

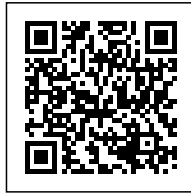
BELASTINGHEFFING MOET MENSELIJKER WORDEN

Posted on 17 mei 2021 by Margreet



Category: [Algemeen](#)

Tags: [Belasting](#), [Rechtsbescherming](#)



Podcast over uitkomsten onderzoek

Bij het uitkomen van het onderzoeksrapport Burgers Beter Beschermd is een podcast verschenen. Hierin komen aan het woord Diana van Hout, voorzitter van de onderzoekscommissie, Maarten Bocking, sociaal raadsman en Illya Soffer, directeur van Ieder(in). Zij bespreken samen waarom er het nodige misgaat bij de Belastingdienst en wat er moet gebeuren.

Vergissing leidt tot sanctie

Eén bron van ellende is de misvatting dat iedereen zelfstandig met de ingewikkelde belastingregels uit de voeten kan. Diana van Hout: "Terwijl een deel van de mensen de brieven van de Belastingdienst niet eens begrijpt. En 8 van de 10 mensen aangeven niet zelfredzaam te zijn op fiscaal gebied." Dit leidt vervolgens tot tal van problemen. Ook omdat de Belastingdienst vaak met sancties reageert op vergissingen. "De balans is steeds meer doorgeslagen naar rechtshandhaving. Terwijl het vroeger veel meer was: streng waar het moet, soepel waar het kan."

Meest kwetsbare mensen vaakst getroffen

Illya Soffer vertelt dat mensen met een beperking hiervan extra de dupe zijn. Omdat zij vaak ook nog met andere instanties dan de Belastingdienst te maken hebben. De regels van deze instanties hebben soms ook weer ingewikkelde fiscale gevolgen. Bovendien veranderen die regels ook nog vaak. "Niemand heeft dan nog een goed overzicht, ook de instanties zelf niet. Maar het resultaat is vaak dat meest kwetsbare mensen aan het kortste eind trekken en geconfronteerd worden met boetes of terugvorderingen."

De bedrijfsmatige manier van werken bij de Belastingdienst helpt ook niet mee. Illya Soffer: "We zien steeds meer dat geautomatiseerde systemen mensen uitspuwen die er niet in passen."

Slechte toegankelijkheid

Verder speelt de slechte toegankelijkheid van de dienst mensen ook parten. Maarten Bocking: "Het komt bijvoorbeeld voor dat iemand een brief stuurt naar de Belastingdienst met een verkeerde postcode erop. Dan kan het maanden duren voor hij op het juiste bureau ligt." Een duidelijk voorbeeld van organisatorisch onvermogen.

Oplossingen

Wat er moet gebeuren? Illya Soffer vat het heel bondig samen: "De Belastingdienst moet een

organisatie worden die naast je gaat staan in plaats van tegenover je." Hierbij hoort dat alle procedures veel mensvriendelijker worden ingericht. Dit kan heel goed in samenspraak met burgers worden gedaan. Verder is het zaak dat belastingambtenaren waar nodig van de regels kunnen afwijken. En dat de dienst een stuk toegankelijker wordt en meer rekening houdt met de verschillen in fiscale zelfredzaamheid.

[Luister de hele podcast \(36 min\)](#)

(onderaan dit bericht kun je een transcript van de podcast downloaden)

[Het rapport Burgers Beter Beschermd kun je downloaden vanaf de website van de Rijksoverheid](#)

