

# 'Belastingdienst moet menselijk gezicht kunnen tonen'

Er gebeurt heel belangrijk werk bij de Belastingdienst, maar die dienst moet ook "nadrukkelijk de menselijke maat kunnen nastreven", aldus Leo Stevens, emeritus hoogleraar fiscale economie. "Dat betekent dat je ruimte moet geven aan fiscale vakprofessionals."

*Ronald Bruins*

De Belastingdienst organiseerde op 23 maart jl. 'Samen werken aan een gezond financieel Nederland!', een webinar om zich als veelzijdig werkgever te presenteren. Maar daar ging het zeker niet alleen over, mede gezien de recente toeslagenaffaire.

"Het beeld dat de buitenwereld van de Belastingdienst heeft is niet fraai", constateerde Bas van den Dungen, secretaris-generaal bij het ministerie van Financiën. "We zijn tekortgeschoten en verliezen soms uit het oog waar we het allemaal voor doen. Dat gaat over zaken zoals zorg en onderwijs mogelijk maken voor Nederland. Daar moeten we dus naar terug. En ook naar de vraag voor medewerkers: hoe zou je willen dat je eigen moeder door ons zou worden behandeld?"

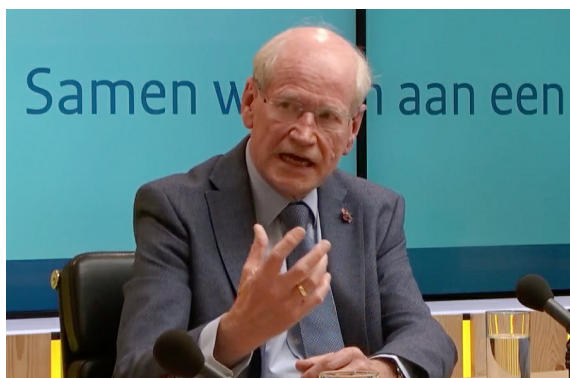
**'We zijn tekortgeschoten en verliezen soms uit het oog waar we het allemaal voor doen.'**

Het klonk Tiny Beks, directeur corporate directie vaktechniek bij de Belastingdienst, als muziek in de oren. "Dat persoonlijke contact willen medewerkers van de Belastingdienst ook hebben, maar we moeten ons wel bedenken dat er meer belastingplichtigen aandacht vragen omdat ze de complexiteit niet snappen. Er moet dus ook een vereenvoudiging komen." Belastingadviseurs, belastingwinkels en sociale raadsleden zijn hard nodig om het goed te doen.

Volgens Dike Sialino, directeur Mens en Organisatie bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en eerder werkzaam bij de Belastingdienst, moet belastinginning als rechtvaardig worden ervaren. "In de interactie met bijvoorbeeld ondernemers kun je dat juist duiden. Die interactie heb je dus nodig."

## Rapport

De Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag presenteerde in december haar rapport over de toeslagenaffaire. Leo Stevens vond het "een stuitend moment in de ondervragingen" dat de commissie zich wendde tot een ambtenaar met de vraag 'dan voert u de wet toch gewoon niet uit?' "Onbestaanbaar", volgens Stevens, die hoopte dat het iets anders was bedoeld. "Je moet als kabinet en Kamer meer vertrouwen geven aan je uitvoerende dienst en ruimte geven om niet alleen de letter van de wet, maar vooral de geest van de wet in acht te nemen."



Valt de menselijke maat met een simpel belastingsysteem te combineren? "Vaak krijg ik een vraag over deze ogenschijnlijke tegenstelling", aldus Stevens. "Die beantwoord ik met een tegenvraag: hoe voed je je kinderen op? Als je kind binnenkomt met een rapport, behandel je dat dan als een jaarverslag of ben je echt geïnteresseerd in wat je zoon of dochter wel of niet aankan?"

## Ambitie versus uitvoering

Van den Dungen constateerde dat de politieke ambitie een juiste invoering van belastingwetten en -regels in de weg kan zitten. "Beleids- en wetgevingswensen stralen ambitie uit, zeker bij een nieuw kabinet. Uitvoering kan worden gezien als op de rem trappen. Maar inmiddels is doorgedrongen dat wetgeving zonder uitvoering niet kan. Uitvoering moet meedenken met beleid en daar moet geen hiërarchie in zijn."

### **'Uitvoering moet meedenken met beleid en daar moet geen hiërarchie in zijn.'**

Stevens gaf voorbeelden van uitvoering die in het gedrang komt, zoals bij de baangerelateerde investeringsaftrek. "Iedere deskundige heeft daarvan gezegd dat het niet uitvoerbaar is, maar toch accorderen kabinet en Kamer het zonder meer. Bij de overdrachtsbelasting komen er drie tarieven, terwijl met twee tarieven de Belastingdienst al meer dan de handen vol heeft."

Van den Dungen wees op de uitvoeringstoetsen die naar de Tweede Kamer worden gestuurd. "Het mechanisme wat je constateert is niet van vandaag of morgen opgelost, maar bij die uitvoeringstoetsen staan echt niet alle stoplichten op groen", wierp hij tegen. "Bij de belasting op e-commerce hebben we de risico's gemeld, zodat die op de politieke tafel liggen." Volgens Beks heeft de wetgever zijn taak bij de uitvoeringstoets al gedaan. "Wat je wil is betrokken worden bij het maken van de regelgeving. Daar valt veel winst te boeken."

