

## **Beconoverleg 15 december 2023 verslag definitief 1.0**

- Gezamenlijk vastgesteld in het reguliere Beconoverleg van 23 februari 2024

Locatie De Knoop te Utrecht, V-06-04.

Tijd: 12:00-15:45 uur.

Vorbereidend overleg koepel- en beroepsorganisaties: 11:00-12:00 uur, V-03-09.

Deelnemers: vertegenwoordigers van NBA, NOAB, NOB, RB, SRA en Belastingdienst.

### **1. Opening**

Door de regiodirecteur Belastingdienst MKB kantoor Den Haag, vaste deelnemer in dit overleg en tevens bestuurlijk aanspreekpunt FD-benadering. Hij treedt op als voorzitter van dit overleg. De vaste voorzitter is afwezig.

De vaste deelnemer van de Belastingdienst in dit Beconoverleg namens CAP/OSWO wordt wegens aanstaande pensionering opgevolgd. Het is formeel diens laatste Beconoverleg, maar hij komt in 2024 nog terug als back up of ondersteuning van zijn opvolger. De nieuwe vertegenwoordiger van CAP/OSWO stelt zich voor. Het is belangrijk dat CAP als ondersteuner van grote aanleveraars (softwareontwikkelaars en de grote top 40 FD-kantoren) een vaste plek houdt in dit Beconoverleg en de werkgroep Digicom.

De agenda wordt vastgesteld met de volgende toelichting. Er is veel inbreng van de externe partners. Deze is ondergebracht bij de reeds geagendeerde onderwerpen, bijvoorbeeld inzake box 3 en de inning van coronaschulden. De overige worden behandeld bij het onderdeel 'Door deelnemers ingebracht'. Vanwege de hoeveelheid kunnen de meeste inhoudelijk niet volledig worden doorgesproken. We benutten dit overleg om ze te benoemen, kort toe te lichten en te adresseren voor een vervolg. Het oorspronkelijke onderwerp 9a (ingebracht door SRA) is vervallen en vervangen door een nieuw item van de NBA. Als 9j is item van het RB toegevoegd.

### **2. Corporate campagnes Inkomstenbelasting**

Gebruikelijk is dat de Belastingdienst in het vroege voorjaar de koepel- en beroepsorganisaties tijdens het Beconoverleg meeneemt in de komende aangiftecampagne IH. Vandaag aandacht voor VA2024 en aangiftecampagne 2024 (IH2023). Waarop legt de Belastingdienst het accent? Inleiding door adviseurs van de Corporate Dienst Communicatie. De gebruikte PowerPointpresentatie is bijgesloten.

Ten aanzien van de campagne VA2024:

- GVA-brief 'geen voorlopige aanslag meer zijn sinds medio november verstuurd (burgers en ondernemers)
- VA terug te ontvangen worden sinds 5 december 2023 verzonden
- VA te betalen worden vanaf 12 januari 2024 verzonden
- De bedoelde brieven zijn begrijpelijker gemaakt
- Duiding van de veranderingen in 2024 (met fiscale impact)
- Toelichting op de ondersteunende communicatie vanaf 4 december 2023
- Gedifferentieerde doelgroepen (inclusief stakeholders)
- De VA (en het aanpassen ervan) wordt meegenomen als zogenoemd life event in de campagne die hele jaar doorloopt. De hoofdboodschap blijft: Ontvang je een VA? Check deze dan goed en pas de VA aan als dat nodig is!

Ten aanzien van IH2023 (campagne 2024):

- Communicatiestrategie 'een beetje hulp is nooit ver weg'
- Duiding van (verwachte) aantallen, doelgroepen en sporen
- Inhoudelijk vergelijkbaar met campagne in 2023
- Additioneel: "Rumour around the brand".

Het Beconoverleg herkent de aanpak en waardeert vroegtijdig te zijn meegenomen. De Belastingdienst heeft aan de externe partners nog een aantal vragen gericht op het verfijnen van de ondersteunende campagne ten aanzien van reeds bekende veel gestelde vragen, de ondersteuning van leden en het bedienen en benutten van de kanalen van de betrokken organisaties. De vragen worden via een separate mail van de secretaris aangeboden.

### **3. Broodjeslunch**

### **4. 'Kwaliteit in de administratieve keten'**

De gezamenlijke werkgroep 'Koepels-Belastingdienst: Kwaliteit in de administratieve keten' kwam een aantal keren bijeen; geheel en partieel, online en fysiek. Op 8 november jl. was het Strategisch Overleg. Het reguliere Beconoverleg wordt benut om zaken gemeenschappelijk te maken. Een statusupdate door de vaste vertegenwoordiger van de Belastingdienst van wat er voorligt aan producten en bespreekpunten door de Belastingdienst in genoemde werkgroep en aanvulling door de deelnemende aanwezige koepelvertegenwoordigers.

