

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3270

Vragen van het lid **Idsinga** (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Belastingadviseurs kritisch: veel zoekgeraakte post bij de fiscus; e-mailen niet mogelijk»* (ingezonden 3 juni 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rij** (Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst) (ontvangen 27 juni 2022).

Vraag 1

Heeft u kennis genomen van het bericht «Belastingadviseurs kritisch: veel zoekgeraakte post bij de fiscus; e-mailen niet mogelijk»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe kan het dat brieven en poststukken, zelfs wanneer deze aangetekend zijn verstuurd, zoekraken bij de Belastingdienst? Bent u het ermee eens dat dit, op zijn zachtst gezegd, onwenselijk is?

Antwoord 2

Het is inderdaad een onwenselijke situatie dat post zoekraakt of met vertraging wordt behandeld. De exacte omvang van dit probleem kan echter niet worden vastgesteld. Alle binnenkomende post gaat over bijna tien miljoen brieven per jaar, die verspreid over tientallen locaties van de Belastingdienst binnenkomen. Er is geen centraal registratiesysteem waarin alle binnenkomende post wordt ingeboekt. De centraal binnengekomen post wordt grotendeels gedigitaliseerd en aangeboden aan diverse binnen de Belastingdienst beschikbare behandelssystemen, zoals die voor bezwaarschriften.

Mogelijke oorzaken voor het (tijdelijk) zoekraken zijn divers en hebben onder meer verband met onjuiste bezorging, onvolledige adressering, uitgestelde verwerking, interne distributie en onvolledige bekendheid met de werkwijze bij verschillende onderdelen. Aangetekende brieven worden na digitalisering verwerkt als reguliere post en zijn in het systeem niet te herleiden als aangetekend. Om die reden lopen binnen de Belastingdienst verschillende

¹ Financieel Dagblad, 31 mei 2022 (<https://fd.nl/politiek/1441111/belastingadviseurs-kritisch-veel-zoekgeraakte-post-bij-de-fiscus-e-mailen-niet-mogelijk-laf2caNbLCYy>).

initiatieven (vastgestelde formulieren met juiste voor ingevulde adressering, specifieke kenmerken voor classificatie en koppeling aan bestaande dossiers zoals beconnummers, voorkomen van verzamelbrieven met meerdere onderwerpen in één envelop, etc.) om het zoekraken te voorkomen en de interne distributie en communicatie hieromtrent te verbeteren. Er loopt daarnaast overleg met de betrokken externe partijen (o.a. fiscaal dienstverleners) en de Belastingdienst biedt handreikingen (zoals een contactkaart met te gebruiken adressen, gewenste vorm en inhoud van poststukken, voorlichting over interne procedure, etc.) om zoekraken of vertraging in de behandeling te voorkomen en te beperken. Ik verwijs hierbij tevens naar eerdere antwoorden op Vragen van het lid Lodders (VVD) aan de Staatssecretaris van Financiën over het bericht Voorstel: Track & Trace voor de Belastingdienst.²

Vraag 3

Welke fiscale en/of formeel rechtelijke gevolgen kan dit zoekraken van stukken voor zowel belastingplichtigen als de Belastingdienst hebben? Hoe omvangrijk zijn deze gevolgen? Wat gaat u eraan doen om deze problemen op te lossen en naar de toekomst toe zoveel mogelijk te voorkomen?

Antwoord 3

De belangrijkste formeelrechtelijke gevolgen bij het zoekraken van stukken kunnen zich voordoen bij stukken die binnen een bepaalde termijn bij de Belastingdienst moeten worden ingediend, zoals een aangifte of een bezwaarschrift. In dat geval kan een discussie ontstaan over of het stuk (tijdig) is ingediend. In deze gevallen verplicht de wet de Belastingdienst echter een ontvangstbevestiging te zenden, zodat duidelijk is dat het stuk door de Belastingdienst is ontvangen en op welk moment zodat geen discussie hierover kan ontstaan. Bovendien is het in deze gevallen mogelijk om het stuk digitaal in te dienen.

Vraag 4

Klopt het dat het verzenden van e-mails nog niet formeel geregeld is bij de Belastingdienst? Zo ja, waarom niet en zou dit niet wenselijk zijn?

