



SIM

“Menselijke Maat”



Programma voor vandaag

- * Informeren
- * Luisteren naar elkaar
- * Halen (hoe leeft dit thema bij jou/jullie)
- * Discussiëren
- * Vervolgafspraken maken



“Menselijke Maat” Waar komt het thema vandaan ?

Er zijn veel impulsen geweest die voor agendering van dit thema hebben gezorgd.

Vooral getriggerd door de Toeslagen-affaire.

Ook spelen mee de diagnoses van Commissie Donner, TCU, POK, Ernst & Young(dienstverlening), Deloitte (cultuur) PWC (FSV) een rol.



Menselijke Maat versus Maatwerk

Menselijke maat is een vormgeving van wet- en regelgeving en uitvoering (producten, communicatie en handelswijze van de Belastingdienst), op basis van een realistisch mensbeeld, waardoor burgers of ondernemers

- de wet intuïtief/ zonder onnodig grote inspanning kunnen naleven,
- waar nodig proactief de deskundige hulp en/ of maatwerk krijgen die zij nodig hebben,
- zich rechtvaardig behandeld voelen, en
- vertrouwen hebben in de Belastingdienst.



Maatwerk is de persoonlijke hulp die de Belastingdienst burgers of ondernemers biedt als deze door unieke persoonlijke omstandigheden onvoldoende worden gefaciliteerd in de massale processen.

Medewerkers van de Belastingdienst zorgen er in de diverse kanalen voor dat burgers en ondernemers:

- goed over het voetlicht kunnen brengen waar het om gaat,
- respectvol bejegend en geholpen worden,
- een eerlijke behandeling krijgen, waarbij de regels en richtlijnen correct en rechtvaardig worden toegepast en waarin de redelijkheid en billijkheid wordt getoetst,
- een antwoord van de Belastingdienst ontvangen dat specifiek aandacht heeft voor de unieke persoonlijke situatie waarin de persoon zich bevindt en dat deze waar mogelijk en nodig verzachtend werkt.



Menselijke maat

Is geen vastomlijnd begrip of scherp kader:

- je moet het vooral toepassen
- en het er met elkaar over hebben
- en zo maatgevoel ontwikkelen

Dit vraagt om bewustwording en een actieve rol van medewerkers **én** management!

En vooral ook om '**vakmanschap**'



Kader

- Onderliggende besluiten DT
- Menselijke Maat is onderdeel van de meerjarenstrategie

DTBD van 15 oktober 2020:

Ingestemd met de inrichting van een tijdelijk programma voor menselijke maat in dienstverlening voor burgers en zzp-ers, om samenhang in, en focus op, de initiatieven rond menselijke maat in dienstverlening te brengen.

Het herijkt plan van aanpak Leiderschap & Cultuur akkoord bevonden

Overzicht toegezegde acties, bijlage 1 bij Kamerbrief 14 september 2020:
Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland



DURA LEX
SED LEX

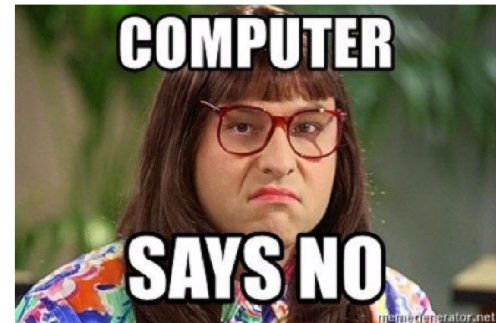


Of niet?





Menselijke Maat = het tegenovergestelde van:







Welke ruimte bevat het recht?

Volgt de onredelijke uitkomst uit een algemeen verbindend voorschrift of uit beleid?

→ Als de onredelijkheid volgt uit beleid: art.4:84 Awb





Casus: verzoek HT klant; beetje te laat

- › Bel.pl. :
 - heeft in verleden fouten gemeld en betaald die deels niet meer na-hefbaar waren;
 - Klant verzoekt nu ah-teruggave;
 - Maar: verzoek komt enkele dagen na afloop 5-jrs-termijn binnen!
- › Wat doe je?





