

Enquête Bereikbaarheid Belastingdienst

Voor fiscale dienstverleners is het van groot belang, dat zij snel en adequaat de juiste persoon bij de Belastingdienst te spreken krijgen. Daarom is onder leden van het Register Belastingadviseurs (RB) en de Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten (NOvAA) onderzocht wat zij vinden van de bereikbaarheid van de Helpdesk Intermediairs en de Beconlijnen. Onderzocht is of de adviseur een medewerker te spreken krijgt, of dat tijdig gebeurt en of de adviseur antwoord krijgt op zijn vraag.

Algemene indruk

Adviseurs vinden, dat de Helpdesk Intermediairs de bereikbaarheid van de Belastingdienst verbeterd heeft. Toch blijft de tevredenheid over de bereikbaarheid en de beantwoording lager dan mag worden verwacht. Uit de resultaten blijkt, dat de Helpdesk Intermediairs beter is in de beantwoording van statusvragen. De Beconlijnen scoren beter in de beantwoording van inhoudelijke vragen.

Bereikbaarheid

De Helpdesk Intermediairs scoort iets beter op bereikbaarheid dan de Beconlijn. Ongeveer 67% van de adviseurs vindt de bereikbaarheid van de Helpdesk Intermediairs goed tot zeer goed. De helft (51%) van de adviseurs vindt de bereikbaarheid van de Beconlijnen goed tot zeer goed. Opvallend is de score voor de becon-emailadressen. Slechts 24% van de adviseurs geeft aan dat de vragen via de becon-emailadressen meestal tot altijd beantwoord worden.

Tijdigheid

Indien de medewerker van de Helpdesk Intermediairs de adviseur moet doorverbinden, verstuurt de Helpdesk Intermediairs een terugbelbericht. Het systeem van terugbelberichten kan sterk worden verbeterd. 53% van de adviseurs geeft aan soms tot nooit tijdig te worden teruggebeld na contact met de Helpdesk Intermediairs. Bij de Beconlijnen is dat percentage iets lager, namelijk 47%. Niet onderzocht is welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen.

Antwoord op de gestelde vraag

De Helpdesk Intermediairs scoort beter op de beantwoording van statusvragen. 59% van de adviseurs is tevreden tot zeer tevreden over de beantwoording ervan. De score voor de Beconlijn is 50%. Met name de score van de Helpdesk Intermediairs verrast in negatieve zin. Eén van de redenen voor de start van de Helpdesk Intermediairs was juist het wegnemen van statusvragen bij de Beconlijnen. Een betere score mag daarom worden verwacht. Overigens blijkt slechts iets meer dan de helft (53%) van de adviseurs te weten, dat het de bedoeling is dat zij voor statusvragen de Helpdesk Intermediairs bellen.

Op de beantwoording van inhoudelijke vragen scoren de Beconlijnen beter dan de Helpdesk Intermediairs. Iets meer dan de helft van de adviseurs (52%) is tevreden tot zeer tevreden over de beantwoording van inhoudelijke vragen via de Beconlijnen. Bij de Helpdesk Intermediairs is dat percentage ongeveer 28%.

Aanvullende opmerkingen en suggesties

Als in de diverse aanvullende opmerkingen en suggesties een trend kan worden onderscheiden, dan is het wel dat adviseurs snel persoonlijk contact willen met de juiste persoon. Het systeem van terugbelberichten wordt niet als prettig ervaren. De ervaringen over de Helpdesk Intermediairs zijn (redelijk) goed als het gaat om statusvragen, maar zodra

(ook) een inhoudelijke vraag aan de orde is, zijn de ervaringen minder goed. Dan is er al snel sprake van een terugbelbericht. Ook lopen adviseurs er in de praktijk tegenaan, dat snelheid gewenst is, maar niet kan worden geboden. Het kan bijvoorbeeld gebeuren, dat direct contact met de invorderaar over een onterecht dwangbevel niet tot stand komt. Opvallend is dat sommige adviseurs aangeven, dat de bereikbaarheid ook voor belastingplichtigen zelf verbeterd moet worden. Adviseurs wijzen er verder op ze er last van hebben in de relatie met hun klant indien de Belastingdienst onvoldoende bereikbaar is.