Antwoord 4

Het gebruik van e-mail is formeel geregeld via het besluit fiscaal bestuursrecht.³

Het versturen van e-mails door of namens belastingplichtigen kan risico's met zich meebrengen, doordat er geen zekerheid is dat een e-mail bij de bedoelde ontvanger en in een veilige digitale omgeving aankomt. Daarom kan niet in alle situaties met de Belastingdienst gemaild worden. Op de website van de Belastingdienst is aangegeven wanneer verantwoord gecommuniceerd kan worden via e-mail.⁴

De Belastingdienst verkent de verdere mogelijkheden voor het gebruik van e-mail en/of alternatieven voor het digitaal uitwisselen van informatie. Bij een dergelijke oplossing is het randvoorwaardelijk dat er zekerheid is over de veilige aflevering van het digitale bericht.

Vraag 5

Wordt er aan gewerkt om dit digitale verkeer op korte termijn formeel mogelijk te maken? Zo ja, wanneer? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het is formeel mogelijk om in bepaalde situaties via e-mail met de Belastingdienst te communiceren.

Vraag 6

Erkent u het belang van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de Belastingdienst? Waarom hebben belastingadviseurs die werkzaam zijn voor het MKB minder snel een vast contactpersoon vergeleken met belastingadviseurs die

² Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 1616.

³ Besluit Fiscaal Bestuursrecht (BFB) van 9 mei 2017, nr. 2017–1209 (Stcrt. 2017, nr. 28270), laatstelijk gewijzigd bij besluit van 16 december 2020, nr. 2020–27173 (Stcrt. 2020, nr. 66541).

⁴ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/wanneer-kunt-u-met-ons-mailen>.

werkzaam zijn voor grote bedrijven? Kunt u toezeggen dit te gaan adresseren en ervoor zorgen dat belastingadviseurs voor het MKB sneller/vaker een vast contactpersoon krijgen?

Antwoord 6

Ja, ik erken het belang van een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid van de Belastingdienst. Het versterken hiervan past ook binnen mijn ambities om de dienstverlening van de Belastingdienst te verbeteren zoals beschreven in de Meerjarenvisie Belastingdienst 2020–2025.⁵

Het toezicht van de directie Grote Ondernemingen op de grootste 8.500 organisaties van Nederland gebeurt via individuele klantbehandeling. Het gevolg is dat deze organisaties een vaste contactpersoon binnen de Belastingdienst hebben. Als deze grote organisaties zich laten vertegenwoordigen door een belastingadviseur kan deze ook gebruik maken van deze vaste contactpersoon.

De directie Midden- en Kleinbedrijf (MKB) kent een doelgroep van ongeveer 3,1 miljoen MKB-bedrijven. Deze doelgroep is te groot voor een individuele klantbehandeling. Een groot deel van deze MKB-bedrijven laat zich ondersteunen door één van de ruim 20.000 fiscaal dienstverleners (FD's).

Voor deze FD's zijn er diverse contactmogelijkheden beschikbaar. De Belastingdienst heeft convenanten gesloten met individuele organisaties, (koepel)organisaties van fiscaal intermediairs en brancheorganisaties die werkzaam zijn in het midden- en kleinbedrijf. FD's met een convenant Horizontaal Toezicht (HT) hebben een vast contactpersoon in de vorm van een relatiebeheerder. FD's zonder een convenant HT kunnen voor één-op-één contact gebruik maken van de accountmanagers van de FD-teams die op elk MKB-kantoor beschikbaar zijn.

Additionele interactie voor FD's wordt geboden via de Helpdesk Intermediairs waarbij bellende FD's met beconnummer met voorrang geholpen worden en een Forum FD waar 21.657 (status medio mei 2022) leden op zijn aangesloten. Op het Forum FD staat een contactkaart die FD's kunnen gebruiken om het juiste kanaal te vinden bij de Belastingdienst voor hun vragen of voor het verkrijgen van informatie. Op deze kaart staan ook de e-mailadressen opgenomen om in contact te komen met de accountmanagers van de FD-teams.

Verder is er sinds december 2021 een Meldpunt FD voor spoedeisende situaties die ogenschijnlijk niet langs de gebruikelijke kanalen tot een passende oplossing leidt. Het Meldpunt FD is – net zoals de contactkaart – een activiteit die voortkomt uit het programma Meerjarenplan FD. Het programma heeft primair tot doel de samenwerking tussen FD's en de Belastingdienst in co-creatie te versterken. Bereikbaarheid is het eerste thema dat binnen dit programma is opgepakt. Samen met FD's zijn/worden activiteiten uitgewerkt die de bereikbaarheid verbeteren. De vijf grote beroeps- en koepelorganisaties FD, waaronder het Register Belastingadviseurs (RB) en de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB), spelen bij deze co-creatie een prominente rol.