Welke ruimte bevat het recht?

Als de onredelijke uitkomst volgt uit een algemeen verbindend voorschrift: is sprake van een discretionaire of een gebonden bevoegdheid?

→ Bij een discretionaire bevoegdheid heeft het bestuursorgaan in beginsel ruimte tot het bieden van maatwerk.



Welke ruimte bevat het recht niet ?

Toepassing van de fiscale wet- en regelgeving (heffing en inning) biedt weinig ruimte, want:

- vaak gebonden beschikkingen;
- meestal geen 'kan'-bepalingen;
- bewuste keuzes van de wetgever;
- ook een onredelijke wet is bindend

Art. 11 Wet Algemene Bepalingen (1829):

De rechter moet volgens de wet recht spreken: hij mag in geen geval de innerlijke waarde of billijkheid der wet beoordelen.



Discussie in subgroepen

Ken jij een casus vanuit jouw werk, waarbij Menselijke Maat speelt/speelde ?

Bespreek deze met de collega's in de subgroep a.d.h.v. onder andere volgende aspecten.

- Hoe zien jullie de Menselijke maat hierbij ?
- Wat kan de organisatie beter doen, om belastingplichtigen meer recht te doen.
- Wat kan er beter/anders in het proces/taak/werkzaamheid waar jezelf in werkt ?
- Wat zou jezelf beter/anders kunnen doen ?
- Wat zijn belemmeringen om dit zodanig te doen ?
- Bespreek ook met elkaar wat eventuele vervolgacties kunnen zijn.





Subgroepen weer bijeen en korte bondige terugkoppeling van de gesprekleiders.

- › Degene die aantekeningen heeft gemaakt, wordt gevraagd een korte bondige terugkoppeling te geven.

Iedere groep krijgt maximaal 5 min. voor terugkoppeling.

Denk vooral aan de eventuele vervolgacties (Landelijke Programma Menselijke Maat).

Wat wil/kan het team zelf hiermee ?



ROUTEKAART Belastingdienst voor schuldhelpverleners

Alle vragen
www.belastingdienst.nl

Leren en informeren
met casuïstiek
belastingdienst.nl/kennisnetwerk

TIP

Geef je op voor de nieuwsbrief! Stuur een mail naar maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl

Persoonlijk contact noodzakelijk?



0800 - 0543
Inbelcode via NVVK
(alleen voor leden)

Overzicht openstaande
vorderingen telefonisch op te
vragen en direct beschikbaar in
mijnoverheid.nl



Voor inloggen
heeft klant
DigiD nodig

**LET
OPI!!**

Beslag door de Belastingdienst

3 Beslagurije voet aanpassen?

Download het formulier op
website Belastingdienst.

zoek naar: verzoek beslagurije voet

TIP

Beslagurije voet toegekend?
Verrekening wordt teruggedraaid!

**Andere
postbus!**

Is er sprake van loonvordering?

Bewijsstukken aanleveren van:

- Huur + huurtoeslag
- Zorgverzekering + zorgtoeslag
- Geginssamenstelling
- Inkomensgegevens

Opsturen naar
**POSTBUS 2549
6401 DA Heerlen**

Is het een Stella? Check 5 criteria!



- ✓ multiproblematiek
- ✓ urgent
- ✓ kastje naar de muur
- ✓ te groot voor oplossing aan balie
- ✓ klant werkt actief mee

Meld het probleem bij STELLA team
stella.maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl

1. Probleemomschrijving
2. Wat is er al gedaan?
3. Wat kan een oplossing zijn?

**BINNEN
24
uur
eerste reactie**

Hoe werken de Verrekenregels

Rood met rood en/of blauw



Blauw met blauw



ROOD is

- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag
- Kindgebonden budget
- Kinderopvangtoeslag

Luisterend oor

Meld opvallende, vastgelopen en casusoverstijgende problematiek. Daarmee geef je een signaal af over het proces en kan de Belastingdienst verder verbeteren.

Stuur een e-mail naar
maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl





- Vragen
- Vervolgafspraken
- Afronding - bedanken voor input en deelname

