

tikelen > 2019 > 6 > 'Fiscale lastpost' kost minstens twaalf miljoen per jaar

MEDIATION | 25 juni 2019

'Fiscale lastpost' kost minstens twaalf miljoen per jaar

De Belastingdienst heeft driehonderd á vierhonderd vastgelopen conflicten, die de fiscus tussen de twaalf en zestien miljoen euro per jaar kosten. Kan mediation bijdragen aan de oplossing van deze conflicten, vroeg de Vereniging voor Fiscale Mediation (VFM) zich onlangs af, tijdens een bijeenkomst over 'Fiscale lastposten'.

Lex van Almelo

De onderzochte conflicten eindigen gemiddeld pas na elfeneenhalf jaar. Niet zozeer door interventies of verzoeningspogingen, alswel door emigratie of overlijden van de burger, of het faillissement van diens bedrijf. De belastingplichtige is bijna altijd een particulier of een mkb-onderneming zonder professionele adviseur. Dat blijkt uit onderzoek van Valentijn Crijns en Ron Dautzenberg, die in het zogenoemde Escala-project een deel van de vastgelopen 'conflictdossiers' bekeken. Crijns en Dautzenberg zijn verbonden aan de Kennisgroep Conflictmanagement van de Belastingdienst.

Onredelijk gedrag

De particulier is meestal een man van boven de vijftig, die zich niet constructief opstelt en regelmatig standpunten inneemt die rationeel niet te verklaren zijn, zo blijkt. Mogelijk kampt veertig procent van de betrokken burgers met een of andere psychische aandoening. Maar dat is slechts een vermoeden, onderstreept Dautzenberg. In de onderzochte gevallen vertonen ook belastingambtenaren onredelijk gedrag. Zij zijn veelal defensief en reactief, hebben weinig deskundigheid op het gebied van conflicten en sturen meer op een concrete oplossing dan op het conflictueuze proces.

De analoge omvang van het gemiddelde dossier is anderhalve meter.

Om een conflictdossier bij te houden is gemiddeld 0,5 fte nodig per jaar; zo'n dossier kost de Belastingdienst gemiddeld veertig mille per jaar. De analoge omvang van het gemiddelde dossier is anderhalve meter. De Belastingdienst heeft in zo'n dossier gemiddeld vijf contacten met de belastingplichtige per maand, maar in één op de vijf dossiers ongeveer elke dag. De emotionele lasten aan beide kanten zijn hoog, stellen Crijns en Dautzenberg.

Het management of deskundige derden komen nauwelijks tussen beide en negen op de tien interventies en mediationpogingen hebben geen positief effect. Een oplossingsgerichte benadering is bij deze dossiers niet effectief meer. Mede daarom moeten ambtenaren letten op *early warning*-signalen, aldus Valentijn Crijns. "Wees er vroeg bij."

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de cookieverklaring vindt u meer informatie over het gebruik van cookies op deze site.

wetgevingsgebied bespeurt Vos een kentering. “Tot voor kort buitelden de beroepsorganisaties over elkaar heen en konden zij het niet eens worden. Nu hebben zij een gezamenlijke brief gestuurd aan minister Dekker van Rechtsbescherming en bestaat er overeenstemming over de hoofdlijnen voor wetgeving *light*. In het najaar worden verdere stappen gezet.”

Zo lang er geen wetgeving is, moeten belastingambtenaren proberen verdere escalatie te voorkomen. Belastingadviseurs en advocaten natuurlijk ook, maar die zijn zelden betrokken bij vastgelopen conflicten. De VFM-discussie ging dan ook voornamelijk over escalerende conflicten. Als emoties de overhand krijgen, doen de fiscus en de adviseur er goed aan om “een stapje terug te doen” vinden Sylvester Schenk en Peter van Hagen, directeur vaktechniek bij het Register Belastingadviseurs respectievelijk advocaat-belastingkundige bij Hertoghs Advocaten. Met “andere poppetjes aan tafel” kan het oplopen der emoties tot staan worden gebracht.

Het zou ook al veel schelen als belastingambtenaren en adviseurs de toon in hun brieven zouden matigen en als er meer vaktechnisch toezicht was op de belastinginspecteur, die nu erg veel vrijheid heeft. Adviseurs en advocaten missen een platform waar je het conflict kunt neerleggen als je er niet uitkomt. Ook een informele contactmogelijkheid zou helpen, want nu kun je alleen terecht bij de klachtambtenaar. Dan juridiseert het conflict, wat een oplossing niet per se naderbij brengt.

Callcenter

Bij horizontaal toezicht kan de inspecteur vanuit zijn rol als relatiebeheerder bij de partijen aan tafel gaan zitten en zoeken naar een oplossing. Arjo van Eijdsden, belastingadviseur bij EY en bestuurslid van de Nederlandse Orde van

De mogelijkheden van horizontaal toezicht worden niet voldoende benut.

Belastingadviseurs: “Het is een feit dat horizontaal toezicht daadwerkelijk bijdraagt aan een betere relatie van de Belastingdienst met grote ondernemingen.” De mogelijkheden van horizontaal toezicht worden echter niet voldoende benut. Na afloop vertelt Van Eijdsden dat het ministerie van Financiën dit najaar met voorstellen komt om het horizontaal toezicht nieuw leven in te blazen (zie kader Horizontaal Toezicht).