Op woensdag 8 november 2023 hebben vertegenwoordigers van de koepel- en beroepsorganisaties en Belastingdienst zeer prettig en voortvarend gesproken over de wederzijdse rol, ambitie en mogelijkheden in het versterken van de kwaliteit in de keten. Basis voor de bespreking waren het door de gezamenlijke werkgroep opgestelde rapport *Kwaliteit, wat is het waard* en het rapport *Aansluiting Belastingdienst op fiscaal dienstverleners* (Andersson, Elffers, Felix). Het is helder en bevestigt dat koepel- en beroepsorganisaties, zij het ieder op eigen wijze, kwaliteit toevoegen aan de fiscale keten. Voorts:

- o de gezamenlijke werkgroep wordt uitgebreid en bestaat per nu uit vertegenwoordigers van alle vijf grote koepel- en beroepsorganisaties van FD's en Belastingdienst.
- o de gezamenlijke werkgroep zoekt onderwerpen die geschikt zijn voor pilots voor de beoogde intensievere samenwerking.
- o in de uitwerking worden kwaliteitseisen en -indicatoren (herkenning en aantoonbare toegevoegde waarde) en de benodigde vormen van informatie-uitwisseling meegenomen.
- o binnen de Belastingdienst (corporate) via een mogelijke strategiesessie genereren van de juiste aandacht voor de intensievere samenwerking met de markt van FD's en de consequenties daarvan.

Op 18 december 2023 is er een nieuwe bijeenkomst van de gezamenlijke werkgroep.

#### *S2S bezwaarvoorziening voor intermediairs*

Uitgelicht wordt de (wens / ambitie) S2S bezwaarvoorziening voor intermediairs. Zie de bijgesloten PowerPointpresentatie. In beeld bij de ontwikkelingen zijn onder meer: enkelvoudig bezwaar (één bezwaar per beschikking), ontvangstbevestiging (en de betekenis ervan), bijsluiten documenten (in pdf). Het proces van de bezwaarbehandeling wijzigt op grond van dit initiatief niet. Het streven is realisatie tweede helft 2024. In het eerste kwartaal van 2024 wordt meer inzicht in de voortgang verwacht. De bijeenkomsten van de werkgroep Digicom worden benut voor verder inzicht in de voortgang.

#### *Track & trace*

De voorzitter van de werkgroep Digicom koppelt ontwikkelingen (overige) track & trace terug. De ontwikkeling heeft volop aandacht waarbij nu en in de komende periode primair aandacht is voor de (S2S) bezwaarvoorziening voor intermediairs inclusief berichtgeving over de voortgang. In 2024 vindt naast S2S bezwaarvoorziening voor intermediairs ook afstemming plaats over vervolgstappen op terrein van track-and-trace. Dit onderwerp komt daarom ook aan de orde in de eerste bijeenkomst in 2024 van de werkgroep Digicom.

De voorzitter juicht namens het overleg de ontwikkelingen toe en geeft in een bredere beschouwing aan dat het belang van intensievere samenwerking binnen de keten snel toeneemt. Het toenemende fiscaal-administratieve werkpakket, het stijgende aantal entiteiten en de krapte op de arbeidsmarkt vraagt om een heel andere oriëntatie op het werk van de Belastingdienst, naar verwachting ook op dat van fiscaal dienstverleners) en dientengevolge op de samenwerking binnen de keten dan tot nu.

#### **5. Box 3**

De ontwikkelingen box 3 houden burgers, ondernemers, hun fiscaal dienstverleners en de Belastingdienst bezig. De volledige keten bereidt zich zo goed mogelijk voor op de uitspraak van de HR. In samenwerking kunnen koepel- en beroepsorganisaties (fiscaal dienstverleners) en Belastingdienst een hoop goed doen. Inleiding op de actuele situatie en mogelijk vervolg rechtsherstel en een inkijkje in het mogelijke toekomstig stelsel door de landelijk procesregisseur IH en de landelijk projectmanager rechtsherstel box 3. Een aantal van door overlegdeelnemers eerder gestelde vragen wordt in de presentatie behandeld.

We zijn met zijn allen in afwachting van de uitspraak van de Hoge Raad. De inleiding neemt het overleg mee in (zie tevens bijgevoegde PowerPointpresentatie:

- de actuele voorraden bezwaar
- herstel box 3 (HR uitspraak een vorm van werkelijk rendement), concept-tijdlijn en activiteiten
- doelgroepen
- status massaal bezwaar plus

- fundamenteel andere aanpak in mogelijk toekomstig stelsel. .

Vervolgafspraken richten zich onder meer op:

- termijnen en prioritering (rechtsherstel)
- ontwerp aangifte / formulier
- vertrouwen op betrokkenheid kwaliteit fiscaal dienstverlener.