Suggesties

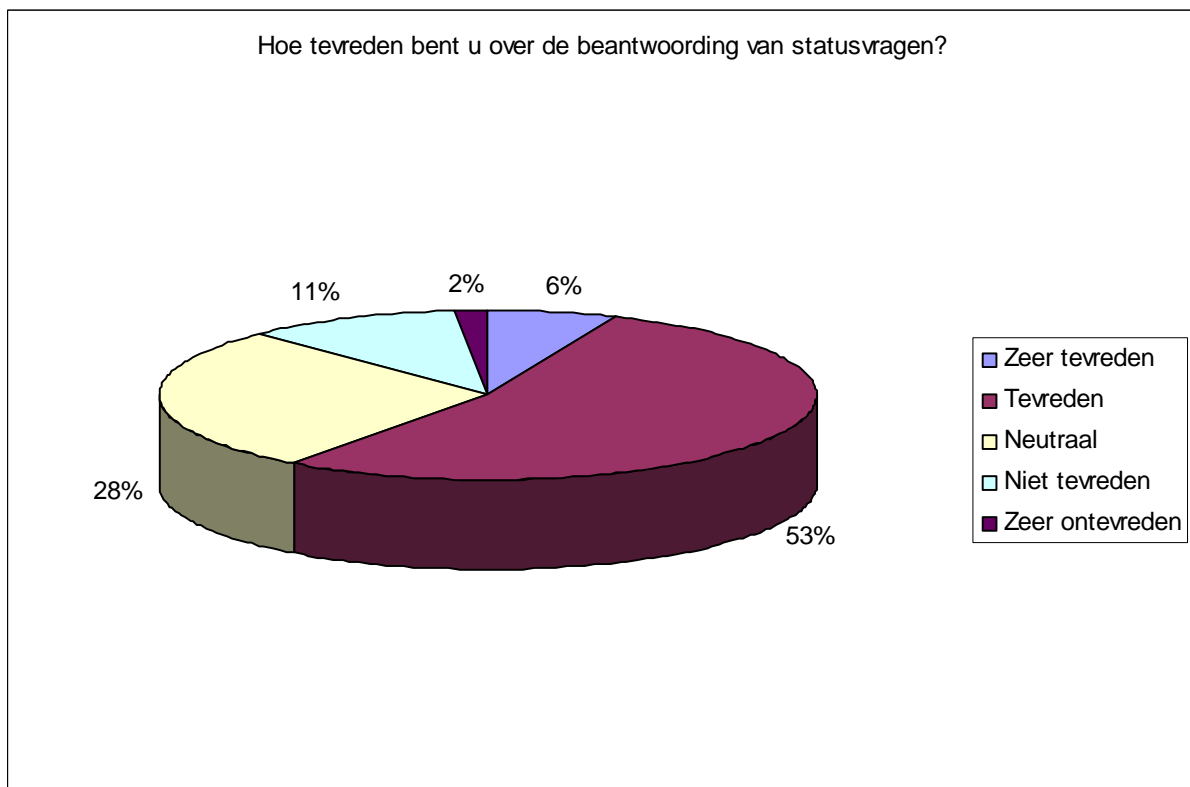
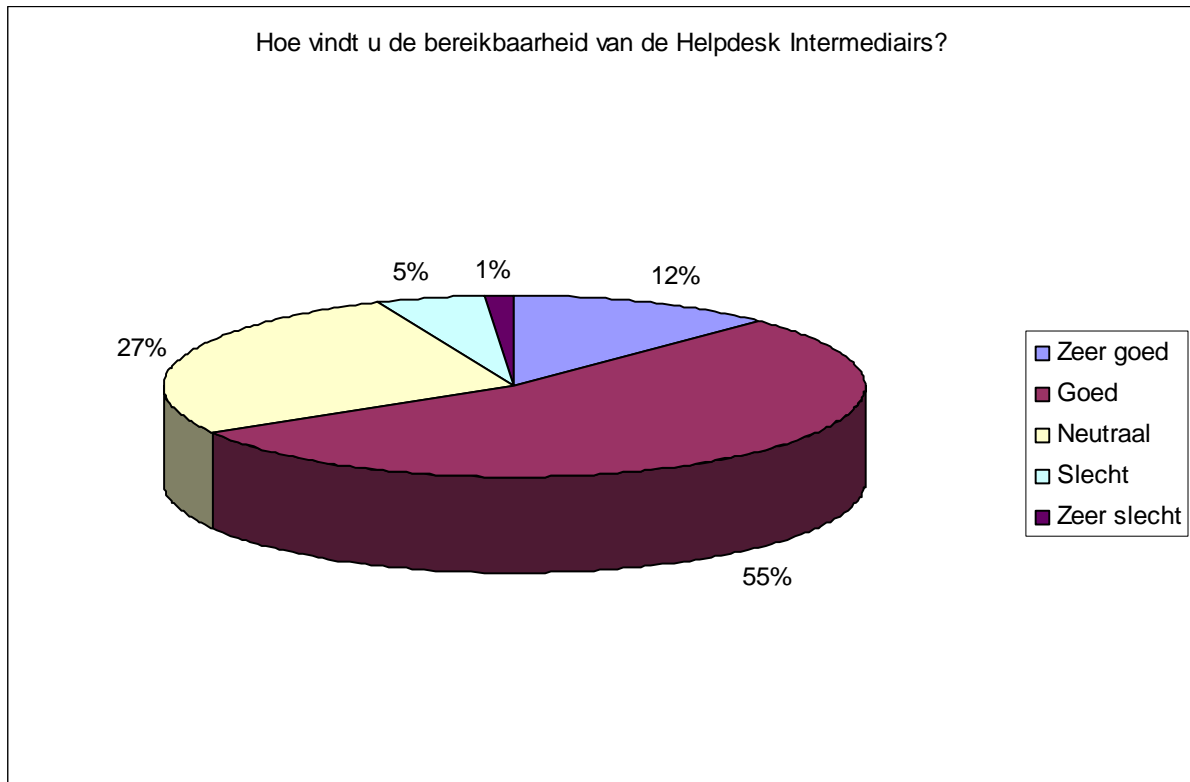
Op basis van de enquêteresultaten kunnen de volgende suggesties worden gedaan:

