienst zelf kunnen doen. Interactie vindt zoveel mogelijk via digitale kanalen plaats die aansluiten bij de belevingswereld van burgers en ondernemers. Persoonlijk contact met een medewerker is altijd mogelijk als een burger, ondernemer of intermediair daarom vraagt. Dat kan op digitale en niet digitale wijze. Mochten burgers of ondernemers in de problemen komen, dan bieden we hulp. Wanneer nodig in samenwerking met andere organisaties of we geleiden ze 'warm' door naar die organisatie die ze kan helpen. Er is geen verkeerde deur.



Het is onze ambitie dat :

- Burgers, ondernemers en intermediairs interactie met de Belastingdienst ervaren als veilig, gemakkelijk en persoonlijk.
- Burgers, ondernemers en intermediairs in interactie een duidelijk handelingsperspectief krijgen zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt.





# Dienstverlening Belastingdienst in perspectief



Deze visie en ambitie op de dienstverlening van de Belastingdienst is zoals gezegd onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie. Voor burgers, ondernemers en intermediairs is het prettig als ze bij verschillende overheidsinstanties kunnen rekenen op een vergelijkbare behandeling, daarom zijn de vijf overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening ook voor de Belastingdienst als uitgangspunt genomen.<sup>2</sup>

Verder hebben we de visie uitgewerkt in lijn met en voortbouwend op kaders en uitgangspunten die rijksbreed en binnen de Belastingdienst al bestaan, zoals de kabinetsreactie op de POK en de WAU, de interactiestrategie, de overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening, regie op gegevens en geldende wetten en regelgeving.

## Vervolg

Interne en externe signalen zijn belangrijk om de dienstverlening van de Belastingdienst sneller en gericht te verbeteren. Voorwaarde hiervoor is dat signalen en verbetervoorstellen terechtkomen op de juiste plek – dat kan binnen de Belastingdienst zijn, maar ook bij opdrachtgevers of politiek. De Belastingdienst werkt aan het verder inrichten van deze feedbackloops, om zo het proces van signalen herkennen, erkennen en benutten te versterken.

Om recht te doen aan de verschillen tussen de doelgroepen van de Belastingdienst, wordt als vervolgstap de visie en ambitie vertaald in dienstverleningsmissies per (sub) doelgroep. Dit zijn overkoepelende opdrachten waar teams directieoverstijgend samenwerken aan verbeteringen van de dienstverlening. De horizon is een periode van vijf jaar. De visie en ambitie wordt tevens uitgewerkt in een aantal indicatoren om de voortgang te kunnen monitoren.

<sup>2</sup> Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening. Deze overheidsvisie wordt opgepakt binnen het thema 'toekomstbestendige dienstverlening' van de werkagenda van de Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU): <https://www.programmamenscentraal.nl/projecten/overheidsbrede-principes-voor-communicatie-en-dienstverlening>