Vraag 7

De adviseurs tonen zich volgens het bericht onverminderd kritisch over de verharding in de relatie met de Belastingdienst. Herkent u deze verharding? Zo ja, wat is hiervan de reden? Is dit een wenselijke ontwikkeling? Zo nee, wat zouden partijen moeten doen om deze relatie te verbeteren? Wat gaat u daar aan doen?

Antwoord 7

Signalen over het gevoel dat er verharding optreedt in de relatie tussen Belastingdienst en FD zijn vanuit de beroeps- en koepelorganisaties FD en het landelijk Intermediairpanel in de voorbije periode vaker gedeeld. Desgevraagd geven FD's in de dialoog met de Belastingdienst aan dat zij ervaren dat de Belastingdienst in de uitvoering strakker stuurt op de formele procesregels. Onderdeel van de eerdergenoemde Meerjarenvisie is dat de Belastingdienst burgers en bedrijven centraal stelt. Daarbij geldt als uitgangspunt een basis van vertrouwen. Vertrouwen in burgers en bedrijven, maar ook vertrouwen in

⁵ Kamerstuk 31 066, nr. 958.

hun belastingadviseur. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarbij dat vertrouwen in mindere mate aanwezig is in de verhouding Belastingdienst, belastingplichtige en/of belastingadviseur. Er wordt dan door partijen eerder teruggegrepen op het formele (proces) recht. Dit neemt de laatste jaren toe in de fiscale uitvoeringspraktijk. Het is belangrijk dat er (ook) in die situaties waarin het risico op verharding zich voordoet persoonlijk contact blijft bestaan. Dat vergt een inspanning van de Belastingdienst, maar ook van de belastingplichtige en/of zijn of haar belastingadviseur. De inspanning die ik op dit punt wil plegen is de Belastingdienst te vragen aandacht te besteden aan dit bericht en dit te bespreken in de reguliere overleggen die plaatsvinden tussen de Belastingdienst en de (koepels van) FD's. Aan de hand van concrete casussen kan dan eventueel besproken worden waar die verharding zich voordoet en wat daarvan de oorzaak is om daarvan te kunnen leren.

Vraag 8

Klopt het dat de Belastingdienst veelal hogere boetes oplegt dan in het verleden? Bent u het ermee eens dat sommige boetes niet in verhouding staan tot het verzuim? Wat is uw zienswijze ten aanzien het ontbreken aan de menselijke maat in deze context? Hoe kijkt nu naar de mogelijkheid om (meer) fiscale mediation toe te passen voor dergelijke en andere fiscale disputen?

Antwoord 8

De Belastingdienst kan verzuimboeten opleggen tot een in de wet bepaald maximumbedrag. Wanneer en tot welk bedrag een verzuimboete in beginsel wordt opgelegd is bepaald in het Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst (BBBB). Deze standaardbedragen zijn in recente jaren niet verhoogd. Daarnaast heb ik geen aanwijzingen dat de inspecteur vaker hogere boetes oplegt dan volgt uit het BBBB. De mening van de NOB en het RB dat er hogere boetes worden opgelegd dan in het verleden kan ik daarom moeilijk plaatsen.

Eerder heeft het lid Van Weyenberg onder meer tijdens het Algemeen Overleg van 25 september 2019 een vraag gesteld over strikte wetgeving over verzuimboeting. Toen is aangegeven dat uw Kamer schriftelijk zou worden geïnformeerd over het verzuimboetebeleid.⁶ In het Algemeen Overleg van 4 maart 2020 heeft het lid Van Weyenberg zijn vraag herhaald.⁷ In de brief met deze informatie zal verder worden ingegaan op de functie en het doel van de verzuimboete en de grondslag en beginselen bij het verzuimboetebeleid. In deze brief wordt daarnaast ingegaan op de geluiden die uit de samenleving zijn gekomen over het verzuimboetebeleid. Omdat het in deze brief gaat om een brede uiteenzetting van het verzuimboetebeleid, verwijs ik voor de beantwoording van deze vraag graag naar deze brief die na het reces wordt verwacht.

Vraag 9

Kunt u uitgebreid reflecteren op het geconstateerde beperkte (en/of afnemende?) enthousiasme en draagvlak voor Horizontaal Toezicht?

