

Vaktechniek, Belastingdienst en chatbots

Drs. E. van den Berg¹

“Vaktechniek (bij de Belastingdienst) verwijst naar de specifieke kennis en expertise die nodig is om belastingwetgeving en -regels correct toe te passen en om belastingaangiften op een nauwkeurige en conforme manier af te handelen. De vraag die opkomt is of het uitoefenen van vaktechniek (in het algemeen) met de komst van chatbots gaat veranderen.”

1. Inleiding

Om bij te blijven met kennis of om ingewikkelde vraagstukken op te lossen kan een databank worden geraadpleegd, kunnen jurisprudentiesites worden bezocht of kunnen de Kamerstukken en/of vakartikelen worden gelezen. Met de dan verkregen kennis moet een oplossing voor het vraagstuk worden geformuleerd. Daarnaast is het mogelijk vragen aan een van de 26 kennisgroepen van de Belastingdienst voor te leggen. Zij raadplegen in beginsel dezelfde bronnen om tot een antwoord te komen. Al met al een langdurig proces.

Daar gaat nu verandering in komen, omdat er een nieuwe mogelijkheid is om snel tot een oordeel te komen: de chatbot die van kunstmatige intelligentie gebruik maakt om complexe antwoorden te geven op elke open vraag. Je kan ook opeenvolgende vragen stellen. De belangrijkste chatbot is op dit moment ChatGPT.² Concurrenten zitten echter niet stil. Zo zijn Google (met Bard), Facebook (met LLaMa) en Bing ook druk bezig.

In dit hoofdstuk ga ik in op ChatGPT, omdat het op dit moment de belangrijkste chatbot is. Verder gebruik ik vooral enkele voorbeelden uit mijn (fiscale) praktijk. Alle conclusies die ik trek, gelden echter ook voor controletechnieken, invordering en management.

2. ChatGPT

De geschiedenis van ChatGPT begint met de ontwikkeling van het originele GPT (Generative Pre-trained Transformer)-model door OpenAI. Het eerste GPT-model werd gelanceerd in juni 2018. Na enkele tussenversies werd in juni 2021 GPT-3.5 gelanceerd. In maart 2023 verscheen versie 4.0. Deze versie heeft kennis van 26 talen. Daarnaast spreekt GPT-4 ook talen die niet in woorden kunnen worden uitgedrukt. Een van de meest opvallende vernieuwingen is dat GPT-4 een ‘multimodaal’ model is, dat naast tekst ook visuele input kan verwerken. Je kan ChatGPT nu bijvoorbeeld grafieken voorleggen en vragen om er de belangrijkste conclusies uit te halen.

Als je met ChatGPT werkt is de wijze waarop je een vraag (een prompt) stelt van belang. Zo stelde ik (op 6 juni 2023) de volgende vraag.

Wat kan ChatGPT doen om de vaktechniek bij de Belastingdienst op peil te houden?

Het antwoord luidde:

Om de vaktechniek bij de Belastingdienst op peil te houden, kan ChatGPT verschillende taken en functies vervullen. Hier zijn enkele mogelijke toepassingen:

1. Kennisdeling: ChatGPT kan dienen als een kennisbron voor belastingtechnische informatie. Het kan up-to-date informatie verstrekken over wet- en regelgeving, belastingprocedures, interpretaties en relevante jurisprudentie. Door regelmatige

¹ Jelle van den Berg is directeur Duoberg Consultants bv en freelance docent fiscale economie (EUR). Van 1991-1995 was hij bestuurder en voorzitter VI en VMHF.

² ChatGPT is eigendom van OpenAI, het bedrijf dat de tool heeft ontwikkeld en uitgebracht. OpenAI is een bedrijf en houdt zich bezig met AI-(Artificial intelligence) onderzoek. Het begon in 2015 als een non-profit organisatie, maar is sinds 2019 een bedrijf met winstoogmerk. OpenAI heeft een commerciële samenwerking met Microsoft en verschillende investeerders zoals Khosla Ventures en Reid Hoffman. Tijdens de laatste financieringsronde in 2023 hebben ook andere venture capital fondsen zoals Sequoia, a16z, Tigers Global en Founders Fund in het bedrijf geïnvesteerd.

