Ministerie van Financiën

> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 's-Gravenhage

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage

Contactpersoon
–

Ons kenmerk
2025-0000127796

Uw kenmerk

Datum
Betreft Reactie op het onderzoek 'De relatie met de Belastingdienst'

Geachte heer de Jong,

Op 24 februari jl. heeft een delegatie van de Belastingdienst en het ministerie van Financiën de uitkomsten van het onderzoek van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB) "De relatie met de Belastingdienst in 2024" in ontvangst genomen. Met deze brief ontvangt u mijn reactie op dit rapport. Ik dank de NOB en het RB hartelijk voor het doen van het onderzoek. De Belastingdienst hecht veel waarde aan een goede samenwerking met zijn stakeholders en kijkt met belangstelling naar de uitkomsten van de periodieke enquêtes van de NOB en het RB.

De Belastingdienst neemt de aanbevelingen van de NOB en het RB ter harte. Ook eerdere rapporten van de NOB en het RB hebben een positieve impact gehad op de werkwijze van de Belastingdienst. Zo was het rapport uit 2020 onder meer de aanleiding om, gericht op het MKB, het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners (MFD) te starten. Het rapport uit 2022 *'De relatie van fiscaal dienstverleners met de Belastingdienst* ' bevatte negen concrete actiepunten voor de Belastingdienst die door de Belastingdienst zijn afgehandeld. Recentelijk is het laatste actiepunt, inzake de gepercipieerde verharding in de verhoudingen tussen leden van het RB en de NOB en de Belastingdienst, afgerond door middel van tien regionale bijeenkomsten in het kader van het versterken van de verbinding met fiscaal dienstverleners werkzaam binnen het MKB. Deze bijeenkomsten zijn buitengewoon hoog gewaardeerd door de deelnemende leden van het RB en de NOB. In juni en juli 2025 organiseert de Belastingdienst samen met NOB en RB nog vier vergelijkbare bijeenkomsten, gericht op de samenwerking van bedrijfsfiscalisten, belastingadviseurs en medewerkers van de Belastingdienst bij grote en middelgrote ondernemingen.

Reactie op het rapport "De relatie met de Belastingdienst in 2024"
In het rapport staat dat een deel van de leden van de beroepsorganisaties nog altijd verharding ervaart van de relatie met de Belastingdienst. Dit heeft volgens hen onder meer van doen met hoge boetes en het moeizame proces om in bepaalde gevallen vooraf zekerheid te krijgen over fiscale issues. Dit betreur ik.

Hieronder zal ik nader ingaan op een aantal aandachtspunten uit uw rapport en mijn reactie geven. Voordat ik dat doe hecht ik er waarde aan om in dit kader de resultaten uit de Fiscale Monitor en het gebruikerstevredenheidsonderzoek van het Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD) te vermelden. Het beeld uit de Fiscale Monitor en gebruikerstevredenheidsonderzoek van de FFD verschilt namelijk van de bevindingen van de NOB en het RB.

Jaarlijks voert de Belastingdienst zelf het belevingsonderzoek Fiscale Monitor uit. De Fiscale Monitor biedt inzicht in hoe burgers en bedrijven, maar ook fiscaal dienstverleners naar de Belastingdienst kijken en hoe zij de dienstverlening ervaren. Het meest recente onderzoek uit 2024 – dat ook met de Tweede Kamer is gedeeld - laat een positief beeld zien over de interactie tussen de Belastingdienst en fiscaal dienstverleners. De waardering voor het functioneren van de Belastingdienst is sterk gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Zo is het percentage van de fiscaal dienstverleners dat de Belastingdienst in 2024 een cijfer 8 of hoger gaf gestegen met 11 procent ten opzichte van 2023. Daarnaast is het aantal fiscaal dienstverleners dat de Belastingdienst een onvoldoende gaf gehalveerd ten opzichte van het jaar ervoor. De betrouwbaarheid van de Belastingdienst wordt in de Fiscale Monitor overwegend positief beoordeeld.

Naast de Fiscale Monitor heeft de Belastingdienst ook een gebruikerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd met betrekking tot het FFD. Een ruime meerderheid van de respondenten bij dit onderzoek vindt dat het FFD positief bijdraagt aan de relatie met de Belastingdienst (70%) en vindt dat zij door het forum goed op de hoogte blijven van wet- en regelgeving en ook ontwikkelingen binnen de fiscaliteit (77%).

Een aantal verbeteringen, zoals ik die hieronder onder het kopje "bereikbaarheid Belastingdienst" heb opgenomen, die zijn ingezet door de Belastingdienst blijven in uw rapport onderbelicht. Dit zal worden besproken met de besturen van de NOB en van het RB en vervolgens zal het ook worden geagendeerd voor het Beconoverleg, een periodiek overleg tussen de Belastingdienst en verschillende koepel- en beroepsorganisaties.