Antwoord 9

HT bestaat sinds 2005 en is bedoeld voor ondernemingen en FD's die zichtbaar en structureel uit zichzelf de fiscale regels willen en kunnen naleven. De Belastingdienst past zijn toezicht hierop aan. HT kent twee varianten, individuele convenanten met ondernemingen en convenanten via FD's. In 2005 zijn de eerste individuele handhavingsconvenanten gesloten met grote ondernemingen en in 2008 is het eerste convenant gesloten met een koepel van FD's. Met de invoering van HT liep Nederland voorop met deze aanpak binnen het fiscale toezicht. In de eerste jaren stond HT vooral in het teken van normalisering van soms vastgelopen verhoudingen en het mogelijk maken van werken in de actualiteit. In de jaren daarna heeft HT zijn plek binnen de toezicht- en handhavingsstrategie gekregen. Sinds de invoering van HT in 2005 is de werkwijze niet wezenlijk veranderd, maar de (fiscale) wereld daaromheen wel. HT bewoog in de praktijk slechts beperkt mee met

⁶ Kamerstuk 31 066, nr. 532.

⁷ Kamerstuk 31 066, nr. 622.

maatschappelijke, politieke en beleidsmatige ontwikkelingen, zowel nationaal als internationaal, hetgeen ook tot kritiek leidde bij FD's.

Dat heeft in 2018 geleid tot het besluit om HT door te ontwikkelen. Deze doorontwikkeling is in de jaren 2018 en 2019 in nauw overleg met de branche-, beroeps- en koepelorganisaties vormgegeven. Daarbij zijn eerder opgekomen verbeteringsuggesties die onder meer afkomstig waren van het vorige onderzoek naar de relatie tussen Belastingdienst en FD's van de NOB en het RB meegenomen. In het Jaarplan 2020 van de Belastingdienst⁸ zijn de belangrijkste wijzigingen voor het HT opgenomen. De implementatie van de wijzigingen als gevolg van de doorontwikkeling HT is weliswaar in 2020 gestart maar het neemt – mede vanwege overgangsregelingen voor individuele convenanten – naar verwachting een aantal jaren voordat alle wijzigingen volledig doorgevoerd zijn.

De wijzigingen hebben met name voor grote organisaties tot gevolg dat minder organisaties in aanmerking komen voor een individueel convenant. Middelgrote organisaties kunnen vanaf 2020 alleen via een convenant met een fiscaal dienstverlener participeren in horizontaal toezicht. Met de grootste 100 bedrijven wordt ook geen individueel convenant meer gesloten. Voor deze bedrijven wordt een individueel toezichtplan opgesteld, waarin wordt beoordeeld in hoeverre met de bedrijven kan worden samengewerkt volgens de uitgangspunten van horizontaal toezicht. Voor de overige grote organisaties geldt dat de voorwaarden voor een individueel convenant zijn verduidelijkt en strikter gemaakt, in lijn met internationale ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van corporate governance. Voor een aantal organisaties zijn de nieuw geformuleerde voorwaarden (nog) niet haalbaar. Dit alles maakt dat het aantal grote organisaties met een individueel convenant afneemt. We zien daarnaast wel dat veel grote organisaties de uitgangspunten van horizontaal toezicht toepassen, doordat zij werken aan hun Tax Control Framework en tax governance codes onderschrijven, zoals de onlangs door VNO/NCW gepubliceerde code en de internationale Global Reporting Initiative (GRI) 207.⁹

Omdat de enquête van NOB-RB eind 2021 is afgenomen is het mogelijk dat de leden nog geen of weinig ervaring hebben opgedaan met de nieuwe werkwijzen. De eerste geluiden over de doorontwikkeling van HT zijn niet negatief en de wijzigingen hebben gezorgd voor hernieuwde interesse van een aantal beroepsverenigingen en ook een aantal grote FD's. Ik wacht dan ook met belangstelling het volgende onderzoek van de NOB en het RB af.

Vraag 10

Erkent u ten aanzien van Horizontaal Toezicht dat beoogde voordelen voor belastingplichtigen niet uit de verf komen en de methode eerder kostenverhogend dan -verlagend werkt? Zo ja, welke verbeteringen kunnen worden getroffen?

