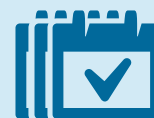




# Meerjarenplan fiscaal dienstverleners (MFD)

## Thema 1 **bereikbaarheid** Belastingdienst



De fiscaal dienstverlener (FD) vindt bereikbaarheid de belangrijkste service die de Belastingdienst moet bieden.



### Verwachtingen fiscaal dienstverleners

- Eenvoudig toegankelijk, gebruikersvriendelijk en overzichtelijk digitaal platform
- Goed bereikbare Helpdesk Intermediairs met kennis en mandaat
- Rechtstreeks per telefoon of mail te bereiken aanspreekpunt
- Post- en berichtenservice met een volgsysteem
- Erkenning in rol als FD en als gesprekspartner bij ontwikkelingen



### Verwachtingen Belastingdienst

#### In de samenwerking maakt de FD gebruik van de mogelijkheden van:

- [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) en fora
- Intermediardagen en expertsessies
- Helpdesk Intermediairs
- de accountmanagers en relatiebeheerders FD-teams MKB

De FD is goed geïnformeerd, streeft naar zo min mogelijk procesverstoringen en benut rechtsmiddelen correct.

De FD is zelfredzaam, werkt zoveel mogelijk digitaal (system to system) en maakt gepast gebruik van de systemen van de Belastingdienst.



### Punten van zorg

#### De FD:

- ervaart slechte bereikbaarheid Belastingdienst
- ervaart slechte bereikbaarheid Helpdesk Intermediairs en onvoldoende informatie- en serviceniveau
- mist een meldpunt voor wederzijdse aandachtspunten
- mist duidelijkheid bereikbaarheid Belastingdienst
- mist in relevante processen een ontvangstbevestiging en service voor statusvragen
- ervaart onduidelijkheid over beschikbare informatiebronnen
- mist structuur ondersteuning co-creatie met Belastingdienst voor verander- verbetertrajecten



### Voorstellen bereikbaarheid

#### De Belastingdienst gaat werken aan:

- bereikbaarheid medewerkers Belastingdienst
- bereikbaarheid en hoger informatie- en serviceniveau Helpdesk Intermediairs
- meldpunt voor wederzijdse aandachtspunten
- infographic bereikbaarheid Belastingdienst
- onderzoek naar voorkomen statusvragen (mogelijke opties: volgsysteem, ontvangstbevestigingen)
- actualiseren online omgeving met verdieping op veelgevraagde informatie
- opzetten structuur die co-creatie in samenwerking met de FD efficiënt ondersteunt