Het Beconoverleg praat graag verder over thema box 3 met betrekking tot de te ontwikkelen oplossing / werkvorm en de betrokkenheid van fiscaal dienstverleners. Alle deelnemers reageren positief op de uitnodiging deel te nemen aan een online werksessie rond 1 februari 2024. Duur 1-1,5 uur. Beperkt aantal deelnemers voor een goede dialoog; zo nodig en zo mogelijk in twee groepen. Twee thema's: rechtsherstel en toekomstig stelsel.

Verdere communicatie door de secretaris van dit overleg.

Ter informatie wordt nog gemeld. In het vorige overleg en vervolgens in het separate overleg inzake box 3 van 29 november 2023 heeft de Belastingdienst toegezegd snel duidelijkheid te geven over een aantal besproken zaken. Het Ministerie van Financiën, Directoraat-Generaal voor Fiscale Zaken (DGFZ) heeft op 8 december jl. per mail de bedoelde informatie rechtstreeks gedeeld met de extern en intern betrokkenen, waaronder leden van dit Beconoverleg.

De landelijk projectmanager rechtsherstel box 3 spreekt namens de Belastingdienst zijn waardering uit voor de betrokkenheid en bijdrage van de koepel- en beroepsorganisaties in dit Beconoverleg. Hij is onder de indruk van de open en vertrouwelijke manier waarop over de voorliggende problematiek wordt besproken en suggesties voor oplossingen en dilemma's worden gedeeld.

## **6. Meerjarenplan fiscaal dienstverleners (MFD)**

Door de programmamanager Meerjarenplan fiscaal dienstverleners. De Belastingdienst informeert het Beconoverleg periodiek over de ontwikkelingen binnen het programma Meerjarenplan FD. Voor fiscaal dienstverleners zijn deze ontwikkelingen te volgen op [Forum FD](#). In dit laatste overleg van 2023 wordt een overzicht gedeeld van lopende activiteiten binnen het programma Meerjarenplan FD sinds het vorige overleg.

### *Thema Bereikbaarheid:*

- Bereikbaarheid Helpdesk Intermediairs

Omdat de bereikbaarheid van de Helpdesk Intermediairs voor FD's niet altijd optimaal is, werken we de mogelijkheid voor FD's uit om een terugbelverzoek te doen op een voor de FD passend moment.

Ook werken we aan een publicatie over de informatie op klantportalen (Mijn BD / Mijn BD zakelijk / Mijn Toeslagen) en de toegankelijkheid van deze portalen via e-Herkenning. Deze informatie wordt toegevoegd aan de bestaande contactkaart.

- Terugdringen statusvragen

Hiertoe heeft het programma in de afgelopen jaren herhaaldelijk aandacht gevraagd voor een track-and-trace voorziening voor het delen van statusinformatie tussen Belastingdienst en FD's (S2S). Inmiddels heeft de Belastingdienst in de werkgroep DigiCom van 10 november jl. inzicht gegeven hoe in de komende periode werk gemaakt wordt van een geleidelijke verbetering van het delen van statusinformatie. Daarbij wordt gestart met het bezwaarproces met als streven dat in de 2<sup>e</sup> helft van 2024 statusinformatie wordt gedeeld.

- Geven van redelijke reactietermijn aan FD's voor beantwoording vragenbrieven.

Deze verbeterkans is opgenomen in het programma Compliance Bevorderende Aanpak, dat in de loop van 2024 wordt uitgerold op alle MKB kantoren. In de praktijk betekent dit: behandelaar belt alvorens een vragenbrief uit te sturen en maakt afspraken over de wijze van beantwoording (brief, e-mail, telefonisch) en de termijn die daarvoor nodig is.

### *Thema Kennis:*

- Publiceren van standpunten ingenomen op basis van casuïstiek die is gedeeld tijdens vooroverleg. Het prototype dat deze publicatie ondersteunt wordt momenteel getest met casuïstiek uit het veelzijdige thema "eigen woning". Als test slaagt en de implementatie bestuurlijk is afgestemd volgt mogelijk publicatie op Forum FD.
- Verbeteren vraag en antwoord functie op Forum FD, zodanig dat FD algemene fiscale vragen kan stellen en daarop een gemotiveerd en onderbouwd antwoord krijgt van de inspecteur. Opgehaalde verbeteringsuggesties in het gebruikerstevredenheidsonderzoek FFD worden gewogen en indien haalbaar uitgewerkt.

Desgevraagd stemmen de externe partners ermee in, dat door hen via Beconoverleg / werkgroep DigiCom ingebrachte vraagpunten en signalen ook geanonimiseerd beschikbaar worden gesteld op FFD zodat de hele doelgroep FD hier kennis van kan nemen.