Antwoord 10

Bij HT via FD's past de Belastingdienst zijn toezicht aan op het werk dat de FD voor zijn klant (de onderneming) doet en past zijn toezicht daarop aan. Het uitgangspunt bij HT is dat de FD namens de onderneming tijdig een convenantaangifte indient. De basis hiervoor ligt in de houding en het gedrag (vertrouwen, begrip en transparantie) van zowel de onderneming als de FD en het interne kwaliteitssysteem van de FD. Daarnaast worden relevante fiscale standpunten die tot verschil van inzicht kunnen leiden, door de FD met de Belastingdienst afgestemd voordat de aangifte wordt ingediend (vooroverleg).

In de praktijk hoeft een aangifte ingediend onder HT niet duurder te zijn, omdat de Belastingdienst geen extra kwaliteitseisen stelt. Overigens berekenen de meeste deelnemende FD's dan ook geen hogere prijs voor een aangifte die onder HT wordt ingediend.

Bij aangiften die onder HT worden ingediend is het toezicht aangepast. Er hoeven minder vaak vragen gesteld te worden of boekenonderzoeken uitgevoerd te worden, hetgeen kostenbesparend voor de belastingplichtige is. Zo wordt een teruggaaf omzetbelasting onder HT in beginsel zonder vragen

⁸ Kamerstuk 31 066, nr. 885.

⁹ <https://www.globalreporting.org/standards/media/2482/gri-207-tax-2019.pdf>.

afgehandeld en zeer snel uitgekeerd. In het geval dat een bijzondere gebeurtenis in het bedrijf leidt tot een fiscaal standpunt kan dit leiden tot vooroverleg. Vooroverleg werkt kostenverhogend voor belastingplichtige. Sommige FD's geven aan dat het «verplichte» vooroverleg naar hun mening betekent dat zij op de stoel van de inspecteur moet gaan zitten. Daar staat tegenover dat verzoeken om vooroverleg onder HT over het algemeen zo snel mogelijk worden afgewikkeld, omdat ook hierbij vertrouwd kan worden op de feiten zoals deze door de FD worden aangeleverd. Dit voorkomt meestal het opvragen van stukken en andere toezichtinterventies achteraf.

Vraag 11

Wat is uw toekomstvisie rondom het instrument Horizontaal Toezicht? Wat is er geleerd van de afgelopen jaren dat dit instrument in gebruik is? Op welke onderdelen zijn herijkingen/aanpassingen nodig?

Antwoord 11

Als onderdeel van de uitvoerings- en toezichtstrategie stimuleert de Belastingdienst ondernemers en FD's tot deelname aan een convenant in het kader van HT. Onderdeel van de uitvoerings- en handhavingsstrategie is dat we het toezicht zoveel mogelijk afstemmen op het gedrag van belastingplichtigen. Waar het HT vanaf de invoering in 2005 tot de doorontwikkeling uit 2019 minder onderscheid maakte bij de verschillende werkzaamheden die FD's verrichten is dat anders na de doorontwikkeling van HT. Het doel van de doorontwikkeling is om de plaats van HT in het handhavingsbeleid van de Belastingdienst te preciseren en om het proces van HT richting ondernemingen en FD's te verduidelijken, zodat het past bij de huidige tijd. Bij de individuele convenanten bij grote ondernemingen wordt in de doorontwikkeling een onderscheid gemaakt naar verschillende categorieën grote organisaties en zijn alle organisaties opnieuw ingedeeld met een bijpassende vorm van HT. Vanaf de implementatie in 2020, wordt dan ook meer aangesloten bij de kenmerken van grote ondernemingen en verschillen in werkzaamheden die de fiscaal dienstverleners voor hun klanten verrichten. Alle aanpassingen zijn vastgelegd in de nieuwe Leidraden («Leidraad Toezicht Grote Ondernemingen» aangevuld met de «Good Practices Fiscale Beheersing», maart 2021 en update december 2021¹⁰ en «Leidraad Horizontaal Toezicht Fiscaal dienstverleners» september 2021¹¹). Mijn verwachting is dat deze wijzigingen beter aansluiten bij de huidige tijd en werkwijze van zowel de ondernemingen, de FD's als de Belastingdienst. Uiteraard blijft de Belastingdienst in gesprek met de deelnemers aan het HT om aan te kunnen blijven sluiten bij maatschappelijke en fiscale ontwikkelingen.

Vraag 12

Kunt u de vragen afzonderlijk beantwoorden?

Antwoord 12

Ja.

¹⁰ <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/zoeken/zoeken?q=Leidraad%20Toezicht%20Grote%20Ondernemingen>.

¹¹ https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/brochures_en_publicaties/leidraad_horizontaal_toezicht_mkb_fiscaal_dienstverleners.