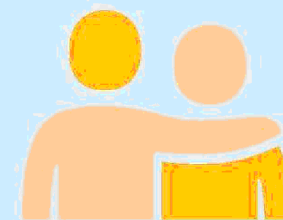




Koersdag (deel 2)

Menselijke maat een thema dat aanspreekt en raakt

17 november 2021



Vorbereiding

Op respectievelijk 23 en 30 augustus 2021 is programmaonderdeel (2), de doelen en een mogelijke opzet besproken.

De voorbereiding is in handen van:

- menselijke maat
- voorbereidingsgroep Koersdag
- , communicatieadviseur voorbereidingsgroep Koersdag

Definitie

Toelichting: Hoe wordt de menselijke maat gedefinieerd?

Laden begrip, schetsen context en koers

Nieuw narratief

Een gestructureerd verhaal waarin ervaringen, problemen en oplossingen worden besproken.

Dialogo en (reactie)ruimte voor de betrokken specialist

- Ruimte voor dialoog met panel of anderszins?
- Ruimte voor reactie (en reflectie)



Context

Hoe worden we de beste Belastingdienst voor Nederland?

We willen het vertrouwen van de samenleving in de Belastingdienst versterken en de betrokkenheid en trots van medewerkers vergroten. Wat draagt allemaal bij aan het realiseren van deze ambitie? Een overzicht.

Meerjarenvisie

In de [Meerjarenvisie 2020 - 2025](#) staat onze strategie die is samen te vatten in 4 prioriteiten:

- Het garanderen van een snelle, betrouwbare en zorgvuldige behandeling aan burgers en bedrijven.
- Het bieden van deskundige en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is.
- Het realiseren van effectief toezicht en fraudebestrijding door proactief te handelen en fouten te voorkomen.
- Een wendbare en toekomstbestendige organisatie worden, waar vakmensen zoals jij graag en met plezier werken.

Formatie Kabinet 2021

Na de verkiezingen voor de Tweede Kamer op 17 maart 2021 zijn de eerste stappen in de kabinetsformatie genomen. Achter de schermen oefent de Belastingdienst invloed uit op het formatieproces, samen met de ambtelijke leiding, collega's van het ministerie van Financiën en de 4 grootste uitvoeringsorganisaties. Op [Formatie Kabinet 2021](#) lees je over onderwerpen die hiermee te maken hebben.

Leiderschap en cultuur

Het programma Leiderschap en cultuur is herijkt: 5 cultuuraspecten gaan we versterken. We werken zo aan een cultuur waar burgers en bedrijven centraal staan. Een cultuur waar samenwerken zorgt voor verbinding, goed lopende werkprocessen en tastbare resultaten. En een cultuur waar jij je veilig voelt, reflecteert op wat beter kan en voelt dat jouw bijdrage telt. Lees meer hierover op de [themasite Leiderschap en cultuur](#).

Jaarplan 2021

In het jaarplan 2021 staat hoe we bij de verschillende organisatieonderdelen onze dienstverlening verbeteren, administratief gemak bieden voor ondernemers en onze ICT vernieuwen. Samen met het Ministerie van Financiën werken we ook aan eenvoudigere en betere uitvoerbare fiscale wetgeving. Lees meer in [Jaarplan 2021 in vogelvucht](#).

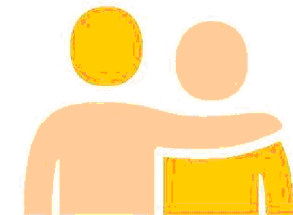
Stem medewerker

We willen een Belastingdienst worden waarin de samenleving vertrouwen heeft en waarvoor jij met trots werkt. Dat kan uiteraard niet zonder de medewerking van ieder van ons. Elk dienstonderdeel, elke afdeling en elke medewerker vragen we om deze ambitie te omarmen. En om deel te nemen aan de [medewerkerscommunity](#), zodat we samen vorm gaan geven aan de beste Belastingdienst voor Nederland.

Uitdagingen in onze opdracht en onze koers



Beoogd:
Eerste contouren mogelijke invulling
programmaonderdeel 2 Koersdag



1

Het grote plaatje schetsen

Hoe worden wij de beste BD voor Ned.

Introductie door:

- Dagvoorzitter?

-
-

Eventueel m.b.v. **Infographic of plaat**

(Laten ontwikkelen (op basis van bestaande plaat
en input programma L&C, Transformatie DV, Menselijke
maat)

2

Casusfilm

Door:

-

- Intro doo
- Vooraf meningen peilen op basis van vraag en antwoord
- Zie contentvoorstel op sheet 4
 1. vanuit medewerkersperspectief, werk vangt aan
 2. kort verhaal vanuit burgercasus
 3. hele context van de burger schetsen
- Peilingen tussen de filmtakes door

3

Vragen

Stemmen, panel, andere vorm?