- Houd de lijnen voor adviseurs kort;
- Verbeter het systeem van terugbelberichten. Zorg voor voldoende follow-up vanuit het regiokantoor;
- Wijs adviseurs er op dat zij voor statusvragen de Helpdesk Intermediairs bellen;
- Geef adviseurs een directere ingang voor inhoudelijke vragen, overleg e.d.

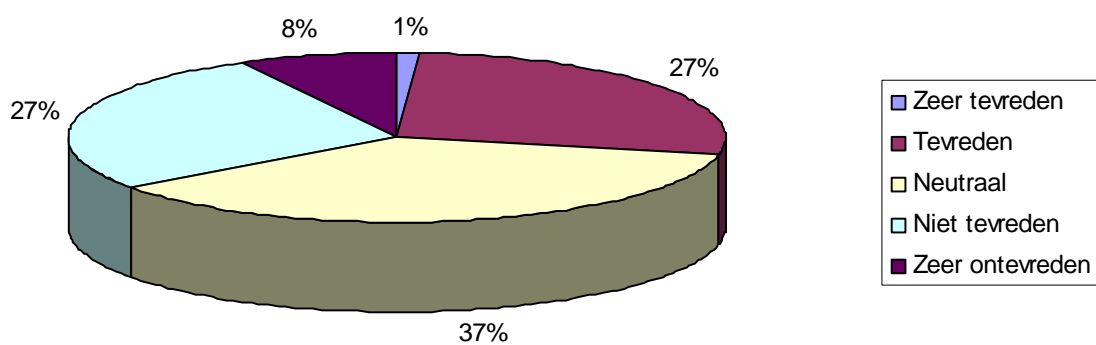
Conclusie

De Belastingdienst is voor adviseurs onvoldoende bereikbaar. Dat kan worden opgemaakt uit de antwoorden van de 442 adviseurs die aan de enquête hebben deelgenomen. Het liefst hebben adviseurs weer de beschikking over rechtstreekse telefoonnummers. De Helpdesk Intermediairs kan nog sterk verbeterd worden. En aan de Beconlijnen blijft grote behoefte bestaan, ook al kan de bereikbaarheid ervan sterk worden verbeterd. Een grote kans voor verbetering van de bereikbaarheid is een beter gebruik van de Becon-emailadressen.

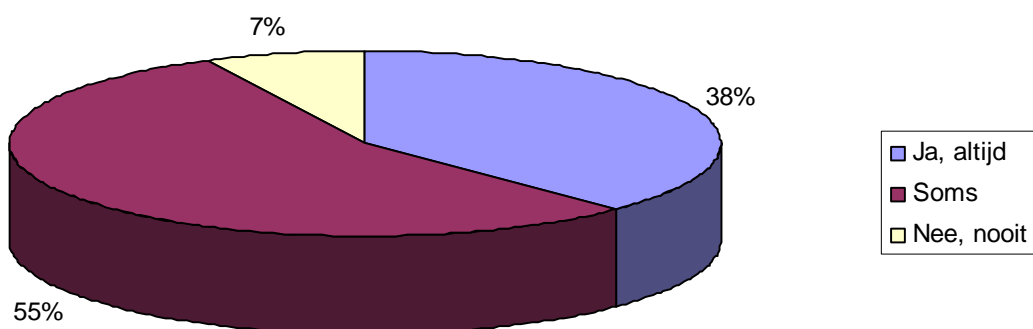
Helpdesk Intermediairs



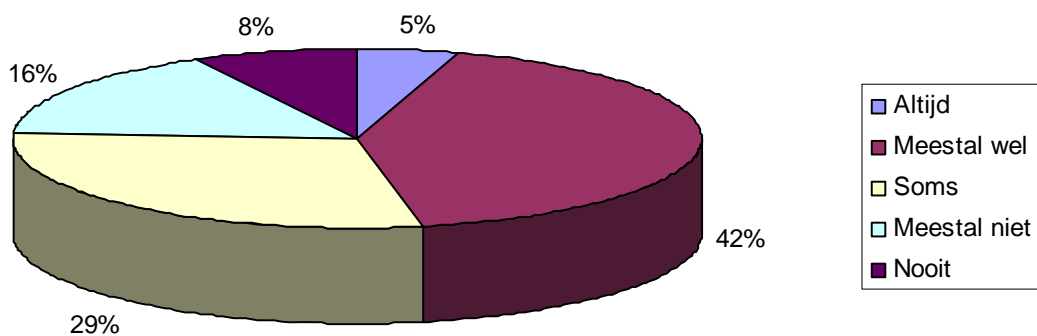
Hoe tevreden bent u over de beantwoording van inhoudelijke vragen?



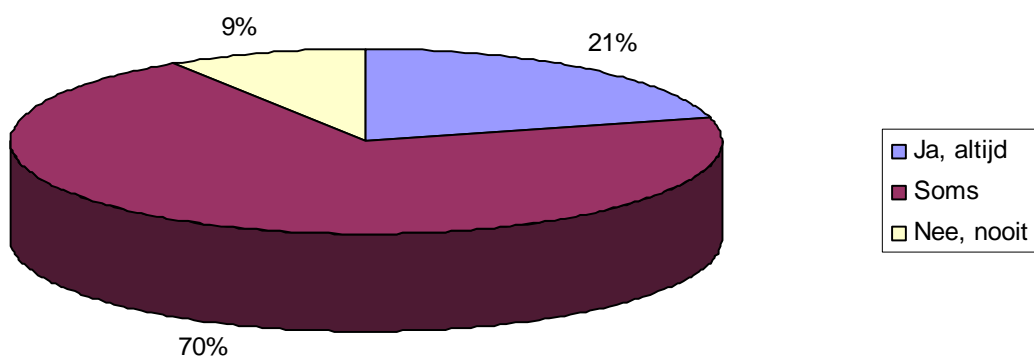
Wordt u teruggebeld indien de Helpdesk Intermediairs een terugbelbericht bij het regiokantoor achterlaat?