### **Thema Professionele ethiek**

- Inzicht verkrijgen in de kaders van betrokken partijen voor het bewerkstelligen van wederzijds begrip en het ontwikkelen van een gedeeld kader voor het gebruik van speelruimte bij casuïstiek. Er is een onderzoeksvoorstel opgesteld voor het verstrekken van een onderzoeksopdracht aan een externe partij. Binnen dit onderzoek worden de gedragsregels en ethische kaders die gelden voor belastingadviseurs, fiscalisten, accountants en medewerkers van de Belastingdienst verzameld om vervolgens via een kwalitatief onderzoek inzicht te krijgen in de daadwerkelijke werking daarvan, om van daaruit een handleiding samen te stellen over de gezamenlijke behandeling van ethische kwesties. Offertetraject start begin 2024; onderzoek start in de loop van 2024.
- Opzetten "nalevingscommunicatie" over het toezicht van de Belastingdienst. Er wordt een concept-communicatieplan uitgewerkt waarin periodiek gepubliceerd wordt over het toezicht van de Belastingdienst in zijn algemeenheid en de werking van de FD-benadering in het bijzonder. Kenbaar maken wat de Belastingdienst doet, waarom en hoe dit gebeurt. Dit concept wordt voorgelegd aan de bestuurder.

De volgende (online) sessie met FD's vindt plaats op 13 maart 2024. Suggesties of vragen kunnen doorlopend gedeeld worden via [Meerjarenplan.FD@belastingdienst.nl](mailto:Meerjarenplan.FD@belastingdienst.nl).

### **7. Innen & Betalen, inlossen coronaschulden**

Het terugbetalen van opgebouwde coronaschuld is in de komende tijd een belangrijke topic voor ondernemers, hun ondersteuners en de Belastingdienst. In de afgelopen periode heeft het Beconoverleg aandacht gehad voor de verschillende ondersteunende richtlijnen, voorzieningen en communicatie. Inmiddels loopt de nieuwe fase: de Belastingdienst vordert in. De ketenmanager Inning & Betalingsverkeer neemt het Beconoverleg mee in de actualiteit. Zie hiervoor tevens het bijgeschoten overzicht per 27 november 2023 in PowerPoint.

De hoeveelheid schuld neemt af, dat is bemoedigend. Zorgen zijn er over ondernemers die niets doen en niets van zich laten horen. In week 46 werden ruim 30.000 ondernemers MKB gerappelleerd, waarvan ruim 30% wegens achterstand sec op lopende verplichtingen.

Voor de niet-bewegers geldt intrekking van de betalingsregeling. Deze ondernemers hebben 14 dagen de tijd voor een laatste kans voor een hulpvraag of om hun volledige achterstand in te lopen, daarna start de dwanginvordering, waarbij door de Belastingdienst nog wel contact wordt gezocht vóórdat er beslag wordt gelegd.

De Belastingdienst richt de overige aandacht (helpen en handhaven, communicatie, ondersteuning) in de diagram op bladzijde 3 vooral op de drie groepen die (deels) met rood gemarkeerd. De kernboodschap aan hen die ondernemers tevens ondersteunen bij innen en betalen blijft hetzelfde. Laat cliënten in zwaar weer in ieder geval de lopende verplichtingen bijhouden! Zolang de lopende verplichtingen bij zijn, kan de verlenging van de regeling van 5 naar 7 jaar of een betaalpauze nog soelaas bieden.

De Belastingdienst zorgt voor een Schuldenoverzicht (inclusief rentedeel). De laatste van deze overzichten worden bezorgd in december met peildatum 11 december 2023. Mutaties na die datum zijn te bepalen met de overzichten van januari en februari omdat daarin betalingen en afboekingen op aanslagen zijn vermeld. In 2024 volgt een overzicht in de maand volgend op het einde van het kwartaal. Volg de website en (voor fiscaal dienstverleners) Forum FD's voor actueel nieuws.

Besproken wordt een voorbeeldcasus over de mate waarin de kantoren MKB contact opnemen met de fiscaal dienstverlener als deze een brief met een voorstel tot betalingsregeling indient. Het is inderdaad *de bedoeling* dat bij een voorstel tot betalingsregeling altijd contact gelegd wordt met de belastingschuldige en bij voorkeur ook met de FD. Oftewel: de gevolgde werkwijze is niet conform de instructies. Op sommige kantoren is de hoeveel voorstellen dusdanig groot dat het additionele contact met de FD erbij inschiet en de belastingplichtige vanuit het proces uitsluitend per brief wordt geïnformeerd. Dat is incidenteel en van tijdelijke aard. De belastingplichtige wordt altijd geïnformeerd.

De gewenste afhandelingstermijn is tien dagen. Eveneens kan ook hierbij de regionale hoeveelheid ervoor zorgen dat die termijn incidenteel en tijdelijk niet wordt gehaald.

De overlegdeelnemers worden gevraagd voorbeelden aan te reiken als de gewenste werkwijze, enigszins structureel, niet wordt gehanteerd. Het RB wordt gevraagd de gegevens van de naar voren gebrachte

casus te delen zodat exact kan worden vastgesteld hoe het proces is verlopen en het betreffende kantoor desgewenst contact op kan nemen met de betrokken fiscaal dienstverlener.