Door:

- Opnieuw vraag stellen
Zijn de meningen:
 1. bijgesteld
 2. gelijk gebleven
 3. anders?

Besproken 6 september:

- Goede dagvoorzitter, super belangrijk
- Verhaal laden door en dagvoorzitter
 bespreek dit met

- Plaat ter ondersteuning nodig
- maakt simpele opzet
- zorgt voor vormgeving

Input/aantekeningen

- Wat belemmert jou om de menselijke maat toe te passen?
- Hoe los je het op?
- ? Salamonsoordeel?
- Behandelaar IND > Hoe werkt het? > Zorgvuldigheid
- Definitie meegeven > 2 elementen;
 - Extern burgers en zzp'ers
 - Intern (Leiderschap en Cultuur)
- Projecten aan de buitenkant door

Stand van zaken video

CDC heeft productie met BhW in gang gezet

Betrokken vanuit CDC

- t.b.v. product Koersdag

Hierop aangehaakt:

- programma menselijke maat
- leiderschap en cultuur
- redactie BD. Vandaag

Bespreking BhW + CDC wo. 1-9-2021 11.00 uur

Verder ter sprake gekomen...

Bijvoorbeeld ik loop vast...

Casus buikpijndossiers invorderaars

filmpje met vrouw top 200????

UHT-organisatie impact van fraude is groot

Rechtsstatelijkheid

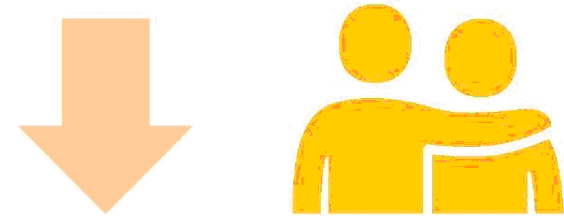
Rechtsgelijkheid

De verschillen in burgers en medewerkers
(welwillende, onwetende, frauduleuze,



Intake filmproducties

3 producties bestaande uit



1. Teaser van 20-30 seconden
2. Start Koersdag Voxpopjes burgers
3. Casusfilm bestaande uit 3 delen

Kanaal

Digitale streaming > tijdens uitzending van de Koersdag directie Particulieren:

- Tonen op intranet en in P-actueel
- Streamen vanuit Studio
- Later ontsluiting op het videoplatform van de BD: VEP/Btube.

Doelgroep

- De video is gericht op alle medewerkers van de directie Particulieren 2.600
- Film 3 zou daarna mogelijk ook binnen andere dienstonderdelen kunnen worden gebruikt.

Content hangt samen met de producties Leiderschap en Cultuur, Menselijke maat en de Meerjarenvise. De ambitie om de beste Belastingdienst voor Nederland te worden. De Koersdagproducties moeten qua look en feel in lijn zijn met producties van de andere programma's.

Tijdens ons werk is het van belang altijd goede afwegingen te maken. Te zien wat er met de burger aan de hand is of zou kunnen zijn. Niet op aannames te varen maar het geheel vanuit een breder perspectief te zien.

Ook wij zijn mensen die misschien soms op basis van ervaringen geneigd zijn bevooroordeeld zaken op te pakken... of door omstandigheden niet alert genoeg zijn iets te detecteren. Maar we kunnen ook het verschil maken. Daar moeten we ons bewust van zijn.

Door een burgercasus eerst klein en later diepgaander te belichten laten we zien wat er achter het (niet) handelen van een burger kan schuilgaan (persoonlijk leed of anderszins). Wat zijn de oorzaken van zijn of haar houding waardoor hij of zij verder in de problemen raakt. Door vroegtijdig signalen op te pikken helpen wij deze burger maar ook onszelf.



Contentvoorstel

Om het contentdoel te bereiken, maken we een film waarin vanuit medewerkers- en burgerperspectief een casus wordt getoond. De film wordt in drie delen getoond. Na ieder deel moet nl. interactie plaats gaan vinden met de deelnemers aan de Koersdag. Stemmen, Mentimeter, zaalstemmen, onder leiding van de

1. Breng kort de handelwijze van de medewerker in beeld (Voice-over vertelt de gedachten van de medewerker) Behandeling aangifte, wat valt op... wat ga ik doen...
2. Breng een burger in beeld met een kort verhaal (waar aannames nog genomen zouden kunnen worden)
3. Breng dezelfde burger in beeld maar dan met zijn verhaal met de volledige context (waardoor eerder genomen aannames geen ruimte meer hebben omdat het verhaal in de volledige context is geplaatst)

- Offerte van BhW is binnen, wordt 13 september besproken € 5.943,92
- We gaan werken met voice-over en acteur
- neemt contact op met over casus c.q. schrijven script



Definitie menselijke maat

De menselijke maat betekent recht doen aan de belangen van burgers en ondernemers bij de totstandkoming van beleid, wet- en regelgeving en de uitvoering hiervan (producten, communicatie en handelswijze van de Belastingdienst).