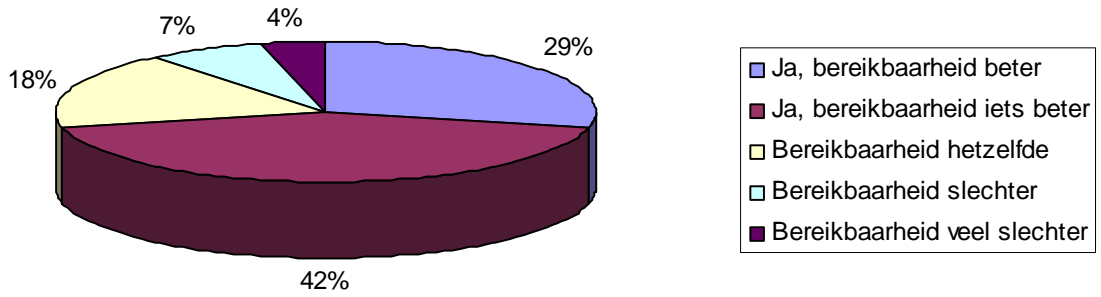
Wordt u teruggebeld binnen de aangegeven tijd?



Krijgt u via de Helpdesk Intermediairs de persoon te spreken die uw vraag kan beantwoorden?

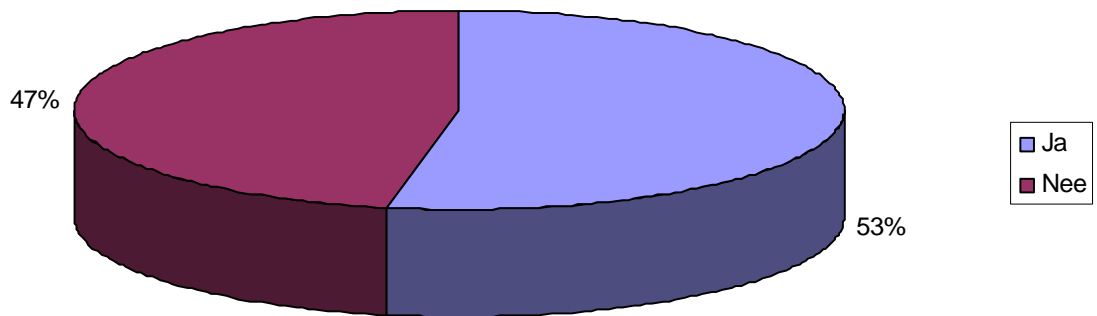


Heeft de Helpdesk Intermediairs bijgedragen aan een betere bereikbaarheid van de Belastingdienst?

