



Belastingdienst

Meerjarenplan FD

Juni 2020





Binnen het meerjarenplan werken we samen met de meest belangrijke stakeholders. De FD-benadering herijken we ten eerste in co-creatie, in samenwerking.

Dit geldt zowel voor de FD als voor de Belastingdienst, veelal de medewerkers van de FD-teams.

De prominente plaats van de FD binnen de aangifteketen maakt het aantrekkelijk om via de FD te streven naar beïnvloeding van het fiscale gedrag van diens cliënten. Vanwege de 1-op-n relatie is het een efficiënte manier om positieve compliance-effecten bij burgers en ondernemers te bereiken.

Aan de hand van thema's uit de beleidstheorie MKB wordt de herijking stap voor stap vormgegeven. Bereikbaarheid is het eerste thema dat we aanpakken.







Verkenning FD-benadering

1

Scope

2

Variatie in Fiscaal
Dienstverleners

3

Wens FD-koepels

4

Wens Belastingdienst





1

Scope

Uitgangspunt: Meerwaarde FD benadering is onomstreden

Doelstelling: Samenwerking met FD's versterken en uitbreiden

Uitwerking: Herijken van de bestaande situatie en benutten van kansen

Speerpunten:



Gebruik maken van uitkomsten
OA FP2 en Beleidstheorie:

Input FP2 efficiënt structureren en uitwerken

Meetbare effecten realiseren obv KPI's

Landelijk overzicht en uniforme werkwijzen
implementeren

Interne en externe bekendheid meerwaarde FD
benadering vergroten (SIM FD)



2

Variatie in Fiscaal Dienstverleners

Omvang klantenpakket

Niveau betrokkenheid

Adviesgebied

Fiscaal belang/risico



Bepalend voor:

- groepsgericht waar het kan
- individueel waar het moet.



3

Wens FD-koepels

BD is bereikbaar via kwalitatief goede ingang:

- gebruikersvriendelijk digitaal platform
- telefoon, email of vaste contactpersoon

BD is aanspreekbaar op strategisch niveau

- deelt ontwikkelingen
- luistert
- lost knelpunten op

BD deelt kennis en informeert

- fiscale inhoud en
- organisatie

BD biedt zekerheid:

- EBU
- met gepaste snelheid en inhoudelijke variatie



4

Wens Belastingdienst

Versterken compliance via FD

Vergroten Kennis
(fiscale kwaliteit)

Vergroten Motivatie
(bijdragen aan compliance cliënten)

Vergroten Gelegenheid
(optreden namens cliënt)

Voorkomen:
- procesverstoringen
- onnodig contact en werk

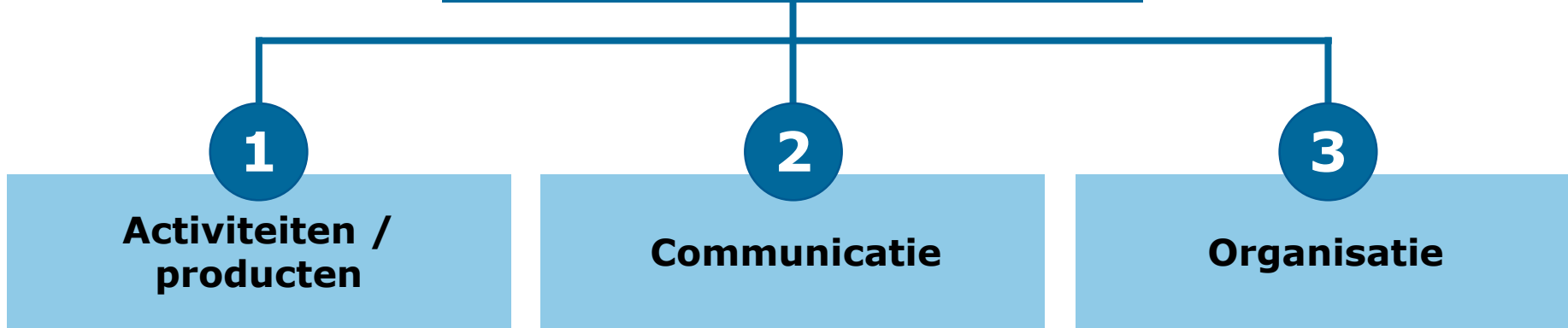
Realiseren:
Activiteiten en producten
die FD helpen in compliance
versterking

