

Belastingdienst doet proef met Meldpunt voor fiscaal dienstverleners

De Belastingdienst zet stevig in op verdere intensivering en verbetering van de samenwerking met fiscaal dienstverleners. Een van de activiteiten is het opzetten van een Meldpunt. Peter-Paul Aalbers, directeur Belastingdienst MKB, en John van Erp, programmamanager van het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners, vertellen waarom intensivering van de samenwerking met fiscaal dienstverleners belangrijk is en hoe de plannen van de Belastingdienst eruitzien.

Zeker 75% van de ondernemers en 25% van de particulieren doet voor fiscale aangelegenheden een beroep op een fiscaal dienstverlener. Fiscaal dienstverleners leveren hiermee een goede en belangrijke bijdrage in het ondersteunen van burgers en bedrijven in het nakomen van hun fiscale verplichtingen. 'We hechten dan ook veel belang aan de samenwerking met fiscaal dienstverleners die we overigens als prettig en constructief ervaren', stelt Peter-Paul Aalbers, directeur Belastingdienst MKB. Het versterken van deze samenwerking is dan ook een van de focuspunten in het Jaarplan MKB van de Belastingdienst. Het Jaarplan MKB helpt de Belastingdienst om te werken aan modernisering en versterking van het toezicht, te blijven voldoen aan de verwachtingen van ondernemers en fiscaal dienstverleners en tegelijkertijd de continuïteit in de processen te borgen. Om de samenwerking met fiscaal dienstverleners te versterken ontwikkelde de Belastingdienst een Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners.

Een voorbeeld van verbetering van de samenwerking is een proef met een Meldpunt voor wederzijdse aandachtspunten. Fiscaal dienstverleners hebben aangegeven dat zij hier behoefte aan hebben. Zodra een casus spoed vereist is en de beschikbare contacten en kanalen geen oplossing bieden, kunnen fiscaal dienstverleners via dit Meldpunt een beroep doen op een medewerker van een FD-team MKB. Fiscaal dienstverleners werken zelf mee in deze pilot.

Meerjarenvisie Belastingdienst

De doelstelling van de Belastingdienst is op doeltreffende wijze uitvoering geven aan de wet- en regelgeving, opdat burgers en bedrijven bereid zijn hun fiscale verplichtingen vrijwillig na te komen. Deze doelstelling is verwoord in de Meerjarenvisie van de Belastingdienst. In de Meerjarenvisie brengt de Belastingdienst zijn activiteiten en beoogde doelen in beeld. Bij het positief beïnvloeden van de regelnaleving (compliance) door burgers en bedrijven hoort ook het aanspreken en betrekken van partijen die een rol spelen in de belastingzaken van burgers en bedrijven, zoals brancheverenigingen, softwareleveranciers en intermediairs, waaronder fiscaal dienstverleners. Fiscaal dienstverleners nemen een bijzondere plaats in, omdat grote groepen burgers en met name bedrijven zich door hen laten vertegenwoordigen. Zij nemen deel aan de interactie tussen Belastingdienst en belastingplichtigen. Daarom worden fiscaal dienstverleners dan ook genoemd in de Rijksbegroting en in de jaarcontracten van de Belastingdienst. Samenwerken met fiscaal dienstverleners draagt bij aan de doelmatige uitvoering van de Belastingdienst. Door kennisdeling met fiscaal dienstverleners kunnen bijvoorbeeld fouten in aangiften worden voorkomen. Ook kan aangepast toezicht mogelijk zijn, waarbij de Belastingdienst steunt op de toegepaste kwaliteit van de fiscaal dienstverlener in de aangifteketen. De Belastingdienst MKB investeert in de relatie met fiscaal dienstverleners voor verbetering van de regelnale-

ving door de klanten van de fiscaal dienstverlener en voor het verbeteren van de (administratieve) processen.

Verbeteren dienstverlening

Voor de versterking van de samenwerking met fiscaal dienstverleners heeft de Belastingdienst een Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners ontwikkeld. 'Dit meerjarenplan is een blauwdruk voor onze aanpak zowel op het verbeteren van onze dienstverlening als op het toezicht', aldus Aalbers. 'We investeren in het opbouwen en onderhouden van relaties met fiscaal dienstverleners. Als er goede wederzijdse contacten zijn, weet je tijdig wat er speelt en kun je bijsturen als dat nodig blijkt te zijn.' Als voorbeeld noemt hij de telefonische benadering van de Belastingdienst van 4.500 fiscaal dienstverleners aan het begin van de coronacrisis. De Belastingdienst vroeg hoe het met de fiscaal dienstverleners ging in de lockdown. Lukte het om klanten te helpen? En hoe ging het contact met de Belastingdienstmedewerkers, die immers ook vanuit huis werkten? In de telefoongesprekken informeerde de Belastingdienst fiscaal dienstverleners over de fiscale steunmaatregelen van het kabinet en vroeg of de fiscaal dienstverleners knelpunten ervoeren of bepaalde informatie misten. 'We zagen toen vaak dezelfde vragen terugkomen', zegt John van Erp, programmamanager van het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners van de Belastingdienst. 'Die legden we voor aan onze landelijke Vaktechniek. Vervolgens hebben we de antwoorden snel online gezet op ons Forum Fiscaal Dienstverleners. Dat werd zeer gewaardeerd.' Bij het signaleren en vroegtijdig aanhangig maken van onduidelijkheden rondom de coronamaatregelen speelden de leden van het Register Belastingadviseurs (RB) volgens Van Erp een belangrijke rol. Ook vertelt hij dat de 'coronabelactie' weer eens duidelijk maakte hoe belangrijk het is om fiscaal dienstverleners nadrukkelijk te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen. 'Waar zien zij kansen? Welke knel-