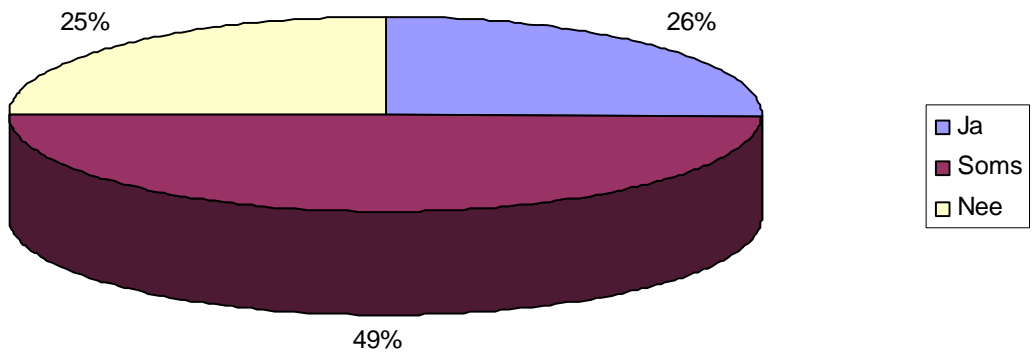


Beconlijnen

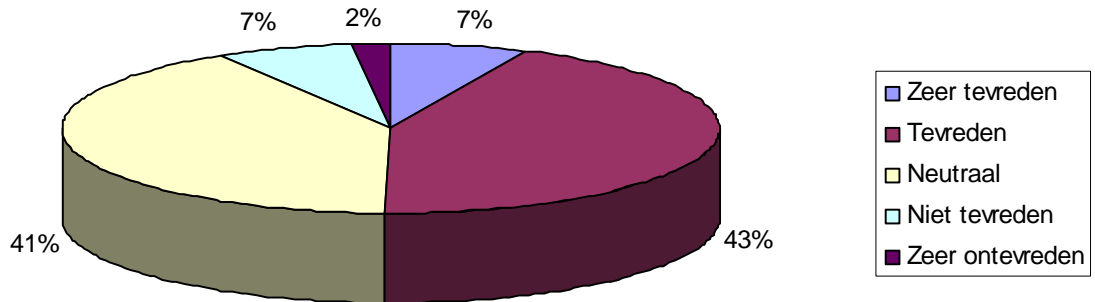
Bent u ermee bekend dat u bij de Beconlijnen beter geen status- vragen kunt stellen, omdat de Helpdesk Intermediairs daar beter voor is toegerust?



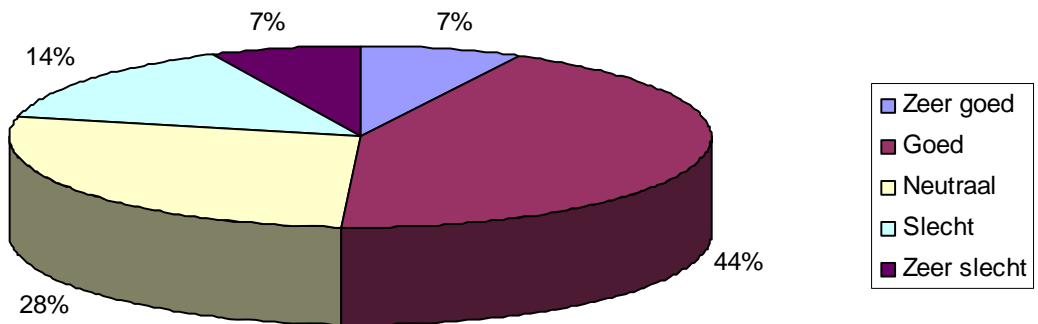
Stelt u statusvragen bij de Beconlijnen?



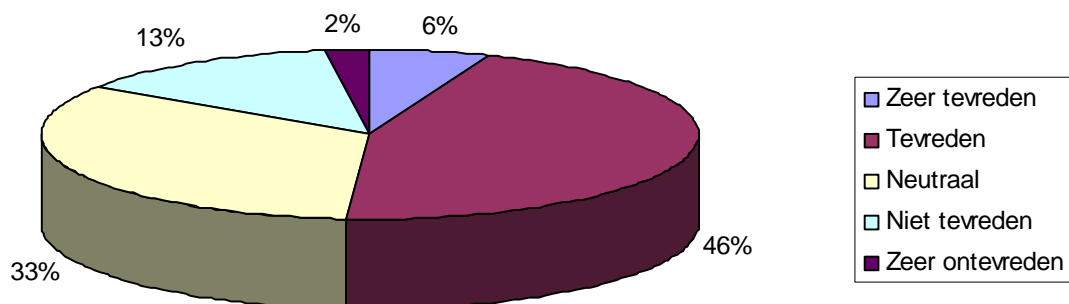
Hoe tevreden bent u over de beantwoording van statusvragen?