Correspondentie van de ontvanger wordt uitsluitend naar de fiscaal dienstverlener gestuurd, als deze ook daadwerkelijk gemachtigd is voor inning / invordering. Een machtiging voor het proces IH betreft aangifte, bezwaar enz., maar niet automatisch inning en invordering; dit vereist een separate machtiging.

De blog van Jan Wietsma over de 7 misverstanden over schuldsanering, in Accountancy-van-morgen, wordt van harte aanbevolen, zie de link in de bijgevoegde presentatie.

In de komende maanden worden het verloop nauwkeurig gevolgd. Het ligt voor de hand dat in dit onderwerp pas verderop komend voorjaar opnieuw in dit gezamenlijke overleg wordt geagendeerd.

## **8. Koffiebreak**

### **9. Door deelnemers ingebracht**

Diverse punten ingebracht door de externe partners. Ze verdienen veelal meer aandacht en uitzoeken dan in dit Beconoverleg kan. De werkvorm is dat elk punt kort toegelicht worden door de indiener, nagegaan wordt op het punt tot herkenning lijkt bij de overige deelnemers (verhelderingsvragen) en zo nodig worden geadresseerd met een vervolgactiviteit.

#### **a. Een signaal van NBA inzake veel en dubbele post LH-proces**

Fiscaal dienstverleners ontvangen veel blauwe brieven (fysieke post) ten behoeve van hun cliënten over de in te dienen aangiften loonheffingen. Dat vinden zij overbodig, aangezien dit al voldoende duidelijk is, ook vanwege de software die FD's gebruiken voor het indienen van de aangiften. Dat kan overzichtelijker en zuiniger. De topic gaat ook breder rond, bijvoorbeeld op LinkedIn.

De vergadering bespreekt de toelichting van het ketenbureau Loonheffingen (MKB) op artikel 4a UR-AWR:

Het uitnodigen tot het doen van aangifte geschiedt door het uitreiken of toezenden van een aangiftebrief waaruit blijkt de wijze van het doen van aangifte, een omschrijving van de gevraagde gegevens of bescheiden en de termijn waarbinnen aangifte moet worden gedaan. Omdat het geen wettelijke beschrijving is, maar een uitvoeringsregeling, verkent het Beconoverleg de ruimte. Bijvoorbeeld voor de inhoudingsplichtige zou een bericht in het persoonlijk domein (MBDZ) een oplossing kunnen zijn. De topic wordt voor een vervolg geagendeerd in de bijeenkomst van de werkgroep Digicom. De werkgroep kijkt daarbij breder naar de veelheid van brieven en hoe die volgens de markt van FD's verminderd zou kunnen worden.

#### **b. Werkproces naheffingsaanslagen loonheffing wegens administratief onjuiste betaling ingebracht door NOAB.**

De topic betreft naheffingsaanslagen loonheffing die worden opgelegd als er wel tijdig is betaald maar met een onjuist betalingskenmerk (bijvoorbeeld van de maand eerder of later). Vaak raken FD's betrokken (want LH en er is een probleem). De vraag van NOAB, respectievelijk het overleg, luidt: kan voordat het systeem een naheffingsaanslag oplegt, worden gecontroleerd of er een andere onverschuldigde betaling met hetzelfde bedrag is binnengekomen? Zo ja, kan er dan een verrekening plaatsvinden. Dat zou in voorkomend geval herstelwerk voorkomen. De NOAB schetst hiervan een praktijkvoorbeeld (tevoren per mail ingestuurd en dus beschikbaar).

De topic wordt toegelicht door de ketenmanager Inning & Betalingsverkeer in de annex op agendapunt 7. De Belastingdienst kan niet altijd zonder meer aannemen dat de gedane betaling een ander tijdvak betreft en zonder meer verrekenen. Soms betaalt een ondernemer bijvoorbeeld vooruit. De Belastingdienst onderkent wel het door NOAB ingebrachte punt en wil dit oplossen door betere communicatie: immers het herstelwerk kan het gemakkelijkst worden voorkomen als de aangever op het juiste betaalkenmerk voldoet. Ook wordt iDeal gestimuleerd (juiste bedrag, geen overige overnamefouten enz.). Bij dit laatste zouden ook de ondersteunende fiscaal dienstverleners positief kunnen bijdragen.

Naschrift secretaris 17 januari 2024. In de huidige werkwijze is bovendien al in een mate voorzien in het bestemmen van onjuiste betalingen. Teveelbetalingen leiden namelijk vaak tot uitwerp en er wordt door het team Betalingsverkeer onderzocht of er aanslagen of aangiften openstaan, ook met een overeenkomend bedrag. Vaak ziet dat op de aangifte LH of OB. In beginsel wordt een tijdige doch onjuiste betaling beoordeeld en bestemd zodat deze vaak nog tijdig in de definitieve selectie voor naheffingsaanslagen wordt verwerkt en daarmee verder herstelwerk wordt voorkomen.

