



SIM-sessie

Menselijke Maat

en

Procedurele Rechtvaardigheid



Programma voor vandaag

- * Menselijke Maat, hoezo?
- * Wat verstaan we onder Menselijke Maat?
- * Procedurele rechtvaardigheid
- * Twee casusposities
- * Ruimte voor verdere discussie



“Menselijke Maat”

Waar komt het thema vandaan ?

Meerdere impulsen die voor agendering van dit thema hebben gezorgd (belangrijkste trigger: de Toeslagen-affaire).

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



Wat verstaan jullie onder de Menselijke Maat?



De 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.



De Menselijke Maat versus Maatwerk

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

Denk aan:

- De BP respectvol bejegenen en helpen;
- De BP eerlijk behandelen, waarbij de regels en richtlijnen correct en rechtvaardig worden toegepast en waarin de redelijkheid en billijkheid wordt getoetst;
- **De BP een antwoord geven dat specifiek aandacht heeft voor de unieke persoonlijke situatie waarin de BP zich bevindt.**



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 op basis van vakmanschap

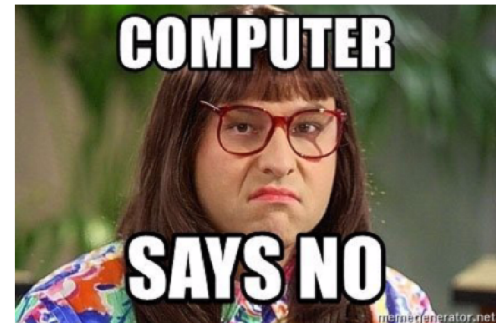
Misschien een werkdefinitie:

Rekening houden met de individuele burger of het individuele bedrijf op dat deze zich zoveel mogelijk rechtvaardig behandeld voelt.



Menselijke Maat = het tegenovergestelde van:

filmpje: <https://www.youtube.com/watch?v=D7tMeWmwa9s>

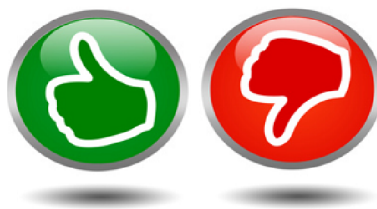






Context procedurele rechtvaardigheid

- Ons werk is complex, mede door complexe wet- en regelgeving en verschillende belangen
- Beslissingen op basis van die wet- en regelgeving vallen soms onredelijk uit, freies Ermessen biedt vaak geen uitkomst
- De burger accepteert die uitkomst eerder wanneer hij die goed uitgelegd krijgt en daarbij met respect wordt behandeld
- Bijkomende complexiteit: de burger heeft door verschillende affaires minder vertrouwen in de overheid en dus ook in de Belastingdienst
- Onze eigen context





Wat vraagt het toepassen van Menselijke Maat?

• Intern werkklimaat:

- **Tegenkracht**
- Dialoog over **dilemma's**
- Bewustzijn van **vooroordelen**
- Durven **experimenteren** & leren van **fouten**, liefst voordat het naar belastingplichtige gaat
- Gaat iets mis? Zoek naar **oplossing** i.p.v. **schuldige**
- Menselijke Maat. **eenduidig beeld** te krijgen én te **doorleven**.
- **Interne menselijke maat**

• Organisatie van het werk:

- **Besluitvorming**
- **Over muurtjes heen**
- **Signalen**
- **escalatielijnen**
- Medewerker wordt **beschermd**
- Niet alleen **sturen** op productie/correcties.

• In interactie met de buitenwereld:

- **Communicatie**
- **Procedurele Rechtvaardigheid** en **empathie**
- **vertrouwen** zodat de **compliantie** **vergroot**
- Mogelijkheden tot **contact** van Burger en Bedrijf

• Professionele ruimte:

- Medewerkers hebben én kennen **professionele ruimte** en nemen die individueel en als team
- Norm: burgers worden **redelijk** en **eerlijk** behandeld en lopen niet vast
- Bij afwijking van deze norm zoeken we **proactief** contact met de burger



COMMUNICATIE

Laat **OMA** thuis



Opinies
Meningen
Adviezen

Wees een **OEN**



Open
Eerlijk
Nieuwsgierig

Smeer **NIVEA**



Niet
Invullen
Voor
Een
Ander

Maak je niet **DIK**



Denk
In
Kwaliteiten

Denk aan **ANNA**



Alles
Navragen
Niets
Annemen

Gebruik **LSD**



Luisteren
Samenvatten
Doorvragen



8 gouden regels bij Procedureel Rechtvaardig handelen

- **Handel integer en volgens wet- en regelgeving:**
 - 1. Laat zien dat je goed voorbereid en deskundig bent.
 - 2. Formuleer helder en check altijd of de ander je begrijpt.
 - 3. Blijf beleefd en zakelijk.
 - 4. Toon begrip en laat merken dat je echt luistert.
 - 5. Geef de ander voldoende ruimte om toe te lichten.
 - 6. Kijk onbevooroordeeld naar de zaak en weeg alle opties af.
 - 7. Motiveer je standpunt en overleg eventueel met collega's.
 - 8. Controleer wat je met elkaar hebt afgesproken.



Casus

Verzoek van een HT-adviseur, een beetje te laat!

- › Belastingplichtige:
 - heeft in verleden fouten gemeld en betaald die deels niet meer nahefbaar waren;
 - Adviseur verzoekt nu ah-teruggave;
 - Maar, verzoek komt enkele dagen na afloop 5-jrs-termijn binnen!

› Wat doe je?





Casus

Meerdere verzoeken om uitstel voor het aanleveren van stukken.

- › De adviseur/advocaat van de BP:
 - heeft iedere keer weer een andere reden waarmee hij het verzoek onderbouwt;
 - dient het nieuwe verzoek altijd vlak voor de deadline verloopt opnieuw in;
 - staat als coöperatief bekend;

- › Wat doe je?





Discussie-vragen

Ken jij een casus vanuit je werk waarbij de MM een rol speelt of speelde? Zo ja,....

- Hoe zie je de toepassing van de MM in deze casus?
- Wat kan de organisatie doen om de BP meer recht te doen?
- Wat kun je zelf anders/beter doen?
- Wat kan er anders/beter in het proces/de taak waarin jezelf werkt?
- Zijn er belemmeringen om dit zo te gaan doen?





Afronding

