



SIM

“Menselijke Maat”



Agenda Menselijke maat

1. Perspectief
2. Rol Vaktechniek
3. Toolbox AWB
4. Waarom zo veel aandacht?
5. Wat verstaan wij onder

Werkvorm

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

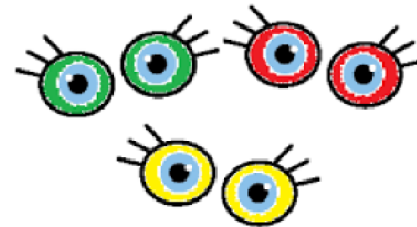


2. Perspectieven

het werkveld van de 'menselijke maat'

uitgewerkt in 'een eerste aanzet voor een overkoepelende beschouwing'

- a) Wetten en beleidsbesluiten
- b) Keuzes in de handhaving
- c) Individuele fiscale rechtstoepassing
- d) Professionele werkrelatie
- e) Perceived fairness
- f) Procesinrichting





Rol CD Vaktechniek

- › Waar zie we (in ieder geval) een rol voor CD Vaktechniek:
 - Oriëntatie, ontwerp en uitvoering wet- en regelgeving vanuit gedrags- / handhavingsperspectief / doenvermogen
 - Fundamentele analyse van de (on-)mogelijkheden van data science bij bepaling 'doelgroepen'
 - Beslisruimte bij de individuele fiscale rechtstoepassing
 - Uitwerken en uitdragen gedachtegoed 'professionele werkrelatie' en 'perceived fairness', met name vanuit gedrags- en handhavingsperspectief
 - Beslissingen ten aanzien van procesinrichting, vanuit een gezamenlijk perspectief van fiscale vaktechniek en gedrags-/handhavingskunde
 - Kwaliteitsmeting en menselijke maat
 - 'Mechaniek' voor interne en externe ervaringen en dilemma's
 - Kwalitatieve analyses vanuit burgerperspectief



Menselijke maat = handelingsruimte in de fiscale rechtstoepassing

- Advies landsadvocaat: 'toolbox AWB':
 - = overzicht mogelijkheden die AWB biedt voor maatwerk

A. Bestaande mogelijkheden

1. Beslissingsruimte
2. Inherente afwijkingsbevoegdheid
3. Doorzendplicht
4. Input van de burger en hoorplichten
5. Mandaat
6. Horen in bezwaar
7. Rechtsmiddelenvermelding
8. Heroverweging in bezwaar

B. Rechtsbeginselen

1. Gelijkheidsbeginsel
2. Motiveringsbeginsel
3. Zorgvuldigheidsbeginsel
4. Evenredigheidsbeginsel
5. Recht op menselijke tussenkomst
6. Recht op correctie
7. Recht op uitleg
8. Recht op behoorlijk bestuur
9. Dienstbaarheidsbeginsel



“Menselijke Maat” Waar komt het thema vandaan ?

❑ Toeslagen-affaire

❑ Diagnoses van:

- Commissie Donner (Adviescommissie uitvoering toeslagen)
- TCU (Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties)
- POK (Parlementaire ondervragingscomm. Kinderopvangtoeslag)
- Ernst & Young(dienstverlening)
- Deloitte (cultuur)
- PWC (FSV)

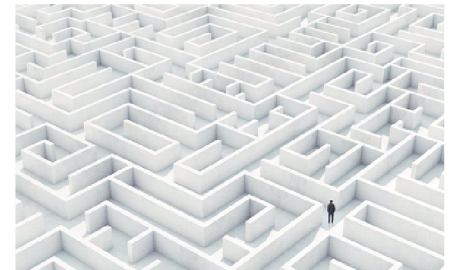




Menselijke Maat versus Maatwerk

Wat verstaan we onder:

- ☐ Menselijke maat
- ☐ Maatwerk





Menselijke Maat versus Maatwerk

Menselijke maat is

- ❑ een vormgeving van wet- en regelgeving
- ❑ uitvoering (producten, communicatie en handelswijze van 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.





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
 - **DTBD van 15 oktober 2020:**
 - Een tijdelijk programma voor menselijke maat in dienstverlening
 - Het herijkt plan van aanpak Leiderschap & Cultuur
 - **Meerjarenstrategie**
 - Menselijke Maat is onderdeel van
 - Kamerbrief 14 september 2020:

Op weg naar de beste Belastingdienst voor Nederland



DURA LEX
SED LEX



Of niet?



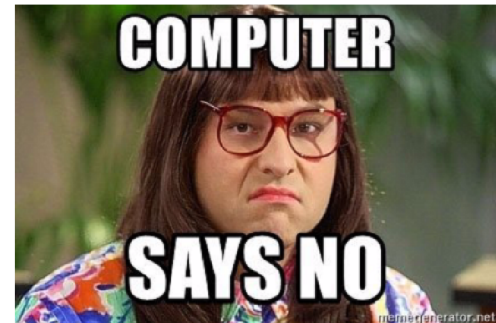
Menselijke Maat = het tegenovergestelde van:



**BUREAUCRATIE
VAN HET KASTJE
VIA HET BUREAU
NAAR DE MUUR**

Loesje

zwolle@loesje.nl
www.loesje.nl







Welke ruimte bevat het recht?

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

→ Waar kan ik dat vinden?





Welke ruimte bevat het recht?

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

→ Waar kan ik dat vinden?

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?



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 ?





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

De oudste deelnemer zit voor en leg vast



De jongste of een vrouwelijke deelnemer presenteert terug in de groep



Discussie in subgroepen

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

- 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.

- korte bondige terugkoppeling vanuit de groepen

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 schuldhulpverleners

Alle vragen
www.belastingdienst.nl

Leren en informeren
met casuïstiek
[belastingdienst.nl/
kennisnetwerk](http://belastingdienst.nl/kennisnetwerk)

TIP

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

Persoonlijk contact noodzakelijk?

2



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: vergoek 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

4

Is het een Stella? Check 5 criteria!



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

**BINNEN
24
uur
eerste reactie**

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

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

Hoe werken de Verrekenregels

Rood met rood en/of blauw



Blauw met blauw



ROOD is

- Huurtoeslag
- Zorgtoeslag
- Kindgebonden budget
- Kinderopvangtoeslag

5

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

**BEN IK NU
OP DE
HEENREIS
OF
OP DE
TERUGREIS
?**

tuimeltekst.nl