Bereikbaarheid Belastingdienst
In uw onderzoek lees ik dat een deel van de leden van de NOB en het RB de bereikbaarheid van (individuele medewerkers van) de Belastingdienst nog altijd als lastig ervaren, met name in het MKB. Bij grote ondernemingen wordt de bereikbaarheid veel minder als een probleem gezien doordat de Belastingdienst daar werkt met klantcoördinatoren als vaste contactpersonen. De Belastingdienst heeft voor het MKB in samenwerking met de koepel- en beroepsorganisaties reeds een aantal resultaten bereikt om de bereikbaarheid te verbeteren. Bijvoorbeeld de contactkaart, de terugbeloptie voor de Helpdesk Intermediairs en het meldpunt fiscaal dienstverleners op het FFD (als sprake is van een probleem waarvoor de bekende of beschikbare informatiekanalen geen oplossingen bieden). Deze mogelijkheden lijken nog onvoldoende bekend bij uw leden, zo blijkt uit uw rapport. Van de geënquêteerden NOB- en RB-leden maakt 82% sporadisch of nooit gebruik van het FFD en heeft slechts 1,4% van de respondenten gebruik gemaakt van het meldpunt FD. Dit terwijl deze mogelijkheden juist kunnen helpen om de bereikbaarheid van de Belastingdienst voor fiscaal dienstverleners verder te verbeteren. De Belastingdienst zal daarom met de NOB en het RB in overleg gaan op welke manier deze kanalen beter kunnen worden benut door hun leden.

Verharding
De NOB en het RB verzoeken in het onderzoek om een soepeler boetebeleid bij administratieve fouten. In het onderzoeksrapport wordt de verharding in de verhouding met de Belastingdienst deels gerelateerd aan het opleggen van hoge fiscale (verzuim)boetes bij kleine administratieve fouten. De hoogte van de boetes wordt voorgeschreven in de huidige wet- en regelgeving en gelden voor alle

belastingplichtigen. Verzuimboetes worden in de meeste gevallen geautomatiseerd opgelegd. Als een fiscaal dienstverlener het niet eens is met de (hoogte van de) opgelegde (verzuim) boete dan kan hij dit onderbouwd motiveren. Het boetebeleid biedt de inspecteur de ruimte om in een concreet geval maatwerk te leveren, ook bij verzuimboetes.

Horizontaal toezicht (HT)
In uw onderzoeksrapport zijn diverse aanbevelingen op het gebied van horizontaal toezicht (HT) opgenomen. Deze aanbevelingen zijn voor de Belastingdienst moeilijk te duiden, omdat niet duidelijk is of zij gelden voor de individuele variant van Horizontaal Toezicht bij grote ondernemingen of de variant voor de Fiscaal Dienstverleners die vooral wordt toegepast in het MKB. De Belastingdienst gaat hierover graag met de NOB en het RB in gesprek. De Belastingdienst heeft daarnaast recent een klantreis uitgevoerd met medewerking van (koepel- en beroepsorganisaties van) fiscaal dienstverleners om te kijken waar het HT FD-proces nog verder kan worden gefaciliteerd. In overleg met koepel- en beroepsorganisaties zal worden bezien welke verbeteringen nog te realiseren zijn.

Conclusie
Fiscaal dienstverleners en hun koepel-, branche- en beroepsorganisaties zijn een belangrijke schakel en samenwerkingspartner voor de Belastingdienst. Het onderzoek laat zien dat de concrete verbeteringen die de Belastingdienst tezamen met vertegenwoordigers van fiscaal dienstverleners heeft gerealiseerd niet altijd worden herkend door uw leden. Het opnieuw onder de aandacht brengen van het FFD is een gezamenlijk aandachtpunt van de Belastingdienst, het RB en de NOB om uw leden mee te nemen in de reeds gezamenlijk gerealiseerde verbeteringen. De Belastingdienst zal op diverse manieren blijven investeren in goede samenwerking met de fiscaal dienstverleners zodat de Belastingdienst deze beroepsgroep nog beter kan bedienen en nog beter hun toegevoegde waarde kan benutten. Dat zal onder andere gaan via:

- de individuele contacten met FD's van relatiebeheerders en accountmanagers van de FD teams van de Belastingdienst;
- Bijeenkomsten gericht op grote ondernemingen, die in juni en juli van 2025 door de Belastingdienst in samenwerking met NOB en RB worden georganiseerd;
- verdere verbeteringen van de communicatie op Forum FD;
- het Meerjarenplan fiscaal dienstverleners, een recent voorbeeld van de voortgang is dat per 8 april jl. voor FD's de mogelijkheid bestaat om digitaal bezwaar in te dienen voor de IH, OB en VpB. Een bijkomend voordeel is dat de FD digitaal een ontvangstbevestiging krijgt;
- de reguliere overleggen met belangenorganisaties van FD's;
- het continueren en verbreden van de regionale bijeenkomsten met FD's over het versterken van de verbinding;
- het uitbreiden van de digitale interactie en het beter benutten van de toegevoegde waarde van FD's ook via de lijn van het meerjarig traject VanZelfGoed!;
- het instrueren van medewerkers over bijvoorbeeld de werkwijze om bij correspondentie de contactgegevens structureel te vermelden en het verbeteren van de transparantie door (telefonisch) contact over in het bijzonder procesafspraken en voortgang van de processen.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Datum
1 mei 2025

Ons kenmerk
2025-0000127796

We hebben al veel bereikt, maar er is ook nog werk te doen. En uw rapport helpt hierbij. Op verzoek van de Tweede Kamer zal ik een afschrift van deze brief aan de Tweede Kamer sturen.

Hoogachtend,

De Staatssecretaris Fiscaliteit, Belastingdienst en Douane,

Persoonsgegevens

T. van Oostenbruggen

Persoonsgegevens