Beleid, wet- en regelgeving en uitvoering worden vormgegeven op basis van een realistisch mensbeeld, waardoor burgers of ondernemers

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

Burgers en ondernemers worden door de Belastingdienst behandeld met respect en oog voor hun situatie en/of leefwereld.

Vragen

- Wat willen binnen de Belastingdienst bereiken met 'de menselijke maat'?
- Waarom willen we dit?
- Wat moet er veranderen?
- Wat doen wij dan (anders)?
- Hoe kunnen we de uitvoerbaarheid van beleid (beter) waarborgen met oog voor de menselijke maat?

Na bespreking met de voorbereidingsgroep Koersdag en de derde bijeenkomst met de subgroep werken we het programmaonderdeel verder uit.

Zie opzet sheet 3



Bron: CD Vaktechniek 2020

Menselijke maat? context (1)



Nationale Ombudsman

met name in relatie tot dienstverlening:

- Vaker bellen
- Vaste contactpersoon
- Goede vastleggingen
- Goed luisteren
- Begripvol zijn
- Transparant zijn

Menselijke maat? context (3)



Troonrede Prinsjesdag 2019

- 'Vaak voeren we discussies aan de hand van cijfers. Maar de levens van ruim 17 miljoen Nederlanders passen niet in een mal'
- > Journalist bepleit naar aanleiding van die Troonrede de erkenning van het 'menselijk tekort', zowel bij de wetgever als bij de burgers

Menselijke maat? context (2)



Regels en ruimte

- Maatwerk in de context van zowel dienstverlening als rechtstoepassing:
- 'De overheid moet de wettelijke ruimte voor maatwerk bij bijzondere omstandigheden beter gaan benutten en niet blind de eigen beleidsregel volgen'
- 'Ook belangrijk zijn een overheidscultuur waarin de mens centraal staat, het
- gebruik van begrijpelijke taal en passende communicatiesignalen'

Menselijke maat? context (4)



Toepassing in de fiscale uitvoeringspraktijk

- Uitdrukking van een behoefte om beslissingen te nemen die – zowel procedureel als inhoudelijk – door de burgers ervaren worden als 'menselijk'

'Burgers': en 'bedrijven' dan?

- De 'affaires' die de directe aanleiding vormen voor dit thema zien op 'burgers'
- Ook bij 'bedrijven' gaat het om mensen (burgers)



Intranetpagina

[Menselijke maat](#) (vaktechniek)

Interne documenten

- [Menselijke maat moet terug in ons DNA](#)
Uploaddatum: 29-06-2021
- [Menselijke maat toepassing in de fiscale uitvoeringspraktijk - incl voorwoord](#) Uploaddatum: 10-02-2021
- [Artikel weekblad Fiscaal Recht: Freies Ermessen en andere professionele handelingsruimte voor de inspecteur](#)
Uploaddatum: 22-01-2021
- [een project gestart, dat ziet op de 'professionele werkrelatie](#)
- [Artikel Lind E: Perceived Fairness and regulatory policy, OECD 2016](#)
Uploaddatum: 22-01-2021
- [Presentatie: Menselijke maat, een eerste aanzet voor een overkoepelende beschouwing](#)
Uploaddatum: 22-01-2021
- [20210118 Presentatie Menselijke maat en wat nu](#)
Uploaddatum: 28-01-2021

Extern

Over ons Belastingdienst

[Hoe ziet Nederland de Belastingdienst?](#)

- [Oordeel over algemeen functioneren](#)
- [Imago Belastingdienst](#)
- [Belastingmoraal](#)
- [Dienstverlening en contact](#)

Externe documenten

- [Cultuuronderzoek van Deloitte](#)

Extern

In de media, interessante artikelen

- ['an de RVO' laat zien: hier werkt een mens, geen computer](#)
Uploaddatum 10-08-2021, NRC
- [Vermorfeld in de raderen van de Belastingdienst](#)
Uploaddatum: 20-08-2021, Volkskrant
- [Belastingdienst moet menselijk gezicht kunnen tonen](#)
Uploaddatum: 25-03-2021, Accountant

Programma Mens Centraal

- Overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening...
- www.programmamenscentraal.nl

Direct duidelijk

heldere overheidscommunicatie

- <https://www.directduidelijk.nl/>