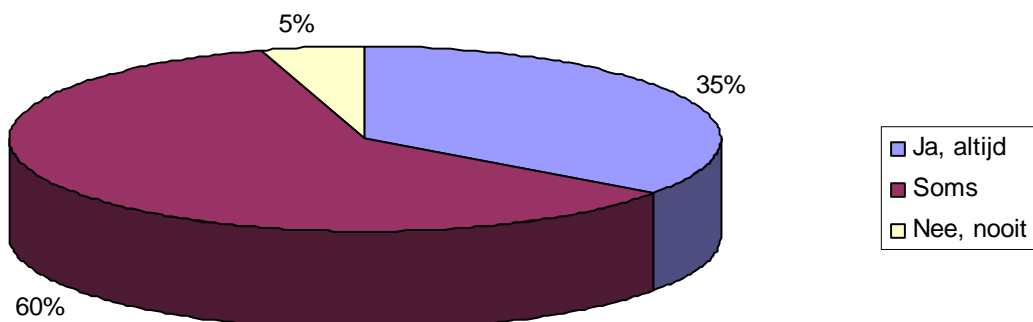
Wat vindt u van de bereikbaarheid van deze beconlijn?



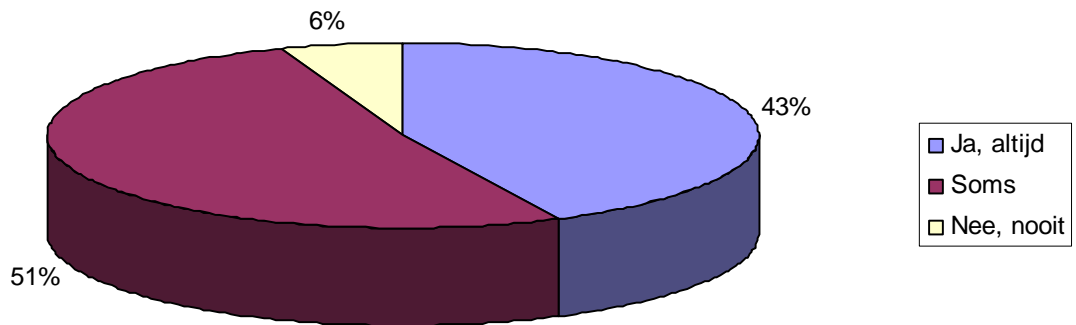
Hoe tevreden bent u over de beantwoording van inhoudelijke vragen?



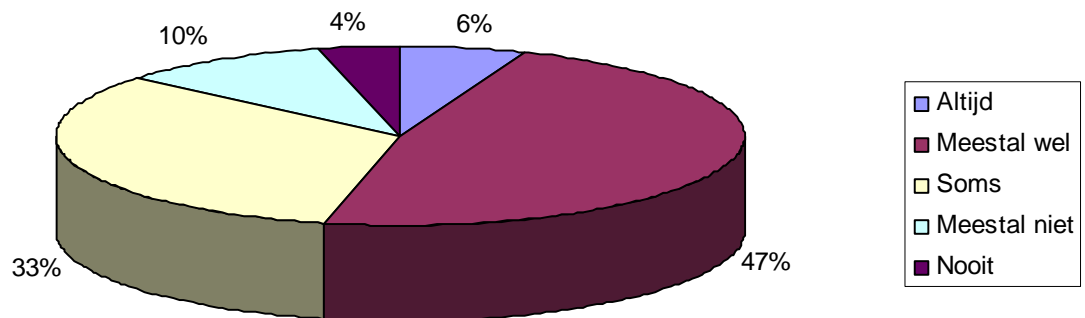
Krijgt u via de Beconlijn de persoon te spreken die uw vraag kan beantwoorden?



Wordt u teruggebeld indien de Beconlijn een terugbelbericht achterlaat?



Wordt u teruggebeld binnen de aangegeven tijd?



Becon-emailadressen