In Beks' optiek is de kunst voor de Belastingdienst om techniek van wetgeving te koppelen aan techniek van fiscaliteit, samen met automatisering en eigenlijk ook gedragswetenschap. "Je wilt dat perspectief van burgers en ondernemers in het begin al meenemen." Belastingadviseurs, bedrijfsleven en accountants worden soms gezien als tegenspelers, maar je moet ze omarmen als ketenpartners, aldus Stevens. "Je moet gezamenlijk proberen elkaars werk zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dat vraagt dat je elkaar in de ogen kijkt om op die manier stappen te zetten."

### **'Belastingadviseurs, bedrijfsleven en accountants worden soms gezien als tegenspelers, maar je moet ze omarmen als ketenpartners.'**

In zijn optiek is dat ook een grote les uit de coronacrisis, waar steunpakketten in no time zijn opgetuigd. "Daar kon het wel, onder het motto 'we zitten met een gruwelijk probleem en dat moeten we samen oplossen'."

## **Invoeringstoets**

Naast een uitvoeringstoets zou er ook een invoeringstoets moeten komen, al is dat wellicht soms een harde les, meende Beks. "Als je honderdduizend bezwaarschriften en veel vragen van burgers en bedrijven krijgt, kun je je afvragen of er gebeurt wat je als wetgever had beoogd."

Van den Dungen vond het een goede zaak dat de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (die onderzoek deed naar problemen bij uitvoeringsorganisaties, red.) ook de rol van de Tweede Kamer onder de loep heeft genomen. "Ook dat er wordt gepraat met uitvoerders. 'Als we jouw doel weten, laat het dan aan ons over hoe we dat kunnen bereiken.' Dat gesprek willen we ook aan met een formateur."

Stevens wees op het belang van tijdige oplossing. "Weet dat het voor een ondernemer die een krediet wil aanvragen, belangrijk is om snel afspraken te kunnen maken. Een probleem moet soms snel worden opgelost, omdat hij anders failliet gaat. Hij moet nu beslissen en daar zijn processen binnen de Belastingdienst nu nog te stroperig voor." Durf medewerkers van de Belastingdienst afspraken te laten maken, op basis van een goed doordacht systeem, zo bepleitte hij. "Met traagheid kun je onbedoeld een mkb-ondernemer het faillissement injagen." Ook is Stevens voorstander van meer informeel contact. "Daarom vind ik het Stella-team binnen de Belastingdienst waardevol." Dat team komt in actie wanneer sprake is van 'multiproblematiek', kastje-naar-de-muurervaringen en als een probleem te groot is om aan een balie te worden opgelost.

## **Uitdagend en divers**

O ja, en dan was er nog het thema werken bij de Belastingdienst. Dagvoorzitter Suzanne Overes (landelijk vaktechnisch coördinator bij de Belastingdienst) is zelf registeraccountant, net als Sialino. "Je leert allerlei soort bedrijven kennen en je kunt alle kanten op. Van mkb tot grote bedrijven en van Douane en het bestrijden van ondernemende activiteiten tot aan het ministerie van Financiën", aldus Sialino. "Het is telkens uitdagend en divers. De kracht van de Belastingdienst is ook dat je er heel veel kunt leren. In klassen, uit leerboeken en in de praktijk."

### **'De kracht van de Belastingdienst is ook dat je er heel veel kunt leren.'**

De laatste vraag vanuit de kijkers is dan ook logisch: is het niet aardig om een stage vorm te geven die accountants bij de Belastingdienst kunnen lopen? Goed idee, aldus Van den Dungen. "Gluren bij de bureaus is altijd goed."

## **Deel dit artikel**



Ronald Bruins is journalist.

## GERELATEERD

---



NIEUWS | 16 april 2021

### **735 miljoen per jaar nodig voor organisaties als fiscus en UWV**

Om verbeteringen door te voeren bij de uitvoerders van de overheid, is 735 miljoen euro per jaar nodig. →



NIEUWS | 19 maart 2021

### **Belastingdienst wil via nieuwe campagne 'zichtbaar' zijn voor fiscalisten en accountants**

Door online bijeenkomsten te organiseren wil de Belastingdienst "zichtbaar zijn en blijven" als werkgever, ook voor fiscalisten en accountants. Een nieuwe campagne... →



NIEUWS | 09 maart 2021

### **'Belastingdienst int schulden zonder naar situatie te kijken'**

De Belastingdienst kijkt bij schulden van burgers niet naar hun financiële situatie voordat de organisatie toeslagen inhoudt. Daardoor kunnen mensen onder het bestaansminimum... →



NIEUWS | 04 maart 2021

### **Belastingdienst verlengt termijn belastingaangifte wegens storing**

De Belastingdienst verlengt de termijn om belastingaangifte te doen over 2020 met een week vanwege de ontstane storing bij de fiscus. Daar hadden veel mensen last... →



NIEUWS | 24 februari 2021

### **Belastingdienst aangeslagen door Covid19**

De Belastingdienst heeft haar veldwerk teruggeschroefd door de coronacrisis. Duizenden bedrijfsbezoeken zijn geschrapt, deurwaarders blijven thuis, fraude is moeilijker... →