Overleg met fiscaal dienstverleners vindt vooral online plaats. In 2020 waren er diverse online overlegsessies met koepelorganisaties en fiscaal dienstverleners die niet bij een koepel zijn aangesloten. In 2021 zijn ook weer diverse overlegmomenten gepland.

Directeur-generaal Belastingdienst Peter Smink: 'Het RB is voor ons een belangrijke ketenpartner'



'We betrekken fiscaal dienstverleners bij de ontwikkeling van onze dienstverlening en uitvoeringsprocessen om zo goed mogelijk aan te sluiten op hun belevingswereld en behoeften', zegt Peter Smink, directeur-generaal Belastingdienst. 'Nederland telt ruim 20.000 fiscaal dienstverleners. Samen bedienen zij zo'n 75% van de 2,7 miljoen ondernemers. De Belastingdienst wil graag dat ondernemers uit zichzelf vol-

doen aan hun fiscale verplichtingen. Door een goede samenwerking met fiscaal dienstverleners kunnen we dat gedrag stimuleren.'

Volgens Smink is het Register Belastingadviseurs (RB) een belangrijke ketenpartner van de Belastingdienst. 'Het RB en Belastingdienst hebben er samen belang bij dat de samenwerking en processen in alle opzichten optimaal verlopen.'

Smink: 'De Belastingdienst heeft de ambitie de beste Belastingdienst voor Nederland te worden. Een sterkere focus op dienstverlening is daarbij belangrijk. Daar werken we samen met de fiscaal dienstverleners aan. Dat zie je terug in de activiteiten van ons Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners.'

punten voorzien zij als wij een bepaalde procedure voorstellen?'

Drukbezochte online platforms

Samenwerking tussen Belastingdienst en fiscaal dienstverleners is niet nieuw. Het succesvolle Forum Fiscaal Dienstverleners is hier een voorbeeld van. Ruim 20.000 fiscaal dienstverleners nemen hieraan deel. Op dit online forum werken fiscaal dienstverleners en de Belastingdienst samen aan actueler en informeler contact. In een besloten omgeving kunnen zij elkaar ontmoeten en kennis delen. Fiscaal dienstverleners met een beconnummer kunnen hieraan deelnemen. Medewerkers van hetzelfde kantoor kunnen met het beconnummer een account aanmaken. Ook het Forum Salaris en het Forum Horizontaal Toezicht zijn online platforms waar fiscaal dienstverleners en salarisprofessionals hun informatie halen. Daarnaast organiseert de Belastingdienst al jaren expertsessies, netwerkbijeenkomsten en de Intermediardagen. Ruim 15% van de deelnemers aan de Intermediardagen 2020 was lid van het RB.

In het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners komen al deze activiteiten terug. 'We willen de contactmomenten verder uitbreiden en beter benutten', zegt Van Erp. 'Met het Meerjarenplan beogen we niet het wiel opnieuw uit te vinden, maar we willen veranderingen en verbeteringen planmatig, gestructureerd en samen met fiscaal dienstverleners aanpakken.' Koepelorganisaties het RB en de NOB laten periodiek onderzoek doen naar



Peter-Paul Aalbers, directeur Belastingdienst MKB (links): 'We hechten veel belang aan de samenwerking met fiscaal dienstverleners' (rechts) John van Erp, programmamanager MFD

de relatie tussen fiscaal dienstverleners en de Belastingdienst. Voor de Belastingdienst leveren deze onderzoeken waardevolle informatie op. 'In het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners pakken we de verbeterpunten op met thema's zoals bereikbaarheid, kennis en mogelijk nog meer thema's. Binnen het Meerjarenplan is nu eerst aandacht voor de bereikbaarheid van de Belastingdienst-medewerkers', aldus Van Erp.

Positief beïnvloeden

Het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners heeft tot doel de prominente rol van de fiscaal dienstverlener in de fiscale processen zo effectief mogelijk te bedienen en te benutten. 'Fiscaal dienstverleners vervullen een wezenlijke rol in het verbeteren van de compliance van MKB-ondernemers', zegt Aalbers. Van Erp vult aan: 'Fiscaal dienstverleners kunnen hun klanten, de burgers en bedrijven, positief beïnvloeden. Voor de Belastingdienst is dat belangrijk. Wij willen maximaal gebruikmaken van de meerwaarde; één fiscaal dienstverlener heeft vele klanten. Zo kan het nalevingsniveau worden verbeterd. Bovendien willen we de voorkant van het toezicht versterken. Als het aan de voorkant goed gaat, hoeven we achteraf niet te corrigeren.'