- updates en training met de nieuwste informatie kan ChatGPT fungeren als een virtuele bron van actuele vaktechnische kennis voor belastingprofessionals.
2. Vraag en antwoord-ondersteuning: Belastingmedewerkers kunnen ChatGPT raadplegen voor het beantwoorden van vaktechnische vragen. Door interactie met ChatGPT kunnen belastingprofessionals snel antwoorden krijgen op hun specifieke vragen en kunnen ze worden doorverwezen naar relevante bronnen of richtlijnen.
 3. Training en educatie: ChatGPT kan worden ingezet voor het verstrekken van trainingsmodules en educatieve materialen. Het kan gebruikt worden voor het simuleren van realistische belastingcases en het bieden van oefeningen om de vaktechnische vaardigheden en besluitvorming van medewerkers te verbeteren.
 4. Nieuwe ontwikkelingen volgen: ChatGPT kan worden getraind om nieuws, wijzigingen in de wetgeving en andere ontwikkelingen op het gebied van belastingen bij te houden. Het kan belastingprofessionals op de hoogte houden van relevante updates en hen helpen bij het begrijpen en toepassen van nieuwe regelgeving.

Belangrijk is dat ChatGPT als ondersteuning en hulpmiddel wordt gebruikt en niet als vervanging voor menselijke expertise. Het is van essentieel belang dat belastingprofessionals hun eigen beoordeling en interpretatie blijven toepassen en dat zij de output van ChatGPT kritisch evalueren en verifiëren voordat zij deze in hun werk toepassen.

Het is duidelijk dat deze techniek een uitermate belangrijke ontwikkeling is. Velen zeggen dat ChatGPT minimaal zoveel invloed gaat hebben als de introductie van de smartphone door Apple in 2007.

3. De praktijk

Om te laten zien wat ChatGPT voor de praktijk betekent leg ik aan hem (?) op 6 juni 2023 een technische vraag voor.

Kan de schuld die is aangegaan ter verwerving van de eigen woning worden geheralloceerd van eigenwoningschuld in box 1 naar een schuld die is aangegaan voor beleggingsactiviteiten in box 3?

ChatGPT antwoordt:

Nee, volgens de Nederlandse belastingwetgeving kan de schuld die is aangegaan ter verwerving van de eigen woning niet worden geheralloceerd van eigenwoningschuld in box 1 naar een schuld voor beleggingsactiviteiten in box 3.

De fiscale behandeling van schulden die zijn aangegaan voor de eigen woning (eigenwoningschuld) is specifiek geregeld in de Wet inkomstenbelasting 2001. Een eigenwoningschuld valt onder box 1, waarin het belastbare inkomen uit werk en woning wordt belast. De rente over de eigenwoningschuld kan onder bepaalde voorwaarden in box 1 worden afgetrokken.

Schulden die zijn aangegaan voor beleggingsactiviteiten, zoals beleggen in bijvoorbeeld aandelen of onroerend goed voor verhuur, vallen onder box 3. In box 3 wordt het vermogen belast, niet het inkomen. De schulden in box 3 worden niet specifiek toegewezen aan bepaalde activa, maar worden in mindering gebracht op het vermogen.

Het is belangrijk om te benadrukken dat belastingwetten complex kunnen zijn en dat individuele omstandigheden van invloed kunnen zijn op de fiscale behandeling. Het is altijd verstandig om advies in te winnen bij een belastingadviseur of fiscalist om de specifieke situatie en mogelijkheden te beoordelen.

Dit antwoord zit helemaal niet zo ver naast het antwoord dat door de Kennisgroep op dezelfde vraag op 27 februari 2023 is gegeven (KG:051:2022:6). Natuurlijk is het antwoord van de Kennisgroep veel beter onderbouwd en (met wetartikelen) gemotiveerd, maar toch... Vergeet verder niet dat ChatGPT

het antwoord van de Kennisgroep (nog) niet kent. De chatbot beschikt namelijk alleen over de informatie die tot en met september 2021 beschikbaar was.

