

Persbericht – maandag 24 februari 2025 – 15.30 uur

Gezamenlijk onderzoek adviseurskoepels naar de relatie met de Belastingdienst: Verbeterde bereikbaarheid, maar nog steeds uitdagingen

Vandaag, 24 februari 2025, hebben Caroline van der Woude (voorzitter NOB) en Charlotte Persoon (jurist beroepszaken NOB en namens de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en Vincent de Jong (voorzitter RB) en Sylvester Schenk (directeur fiscale zaken) namens het Register Belastingadviseurs (RB) de uitkomsten van een onderzoek <link naar onderzoek > naar de relatie met de Belastingdienst overhandigd aan een delegatie van de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën. Dit onderzoek, waaraan ruim 2.000 leden van de NOB en het RB hebben deelgenomen, heeft inzicht gegeven in de huidige stand van zaken en mogelijke verbeterpunten in de onderlinge relatie.

Verbeterde bereikbaarheid

Hoewel het onderzoek laat zien dat de bereikbaarheid van de Belastingdienst via directe communicatielijnen is verbeterd, blijft dit voor veel leden van beide koepels toch een punt van zorg. Meer dan de helft van de respondenten ervaart de bereikbaarheid inmiddels als goed tot uitstekend, vooral door het gebruik van e-mail en terugbelopties. Echter, voor leden zonder vaste contactpersoon (en dat betreft een meerderheid van de gezamenlijke achterban) blijft contact met de Belastingdienst een groot knelpunt.

Kwaliteit van de dienstverlening

De algehele waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening is licht gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Vriendelijkheid van medewerkers blijft een sterk punt, maar doorlooptijden van dossiers, consistentie van antwoorden en de snelheid van reageren blijven achter. Bedrijfsfiscalisten zijn significant meer tevreden over de dienstverlening dan de fiscalisten die in het advies vak zitten, mede door de voordelen van vaste contactpersonen en betere toegang tot informatie (bijv. het vinden van de juiste persoon en doorlooptijd van dossiers) voor deze eerste groep.

Veel respondenten waarderen de grondgedachte van Horizontaal Toezicht (HT), zoals vertrouwen en transparantie. In de praktijk leidt dit echter tot toenemende administratieve lasten en wordt het vooraf bespreken van standpunten als te beperkt ervaren. Respondenten geven aan behoefte te hebben aan duidelijkere richtlijnen, meer ruimte voor pragmatische oplossingen en een consistentere toepassing van de principes van Horizontaal Toezicht.

Uitdagingen in de relatie

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. Hoewel er meer aandacht is voor communicatie en snellere reactietijden, blijven fiscaal dienstverleners de afhandeling van bezwaarprocedures en sancties vaak als onredelijk en weinig flexibel ervaren. De behoefte aan een meer gelijkwaardige en oplossingsgerichte samenwerking wordt breed gedragen.

Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek is een aantal aanbevelingen geformuleerd. De belangrijkste daarvan zijn:

- Sneller met elkaar schakelen en duidelijke doorlooptijden afspreken
- Waar mogelijk doorlooptijden garanderen
- Investeren in vaste aanspreekpunten en in de kennis van de belastingdienstmedewerkers
- Enkele verbeteringen ten aanzien van HT zoals prioriteit in behandeling, meer consistente toepassing en meer ruimte voor pragmatische oplossingen. Alle aanbevelingen zijn te vinden in de rapportage van het onderzoek dat via deze link <link toevoegen> te benaderen is.

Conclusie

Het onderzoek laat zien dat er, vergeleken met eerdere jaren, weinig is veranderd. Dit is teleurstellend, zeker gezien alle inspanningen van de afgelopen tijd, zoals de recente regiobijeenkomsten waar medewerkers van de Belastingdienst en leden van het RB en de NOB ervaringen uitwisselden.

Hoewel de bereikbaarheid is verbeterd, blijft de algehele kwaliteit van de dienstverlening en de relatie met de Belastingdienst een punt van zorg. Door samen te werken aan de genoemde aandachtspunten, kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd en kan een meer gelijkwaardige relatie ontstaan. Dit vraagt echter om blijvende inzet.

We roepen de Belastingdienst op om te blijven investeren in een goede verstandhouding en serieus te werken aan een betere relatie. Als dat gebeurt, zullen de resultaten van een volgend onderzoek dat zeker weerspiegelen. De aanhouder wint!

"Dit onderzoek toont aan dat er vooruitgang is geboekt in de bereikbaarheid van de Belastingdienst, maar er blijven nog steeds belangrijke uitdagingen bestaan die moeten worden aangepakt om een meer gelijkwaardige en oplossingsgerichte samenwerking te realiseren," aldus Caroline van der Woude, voorzitter van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs.

Vincent de Jong, voorzitter van het Register Belastingadviseurs vult daarop aan: *"De genoemde vooruitgang is er, dat laat het rapport zien, maar niet met overtuigende cijfers. De recente regiobijeenkomsten hebben zeker bijgedragen aan een beter wederzijds begrip, het is dan ook goed dat daaraan in 2025 een vervolg wordt gegeven."*

Over de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs

De Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) is opgericht in 1954. We zijn de beroepsvereniging van universitair opgeleide belastingadviseurs in Nederland en behartigen de gemeenschappelijke belangen van

onze leden. We staan voor een excellente beroepsuitoefening door het aanbieden van opleidingen voor onze leden, het toepassen van onze code of conduct en de handhaving daarvan via onafhankelijk tuchtrecht. We vormen de brug tussen leden en maatschappij door de inzet van de bij onze leden aanwezige (praktijk)kennis over de volle breedte van het fiscale terrein. Deze kennis zetten we in om een bijdrage te leveren aan het maatschappelijke debat over belastingen. Ga naar www.nob.net voor meer informatie.

Over RB

Het Register Belastingadviseurs (RB) is met zo'n 6.000 leden de grootste beroepsvereniging van fiscalisten die werken voor het MKB. Zij kunnen bij het RB terecht voor vaktechnische informatie en ondersteuning in de beroepsuitoefening, opleidingen en belangenbehartiging. Meer informatie vindt u op www.rb.nl

Contactgegevens NOB: Charlotte Persoon, +31 6 21955181 e-mail: c.persoon@nob.net

Contactgegevens RB: Harald Bresser, +31 6 51595093 e-mail: hbresser@rb.nl