



FNV position paper over de Belastingdienst ten behoeve van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties

Bij de FNV-belastingsservice worden door deskundige vrijwilligers enkele 100 duizenden mensen geholpen bij hun belastingaangiften en toeslagen. Hier ervaren we dat de menselijke maat zoek is bij de belastingdienst. Dat is al heel lang een probleem maar wordt nu steeds meer zichtbaar met de kinderopvangtoeslag als extreme uitwas.

Kenmerkend voor de belastingdienst is de ambtelijke benadering van mensen. Zo zijn brieven moeilijk te begrijpen, hebben brieven soms een dwingend karakter en is het mensen vaak niet duidelijk wat van hen wordt verwacht. De bouwstenenbenadering van brieven, waarbij de brieven opgebouwd zijn uit stukken standaardtekst, heeft het probleem van begrijpelijkheid wel verlicht maar niet opgelost.

De benadering van de belastingdienst is veelal een zwart-wit benadering. Een onjuist ingeleverd document kan al reden zijn voor een afwijzing. Een eenvoudig telefoontje van de belastingdienst zou in de praktijk heel veel kunnen oplossen, maar het is echter een zeldzaamheid dat de belastingdienst het initiatief neemt om de belastingplichtige persoonlijk te benaderen.

Onbegrepen brieven kunnen ertoe leiden dat mensen zich gedwongen voelen om een belastingaanslag te betalen of toeslag terug te betalen, zonder dat het goed begrepen wordt waarom. Ook wordt betaald, omdat ervaren wordt dat er toch niets meer aan gedaan kan worden. Ook kan een onbegrepen brief ertoe leiden dat de brief blijft liggen. In de praktijk kan soms dan alleen een ambtshalve aanslag dan nog een oplossing bieden. Treuriger is dat bij mensen het gevoel leeft (soms ook terecht) dat belastingen betaald moeten worden of toeslagen teruggestort moeten worden terwijl dat onterecht is.

Ook onduidelijk is de wijze waarop aangiften worden gecontroleerd. Dit vindt geautomatiseerd plaats, maar het is mogelijk dat een aftrekpost door een belastingplichtige jarenlang wordt geaccepteerd om daarna bij een controle eruit gepikt te worden en afgewezen te worden. Dit kan soms leiden tot terugbetalingen over een aantal jaren, terwijl een burger er oprecht van overtuigd was dat het een terrechte aftrekpost was. Dit leidt tot onbegrip.

Mensen hebben geen overzicht over hun te betalen belastingen en hoogte van de toeslagen. Kleine veranderingen in inkomen of persoonlijke situatie, kunnen leiden tot grote aanpassingen of terugbetalingen in belastingen en toeslagen. Dit heeft te maken met de complexiteit van het stelsel. Het moeten terugbetalen van soms grote bedragen wordt mede daardoor als onrechtvaardig ervaren.

Daarnaast kan het moeten terugbetalen van belastingen of toeslagen leiden tot betalingsproblemen. Dat geldt in het bijzonder voor mensen die toeslagen ontvangen. Veelal betreft dit mensen met een smalle beurs, waardoor terugbetalen al snel tot betalingsproblemen kan leiden. Voorvloeiend uit het gebrek aan overzicht, kan het onverwacht moeten terugbetalen van belastingen of toeslagen leiden tot financiële problemen. Weliswaar zijn er recent ruimere mogelijkheden om tot betalingsregelingen te komen, toch blijft het voorkomen dat mensen het volledige bedrag in één keer moeten

terugbetalen. Onder meer in deze situaties waarin het voorkomen van betalingsproblemen centraal staat, wordt de menselijke maat te veel uit het oog verloren.

Het beeld dat bestaat bij de medewerkers van de FNV-belastingsservice is dat veel mensen van de belastingdienst wel van goede wil zijn, maar dat de structuur van de belastingdienst sterk verhindert dat de menselijke maat centraal kan komen te staan.

Oplossingen:

- 1) Een meer persoonlijke benadering van belastingplichtigen. Niet alleen de schriftelijke of digitale benadering door de belastingdienst, maar ook meer ruimte voor een telefoontje of beeldbellen. Dit vergt extra inzet van belastingmedewerkers.
- 2) Niet alleen vertrouwen op de uitkomsten van een geautomatiseerd proces van belastingheffing en toeslagen, maar ook meer inzet van belastingmedewerkers bij de controle van de uitkomsten. Hiermee kan het onterecht moeten betalen van belastingen of het onterecht moeten terugbetalen van toeslagen voorkomen worden.
- 3) Centrale sturing van de belastingdienst lijkt de grote bottleneck te zijn in het toepassen van de menselijke maat. Hier lijkt dan ook veel winst te behalen.
- 4) Belastingstelsel vereenvoudigen;
 - a. Progressiviteit in de inkomstenbelasting tot uitdrukking brengen in de belastingtarieven. Dat moet niet gebeuren in opbouw en afbouwpercentages in de diverse belastingkortingen.
 - b. Vermindering van het aantal toeslagen. Organiseer en financier de kinderopvang, zoals je dat ook met basisonderwijs doet. Dat maakt een kinderopvangtoeslag overbodig. Werk met lage nominale premies voor de ziektekostenverzekering. Bij een voldoende lage nominale premie, kan de zorgtoeslag worden afgeschaft.

Utrecht, mei 2020