Met andere woorden: als mij een (ingewikkeld) fiscaal vraagstuk wordt voorgelegd, zal ik uiteraard mijn eigen kennis gebruiken, maar ook naar informatie zoeken in een fiscale kennisbank. Dit vul ik aan met een bezoek aan rechtspraak.nl, het lezen van enkele relevante tijdschriftartikelen en zo nodig het raadplegen van de Kamerstukken. Daaruit formuleer ik het antwoord. Totaal tijdsbeslag (bijvoorbeeld) 1 à 2 uur. Leg ik de vraag aan ChatGPT voor, dan heb ik na 1' het antwoord. ChatGPT doet hetzelfde als ik, maar veel en veel sneller. Natuurlijk zijn hier verschillende kanttekeningen bij te zetten, maar ChatGPT staat ook nog in de kinderschoenen.

Actualiteit

ChatGPT is een Artificial Intelligence (AI)-model. De kennis is, zoals gezegd, gebaseerd op de informatie die beschikbaar was tot september 2021. Daarmee is ChatGPT niet op de hoogte van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na die datum. Het bedrijf achter ChatGPT kan echter regelmatig nieuwe versies van het model uitbrengen, waardoor het model kan worden bijgewerkt met recentere informatie. Het is mogelijk dat er op een gegeven moment een nieuwere versie beschikbaar komt die is getraind op gegevens die bijgewerkt zijn tot een latere datum. Het is echter aan OpenAI om te bepalen wanneer en hoe vaak nieuwe versies worden uitgebracht.

Naar verwachting zal op korte termijn ChatGPT worden geactualiseerd.

Vraagstelling (prompts)

ChatGPT-prompts zijn teksten die je invoert in de chat van ChatGPT. ChatGPT analyseert de prompts die je invoert en creëert een passend antwoord.

Hoe beter de prompt is geformuleerd, hoe beter het antwoord van ChatGPT over het algemeen zal zijn.

Voor de gebruiker (lees medewerker van de Belastingdienst) is het dus uitermate belangrijk de juiste vraag te stellen. Hier zal in de interne opleidingen aandacht aan moeten worden besteed.

Een tweede aandachtspunt is de kennis die het systeem kan produceren. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een juridisch stuk heel snel te laten omschrijven naar tekst op een ander taalniveau (bijvoorbeeld B1³). Wat op termijn ook mogelijk zal zijn, is een tekst om te laten zetten in plaatjes (wellicht in een strip).

Dit is uitermate belangrijk voor belastingplichtigen die de Nederlandse taal beperkt beheersen. De gemiddelde beheersing van de Nederlandse taal vindt plaats op niveau B1.

Hiermee wordt het mogelijk om vragenbrieven, voorlichtingsbrieven e.d. steeds op het taalniveau van de ontvanger af te stellen.

De antwoorden

'Chatbot Bard geeft verkeerd antwoord en de aandelenkoers van Google zakt in', kopte de Volkskrant op 9 februari 2023. Daar ligt de toegevoegde waarde van de gebruiker. In de nieuwe versies worden minder fouten gemaakt, maar er zal nog langdurig moeten worden gecontroleerd of het antwoord volledig, actueel en juist is.

³ De indeling met de 'taalniveaus' is bedacht door de Raad van Europa in 2001. Ze kwamen toen met het Europees referentiekader: een richtlijn om te bepalen wat het taalniveau van iemand is. Taalniveau B1 is het niveau dat de meeste Nederlanders begrijpen. B1 draait om eenvoudige en duidelijke taal. Mensen met dit taalniveau begrijpen de meeste teksten die over veelvoorkomende onderwerpen gaan. Het lijkt een beetje op spreektaal. Een van de kenmerken van taalniveau B1 en de onderliggende niveaus, is een duidelijke tekststructuur. Zie voor meer informatie: <https://detaalbrigade.nl/taalniveaus/>.

De medewerker (van de Belastingdienst) moet dus een brede en diepgaande kennis hebben om de antwoorden te kunnen beoordelen. Er moet een grondige eindredactie worden gevoerd. De vaktechnische opleiding moet hierop worden afgestemd.