In het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners staat versterking van de driehoek ondernemer – fiscaal dienstverlener – Belastingdienst centraal. Bij de Belastingdienst is het draagvlak voor intensivering van de samenwerking met fiscaal dienstverleners groot. Geregeld vindt strategisch overleg plaats tussen de Belastingdienst en koepel-

organisaties van fiscaal dienstverleners, zoals het RB. Begin 2021 werden afspraken gemaakt over een zogenoemd verbindingsoverleg Fiscaal Dienstverleners voor de uitvoeringsdirecties van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst. Aalbers: 'Doel van dit overleg is dat bestuurders van organisatieonderdelen van de Belastingdienst elkaar informeren over trajecten waarin wordt samengewerkt met fiscaal dienstverleners.' Op deze wijze wordt de Belastingdienst zich nog meer bewust van de meerwaarde van de fiscaal dienstverlener binnen de aangifteketen. Hierdoor wordt de samenwerking gemakkelijker en effectiever.

De coronacrisis maakt live bijeenkomsten lastig of zelfs onmogelijk. Daarom vindt overleg met fiscaal dienstverleners vooral online plaats, meestal via het platform Webex. 'Gelukkig werkt dat goed', zegt Van Erp. In 2020 vonden diverse online overlegsessies plaats, waaronder twee online panels voor koepel- en belangenorganisaties en drie voor fiscaal dienstverleners die niet bij een koepel zijn aangesloten. Voor 2021 zijn er ook diverse overlegmomenten gepland. Hier wordt gesproken over actuele thema's en over de voortgang van het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners. De eerste online overlegmomenten in 2021 vonden plaats op 11 februari.

Bereikbaarheid

Het eerste thema van het Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners is de bereikbaarheid van de Belastingdienst. Dit komt rechtstreeks voort uit de behoeften

van fiscaal dienstverleners. Het RB en de NOB lieten in 2019 voor de vierde keer een onderzoek uitvoeren onder hun leden naar de bereikbaarheid van de Belastingdienst. Van Erp: 'De score was onder de maat en er was sprake van een neerwaartse trend. Dit willen we verbeteren.' Momenteel werken het programmeerteam Meerjarenplan Fiscaal Dienstverleners, fiscaal dienstverleners en hun koepelorganisaties – waaronder het RB – samen aan de uitwerking van initiatieven die de onderlinge samenwerking versterken. Medio februari 2021 werd in online sessies onder andere gesproken over het thema bereikbaarheid. Op dit punt zijn al verschillende stappen gezet. Sinds oktober 2020 is de infographic bereikbaarheid beschikbaar. Dit is een hulpmiddel voor fiscaal dienstverleners bij het kiezen van het juiste kanaal voor vragen of informatie voor hun cliënten. Fiscaal dienstverleners kunnen ervaringen en ontbrekende contactmomenten melden via meerjarenplan.fd@belastingdienst.nl.

De pilot met het Meldpunt voor wederzijdse aandachtspunten zal ook de bereikbaarheid vergroten. Fiscaal dienstverleners geven aan dat ze behoefte hebben aan een dergelijk Meldpunt. Om de bereikbaarheid van medewerkers te verbeteren wordt ook doorschakeling van en naar mobiele telefoons geregeld. Daarnaast worden actuele contactgegevens in brieven en e-mails vermeld.

Ook het delen van statusinformatie over klanten tussen de Belastingdienst en gemachtigde fiscaal dienstverleners kwam bijvoorbeeld aan de orde tijdens de online sessies tussen Belastingdienst, fiscaal dienstverleners en hun koepels. Fiscaal dienstverleners vinden 'system-to-system' uitwisselen van informatie de beste oplossing. Deze mogelijkheid is er nog niet. De Belastingdienst verstuurt en deelt deze informatie nu nog niet consequent en gaat sturen op het consequent delen van deze informatie die van belang is voor de fiscaal dienstverlener. Hierdoor krijgen fiscaal dienstverleners meer zicht op de voortgang van deze processen. In lijn met eerdere verzoeken van fiscaal dienstverleners is de Belastingdienst gestart met het digitaliseren van de fysieke formulieren voor interactie met de Belastingdienst. Voor de Helpdesk Intermediairs geldt dat fiscaal dienstverleners met een bereikbaarheid van meer dan 90% geen knelpunten meer ervaren.

Terwijl de activiteiten om de bereikbaarheid te verbeteren doorgaan, start de voorbereiding van het thema kennis. Koepelorganisaties en fiscaal dienstverleners hebben aangegeven wat zij verwachten van de Belastingdienst als het gaat om het delen van vakinhoudelijke informatie. <<<

Teksten zijn aangeleverd door de Belastingdienst