#### **c. Suggestie differentiatie klachtenregeling ingebracht door NOB.**

Graag had de NOB wat meer tijd gehad om de suggestie inzake de klachtenregeling te bespreken. Eerder in het Beconoverleg is door de NOB ingebracht dat de huidige klachtenregeling een zeer zwaar (omkleed) middel is dat mogelijk niet tegemoet komt aan een van de beoogde doelen, namelijk het ook komen tot verbetering van proces en bevindingen.

Een eerder hiervoor door NOB toegezegd memo blijkt niet haalbaar. Een van de redenen hiervan is dat de leden van NOB nauwelijks ervaring hebben met de klachtenregeling omdat ze het om voornoemde reden uit de weg gaan. Diverse grote kantoren hebben de laatste jaren überhaupt geen klacht ingediend. Er is dus vrijwel geen ervaring mee. De algemene houding is dat het indienen van een klacht sterk wordt ontraden.

Op basis van een verdere verkenning van de formele klachtenregeling vermoedt de NOB het een zeer zwaar instrument is, dat in weinig praktijkgevallen tot verbetering kan en zal leiden.

Daarom stelt de NOB via een uitgebreide beschrijving per mail, naast de formele klachtenregeling, een *informele* klachtenregeling voor. Zo een informele klachtenregeling zou de huidige hoge drempels wegnemen en met waarborgen omkleed de-escalerend werken als de relatie tussen belastingdienst en adviseur / belastingplichtige is vastgelopen en meer kunnen bijdragen aan het verbeteren van processen en het oplossen van knelpunten.

Reactie Belastingdienst, De Belastingdienst laat door de huidige aanpak zien klachten serieus te nemen. Bovendien levert slechts deze klachtenregeling een uitspraak waarop zowel klager als de Belastingdienst zich kunnen beroepen.

De Belastingdienst geeft aan dat een gedeformaliseerde vorm van de huidige klachtenregeling of het introduceren van een alternatief spoor, weinig kansrijk is.

De huidige klachtenregeling is niet voor niets op de huidige wijze vormgegeven, geëvolueerd tot de huidige inrichting en voldoet daarmee ook aan eisen die door anderen aan de Belastingdienst gesteld zijn onder meer ook op het terrein van vastleggen en transparantie. De NO is een van die anderen.

Er zijn waarborgen voor een zuivere behandeling (voorkomen vermenging) waardoor bijvoorbeeld de behandelend inspecteur, waartegen een klacht loopt, niet ook inhoudelijk bij de afhandeling betrokken is. De voorzitter geeft aan dat sleutelen aan de klachtenregeling vermoedelijk geen kans van slagen heeft en ontraadt de suggestie door te zetten.

Mogelijk kunnen we een nader gesprek tot stand brengen tussen de NOB (en eventuele anderen) en een vertegenwoordiger van de Belastingdienst/directie Particulieren (eigenaar van klachten) om te kijken of er in de praktijk wat te verhelderen valt zodat aan de behoefte en vertrouwen van de NOB en eventuele anderen binnen de huidige systematiek kan worden tegemoet gekomen. Ook de versterkte samenwerking van NOB en Belastingdienst in het kader van HT biedt via de relatiebeheerder meer gelegenheid voor proactief contact. Het door NOB aangereikte voorbeeld is bij uitstek een situatie die snel en laagdrempelig door het inschakelen van een relatiebeheerder kan worden vlot getrokken. Ook stimuleert de Belastingdienst meer direct contact tussen behandelaar en fiscaal dienstverlener; v.v.

De andere externe overlegpartners geven aan dat ze met de huidige klachtenregeling, in de nadrukkelijke constellatie met de andere contactvormen via bijvoorbeeld accountmanagement en relatiebeheer, prima uit de voeten kunnen.

De NOB neemt de reacties mee en oriënteert zich op een eventueel vervolgactiviteit, richting leden of anderszins.

d. Suggestie differentiatie vooroverleg ingebracht door NOB.

De NOB bespeurt een met het vorige agendapunt vergelijkbare tendens bij het verzoek om vooroverleg. Het vooroverleg is een groot goed voor de Belastingdienst en voor adviseurs. Het formele standaardformulier dat moet worden ingevuld, past bij bepaalde verzoeken, maar er zijn veel vormen van lichter overleg denkbaar waarbij dit formulier en de moeite van een schriftelijke uitwerking onnodig belemmerend werkt. De NOB doet de suggestie van een meer informele (telefonische) mogelijkheid om dossiers in beweging te krijgen.

Het Beconoverleg herkent de analyse van NOB en steunt de suggestie. Voor partieel en / of kort-cyclisch overleg zou dat helpen.

Reactie Belastingdienst. Over de wenselijkheid van een vorm van het voorgestelde informeel pré-vooroverleg zal de Belastingdienst een uitspraak moeten kunnen doen. De Belastingdienst gaat in gesprek met Cd Vaktechniek om te exploreren of er buiten het formele vooroverleg mogelijkheden zijn om binnen duidelijke kaders de mogelijkheid (informeel) contact te hebben over specifieke onderdelen van de aangifte. Overigens geldt op dit moment dat zekerheid alleen kan worden ontleend aan formeel vooroverleg.