4. Werk voor de VMHF

De komende jaren ligt er een groot aantal uitdagingen voor de VMHF (en andere beroepsverenigingen) op tafel.

Chatbot Belastingdienst

Dit is voor nu even een werknaam, maar het lijkt me zeer zinvol na te denken over een eigen ChatGPT/Belastingdienst. Hierin is alle gewenste (fiscale) informatie beschikbaar. Een medewerker van de Belastingdienst kan hier vragen stellen en het benodigde antwoord krijgen. Als deze chatbot onder controle staat van (bijvoorbeeld) de kennisgroepen, kan een heel groot deel van de vragen uit de Belastingdienst eenduidig door de chatbot worden beantwoord. De antwoorden kunnen zelfs worden toegepast op het taalniveau van de medewerker en/of belastingplichtige.

Vanuit de chatbot kunnen (delen van) de volgende documenten worden gegenereerd.

- Voorlichting en communicatie: chatbot kan informatie verstrekken en begeleiding bieden aan belastingplichtigen, zowel aan individuen als aan bedrijven, over belastingverplichtingen en het juist invullen van belastingaangiften.
- Bijhouden van websites: chatbot kan automatisch updaten, sites aantrekkelijker en begrijpelijker maken met plaatjes, filmpjes en/of strips.
- Verweerschriften: Een deel van het verweerschrift kan worden geschreven door een chatbot. Als alle verweerschriften in het systeem zijn opgenomen, kan de chatbot deze razendsnel doornemen en voor gelijksoortige situaties gebruik maken van dan al bestaande verweerschriften.
- Permanente educatie: chatbot kan snel nieuwe jurisprudentie en wetgeving samenvatten en omzetten in korte teksten met (indien gewenst) multiple choice oefenvragen.
- Enz.

Chatbot Belastingdienst voor belastingplichtigen?

Mijn voorkeur is om de chatbot ook voor belastingadviseurs en belastingplichtigen beschikbaar te maken. Zij kunnen 24 uur per dag vragen stellen en direct antwoord krijgen. Dus de wachttijden bij de Belastingtelefoon worden verleden tijd.

Hierboven heb ik enkele mogelijkheden van een chatbot geschetst. Vanuit de VMHF kan worden nagedacht en worden geadviseerd over de personeelsgevolgen, vaktechniek, opleiding en tijdspad van aanpassing aan de invoering van een chatbot. Denk bijvoorbeeld aan alle kenniscoördinatoren, de kennisgroepen en tekstschrijvers (van voorlichtings- en opleidingsmateriaal). Veel van hun werk wordt uit handen genomen. Zij zullen dan ook een iets andere taak moeten gaan uitvoeren.

5. Ten slotte

In deze bijdrage heb ik een pleidooi opgenomen om snel te gaan nadenken over de (on)mogelijkheden van een chatbot. De chatbot is er en zal nooit meer weggaan. Natuurlijk worden er in de beantwoording nog heel veel fouten gemaakt. Ik verwacht dat - met komende actualisaties en nieuwe versies – chatbots snel volwassen worden. Omarm de mogelijkheden en zoek uit wat handig is en wat niet. Behoud daarmee de regie.

Zoals eerder gezegd: deze ontwikkelingen gelden niet alleen voor de fiscale vaktechniek, maar juist ook voor controle, invordering en management. Deze terreinen hebben het voordeel dat er niet zoveel veranderingen zijn als bij de fiscaliteit. Stel maar eens de vraag: “Hoe voer ik een slecht-nieuwsgesprek?”. Het antwoord van ChatGPT is niet erg afwijkend van de samenvatting uit de

syllabus die ik eind jaren tachtig van de vorige eeuw, als docent aan het Opleidingsinstituut Financiën, gebruikte.

Er gaat veel veranderen in de techniek. Wellicht een goed thema voor een symposium in 2024, als opvolger van het symposium 'De Belastingdienst in deze tijd: de veranderende rol van de professional' uit 2011.