Effecten zijn meetbaar





Meerjarenplan FD 2019 - 2022



Activiteiten / producten

Werkplan FD-benadering

Inzichtelijk

Eenduidig

Herkenbaar

Ordenen, herijken adhv Beleidstheorie MKB

Bereikbaarheid

Gemak

Snelheid

Zekerheid

Normen, rechtvaardigheid, vertrouwen

Kennis / vaardigheden

Meetbare effecten/ resultaten

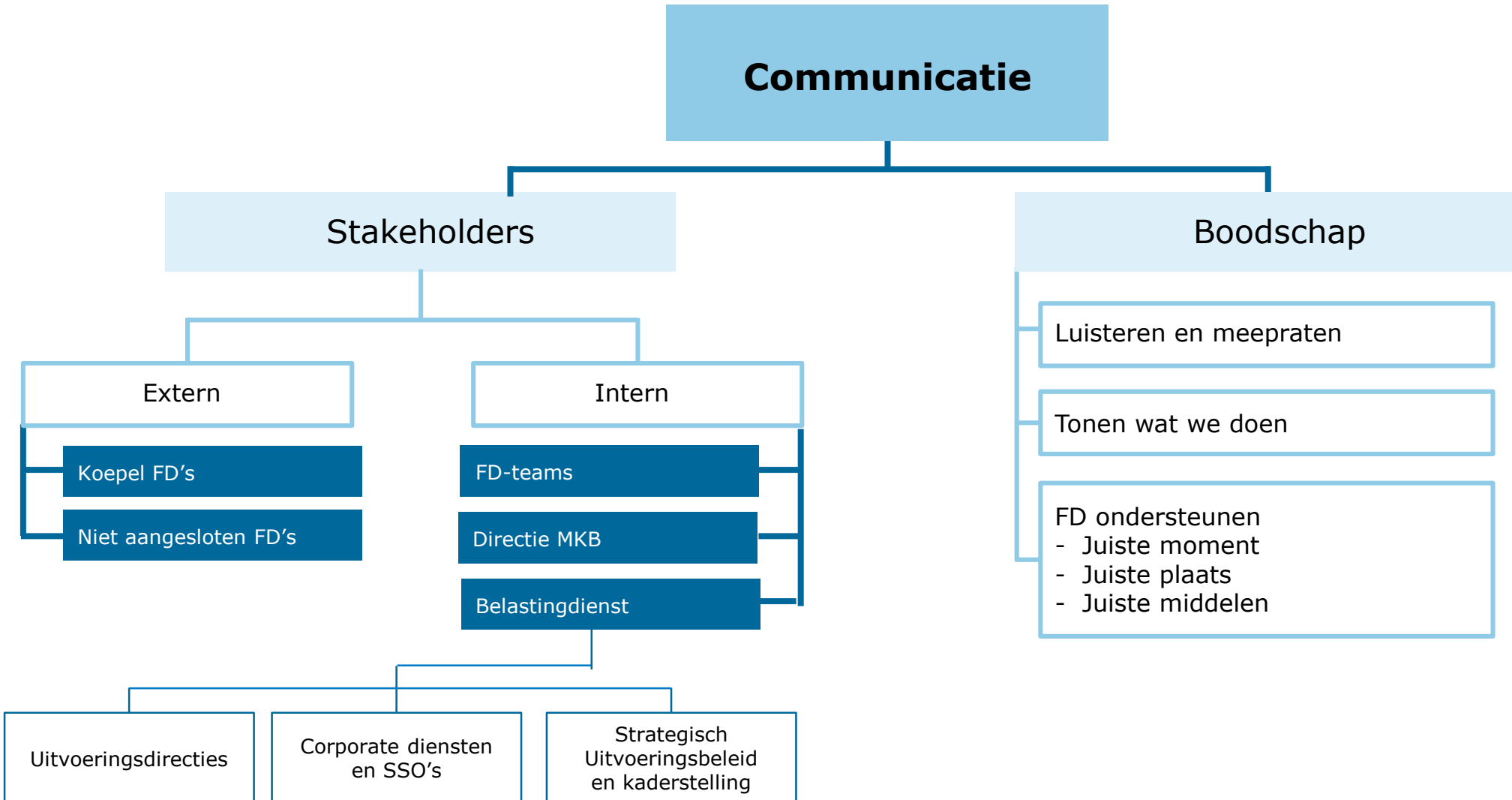
SMART

- Doelstellingen
- KPI's
- Stuurvariabelen

Resultaat dashboard FD

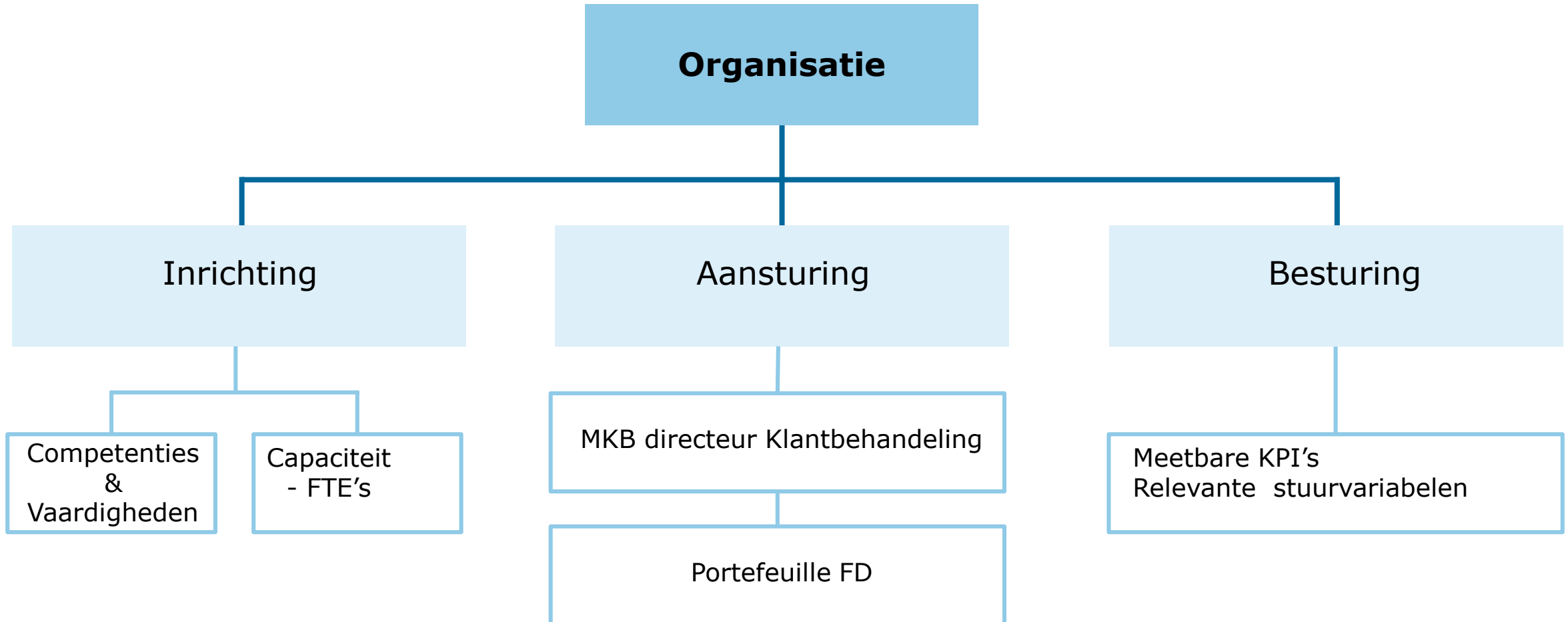
FD monitor

- Categorieën
- compliance,
- belang
- risico





Organisatie







Meerjarenplan FD

stappenplan per thema

Stap 1

- Herijking oogst OA FP 2 en
Identificeren potentiële
veranderingen & verbeteringen

Stap 2

- Ophalen feedback
 - Intern (FD Teams)
 - Extern (FD Koepels)

Stap 3

- Definitief veranderportfolio
vaststellen en ter realisatie
uitzetten

Thema 1 **bereikbaarheid**

Thema 2

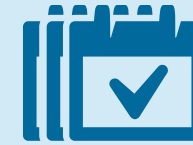
Thema 2





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 en fora
- Intermediardagen en expertsessies
- Helpdesk Intermediairs
- de accountmanagers en relatiebeheerders FD-teams MKB

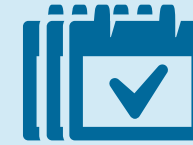
De FD is goed geïnformeerd, streeft naar zo min mogelijk procesverstoringen en benut rechtsmiddelen correct.

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



Meerjarenplan fiscaal dienstverleners (MFD)

Thema 1 **bereikbaarheid** Belastingdienst



Punten van zorg

De FD:

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



Voorstellen bereikbaarheid

De Belastingdienst gaat werken aan:

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



- **Vragen?**
- **Opmerkingen?**
- **Suggesties?**

Meerjarenplan.FD@belastingdienst.nl