De topic komt op enig moment terug in het Beconoverleg (peildatum: juni 2024).

e. Horizontaal toezicht ingebracht door Belastingdienst.

Korte actuele impressie door de voorzitter. De gezamenlijke bijeenkomst op 1 november jl. was zeer geslaagd en kreeg nadien veel belangstelling. Alle koepels hebben een standaardkoepelconvenant opnieuw getekend (conform recente Leidraad). Ook de NOB heeft nu zo een standaardkoepelconvenant. Hieruit blijkt dat HT FD nog steeds actueel is. Deze boodschap en de verwijzing naar 1.11 is reeds gebruikt op de Intermediardagen.

Er is een mooie video van bedoelde bijeenkomst, die onder meer gedeeld is via LinkedIn.

f. 'Maatwerk' bij brieven Belastingdienst ingebracht door SRA

Fiscaal dienstverleners lopen ertegenaan dat ze vragenbrieven krijgen waarbij wordt gevraagd naar informatie die reeds bij de Belastingdienst bekend is. De SRA dringt aan op meer aandacht en maatwerk de opvraag van stukken, zoals het gebruik van specifieke lijstjes in plaats van standaardlijsten. De huidige situatie kost cliënten / belastingplichtigen soms geld, omdat zij immers moeten betalen voor het beantwoorden van vragenbrieven (werktijd fiscaal dienstverlener).

De door SRA geschetste ervaring wordt niet volledig gedeeld door de andere partners, maar wel wordt herkend dat als er al dubbele uitvraag plaatsvindt dit onnodig werk en onnodige kosten met zich meebrengt.

De Belastingdienst geeft aan dat de door SRA geschetste niet de gewenste lijn is. Een uitzondering is uitvraag vanwege steekproeven. de steekproef ondernemingen. Meer aandacht tijdens het werk is geboden en mogelijk (intern appel).

g. Registratie aangetekend bezwaar ingebracht door NOB (indien ingezonden via door Belastingdienst verplichte postbussen).

Het signaal is afkomstig vanuit de vaktechnische lijn. Men wil graag van de Belastingdienst horen hoe zij erin staat als haar bulkwerkwijze ten aanzien van aangetekende post via een postbus ertoe leidt dat een belastingplichtige (of diens gemachtigde) geen bewijs kan leveren van ontvangst. De Belastingdienst geeft immers zelf aan dat bepaalde brieven naar postbussen verzonden moeten worden, waarop de eerder toegelicht bulkwerkwijze ten aanzien van post van toepassing is. In voorkomend geval zou dat niet tot bewijsproblemen moeten leiden. Het is volgens NOB een ontvankelijkheidsissue.

Reactie Belastingdienst / Beconoverleg. De overige overlegdeelnemers herkennen de topic. Hij sluit aan op de eerdere dialoog over de ontvangst en verwerking door de Belastingdienst van (aangetekende) post. Er zitten praktische / logistieke elementen aan alsook formeel rechtelijke. De Belastingdienst heeft nader onderzoek uitgezet (Juridisch Advies Klachten en Fraudebestendigheid (CAP)), daarvan een korte terugkoppeling. Op basis van individuele beoordeling wordt door de inspecteur nu al soepel gehandeld. Lijnen bij elkaar te brengen. Het vervolg wordt geagendeerd in de eerstvolgende bijeenkomst van de werkgroep Digicom.

Vraag aan NOB of het agendapunt is ingegeven als vervolg op eerdere discussies in dit overleg over fysieke post of is er een recentelijke concrete aanleiding? Kan de Belastingdienst die of een andere concrete casus, al dan niet geanonimiseerd, ontvangen?

h. Intermediardagen Belastingdienst ingebracht door Belastingdienst.

De Intermediardagen zijn een instrument gericht op kennisdelen en het versterken van de relatie tussen FD en Belastingdienst, met een duidelijk profiel: ná Prinsjesdag maar vóór Kerst wordt actuele kennis gedeeld van het Belastingplan voor het komende jaar en is de Belastingdienst specifiek voor intermediairs zichtbaar en benaderbaar.

Op 7 december 2023 eindigden de fysieke Intermediardagen; op 14 december de drie online dagen.

De evaluatie volgt begin 2024. Een eerste impressie luidt als volgt. Het aantal inschrijvingen is met 11.550 flink hoger dan in 2022. Het gemiddelde waarderingscijfer is vergelijkbaar goed en beantwoordt daarmee aan de doelstelling.

Wat opviel is dat toen deelnemers nog konden kiezen voor elk van de tien fysieke locaties en online, een ruime meerderheid koos voor een fysieke bijeenkomst (+16,1%). In de laatste twee weken hebben heel veel FD's alsnog voor online gekozen ('inhaalslag').