Horizontaal Toezicht

Het ministerie van Financiën werkt sinds vorig jaar “volop aan de doorontwikkeling van horizontaal toezicht”, waarbij het interne en externe klankbordgroepen zoals VNO-NCW, MKB-Nederland en fiscale dienstverleners consulteert. Volgens het Jaarplan 2019 Belastingdienst (pag. 29) is het doel van dit project de plaats van horizontaal toezicht in de uitvoerings- en toezichtstrategie te verduidelijken, de gevolgen van recente (internationale) ontwikkelingen te onderzoeken en met voorstellen te komen om de werkwijze te verbeteren. Ook wordt gezien hoe de transparantie kan worden vergroot. Het traject wordt naar verwachting na de zomer afgewikkeld, aldus het ministerie.

Peter Fortuin, raadsheer in het Gerechtshof 's Hertogenbosch, is het daarmee eens. "Het voordeel van de rechtspraak is dat de rechtszoekende altijd een kort moment van menselijk contact heeft op de rechtszitting."

Maar niet elke zaak belandt bij de rechter. Bij voorkeur komt het ook niet zo ver. Peter Fortuin: "Vroeger had de Belastingdienst Rotterdam commiezen die elke dag van zeven uur tot half vier achter het loket zaten om de verhalen van belastingplichtigen aan te horen. Dat voorkomt ongelofelijk veel ellende."

Tuchtklacht agressieve ondernemer

Een ondernemer procedeert al jaren met een zakenrelatie over zijn winstaandeel. De advocaatkosten van die procedure trekt hij in de ob-aangifte 2016 af. In juni 2017 gaat de plaatsvervangend-directeur mkb van de Belastingdienst langs bij de ondernemer. Na een onaangenaam en intimiderend contact maakt zij melding van haar ervaringen conform het Protocol Agressie Belastingen. De man maakt bezwaar tegen de registratie van het incident en tegen een passage in een brief van de teamleider, die dreigt met "ambtsdwang".

Hoewel de teamleider excuses aanbiedt voor de "onnodig scherpe" passage, dient de ondernemer een klacht in tegen de plv-directeur, een registeraccountant, in bij de Accountantskamer. Die verklaart de klacht ongegrond. In hoger beroep wordt deze uitspraak bevestigd. De plv-directeur is formeel eindverantwoordelijk voor de brief, maar zij heeft geen mandaat verleend voor het schrijven daarvan en was er verder ook niet bij betrokken.

Lex van Almelo

Journalist en juridisch medewerker van Accountant/Accountant.nl.

[Lees alles van Lex van Almelo](#)



GERELATEERD

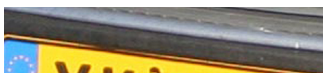


NIEUWS | 24 september 2019

Fiscus keek over erfenissen miljonairs heen (FD)

De Belastingdienst heeft de nabestaanden van bijna honderd miljonairs vorig jaar ten onrechte laten weten dat ze geen aangifte hoefden te doen voor de erfbelasting. Dat blijkt uit onderzoek van de Auditdienst Rijk (ADR), dat staatssecretaris Menno Snel van Financiën naar de Tweede Kamer heeft gestuurd. →

0 x 0



OPINIE | 07 augustus 2019

Privacy: de Belastingdienst als nieuwe Facebook?

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de cookieverklaring vindt u meer informatie over het gebruik van cookies op deze site.

🗨️ x 2 👍 53 👎 36

Annabel Vissers en Vincent Leenders



NIEUWS | 03 juli 2019

ADR onderzoekt 'ongeschreven regels' binnen Belastingdienst

De Audit Dienst Rijk deed onderzoek naar 'ongeschreven regels' bij de Belastingdienst en het 'kerndeptement' van het ministerie van Financiën. Staatssecretaris Snel pleit voor meer aandacht voor cultuur en gedrag bij de vernieuwing van de Belastingdienst. →

🗨️ x 0

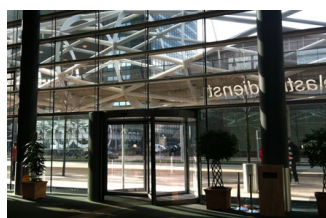


NIEUWS | 18 juni 2019

'Dienstverlening Belastingdienst nog steeds onder de maat'

De dienstverlening door de Belastingdienst is volgens fiscaal dienstverleners nog steeds onder de maat. Dat blijkt uit een onderzoek dat de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en het Register Belastingadviseurs (RB) lieten uitvoeren onder hun leden. De beroepsorganisaties roepen de politiek op om de Belastingdienst veel meer middelen ter beschikking te stellen om knelpunten op te kunnen heffen. →

🗨️ x 0



NIEUWS | 12 juni 2019

Rekenkamer: 'Belastingdienst boekt resultaten met risicomodellen'

De Belastingdienst heeft 60 miljoen euro extra belastingopbrengst gerealiseerd door geautomatiseerde risicomodellen toe te passen bij de controle van belastingaangiften. →

🗨️ x 0