De drie online dagen hadden 4.793 deelnemers. Er zijn 199 vragen gesteld.

i. Inconsequentie adressering post van Belastingdienst ingebracht door NOB.

De praktijk laat zien dat de Belastingdienst:

- niet altijd de post stuurt naar de gemachtigde van een belastingplichtige;
  - verschillende adressen door elkaar hanteert (postbus, huisadres);
  - standaardpost van de ontvanger naar de belastingplichtige stuurt in plaats van naar de gemachtigde
- Ook ad 1 en 2 betreffen meestal de inning.

De Belastingdienst gebruikt de geregistreerde adressen (GBA / BVR) tenzij ze door belastingplichtige of de gemachtigde zijn aangepast (t.a.v.). De intermediair moet –met het juiste adres– correct zijn geregistreerd. Voor de correspondentie van de ontvanger geldt dat men gemachtigd moet zijn ook specifiek voor innen en betalen. Dit is verder toegelicht door de ketenmanager Innen & Betalen onder ad. 7.

j. Mogelijk lange behandeling / verwerking van suppletieaangiften btw ingebracht door RB. Het signaal van RB is ingebracht, weliswaar vanwege een individuele casus, maar met een generieke vraag. De casus betreft een begin augustus 2023 ingediende suppletieaangifte ter correctie van de aangifte Q1-2023. Gevraagd naar de voortgang werd de fiscaal dienstverlener gebeld door de Belastingdienst die aangaf voor suppleties een verwerkingstijd van 4 tot 5 maanden staat. En als de fiscaal dienstverlener het hiermee niet eens is dat hij dan maar een klacht moest indienen. De generieke vraag is / vragen zijn of het klopt dat de verwerking van suppletieaangiften btw zo lang duurt, welke communicatie hierover wordt gevoerd en of de Belastingdienst vindt dat het indienen van een klacht in deze situaties het geëigende middel is.

De andere overlegdeelnemers hebben geen concrete casussen, maar herkennen wel dat de afhandeling van suppletieaangiften btw soms haperingen vertoont. De Belastingdienst (CAP) gaat na of de behandeltermijnen suppletieaangiften OB inderdaad dermate lang duren, of dat een incidenteel of structureel karakter heeft en, als dat laatste het geval is, hoe ze op korte termijn verkort worden.

## 10. Vaste items

### a. Verslag van de vorige keer

Annotatie

Op 29 september 2023 is conceptverslag 0.9 door de secretaris verspreid per mail. Aanpassing en/of akkoord vragen. Vaststellen als 1.0. Wordt verzonden door de secretaris. Deze 1.0 kan volgens de regels van dit reguliere Beconoverleg vervolgens worden benut voor communicatie breder dan slechts de directe vaktechnische en bestuurlijke achterban.

### b. Actiepuntenlijst.

De secretaris neemt de actiepuntenlijst door. De oproep voor voorbeeldbrieven gaat uit de lijst, maar blijft doorlopend actueel. De bijgewerkte actiepunten lijst wordt bij het conceptverslag gevoegd.

### c. Terugkoppeling werkgroep DigiCom

Via het Beconoverleg wordt hetgeen in de werkgroep DigiCom is besproken gemeenschappelijk gemaakt. Toelichting voorzitter werkgroep DigiCom.

De werkgroep DigiCom is op 10 november bijeen geweest. Het verslag van deze bijeenkomst is gedeeld met de vertegenwoordigers. In dit overleg zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- Vergaderdata Beconoverleg en werkgroep DigiCom in 2024.
- Ontwikkelingen track-and-trace voorziening en digitaal indienen van bezwaar.
- Klantsignaalmanagement.
- Tijdelijke tegemoetkoming blokverwarming.
- Ontwikkelingen box 3.

Zoals gebruikelijk zijn in het overleg de jongste ontwikkelingen gedeeld over het Meerjarenplan FD en de voortgang van de Intermediardagen 2023.

Het eerstvolgende overleg van de werkgroep DigiCom vindt plaats op vrijdag 19 januari 2024.

### d. Actuele kalender

In overleg met alle deelnemers is vorige maand de kalender 2024 vastgesteld. Op verzoek is wat meer evenwicht aangebracht. We beginnen in 2024 met een bijeenkomst van de werkgroep DigiCom, op vrijdag 19 januari 2024.

De volgende bijeenkomst van het reguliere Beconoverleg is op vrijdag 23 februari 2024. De agenda zal dan al flink gevuld zijn met de spin off van de vandaag onder ad 8. geadresseerde onderwerpen.

Online sessie Meerjarenplan: 13 maart 2024.

Nieuwtje. De Belastingdienst bereidt een webinar expertsessie voor FD's voor: gegevensuitwisseling digitale platformen (DAC7): dinsdag 16 januari 2024, 15:00 uur.

## 11. Sluiting

Door de voorzitter om 15:30 uur.



