

## **Managementsamenvatting bij rapport *Vertrekken vanuit vertrouwen. Oprecht luisteren en waarlijk erkennen als basis voor het contract tussen overheid en burger***

### **Aanleiding**

Eind 2023 heeft de Belastingdienst de Universiteit Utrecht gevraagd inzichten aan te reiken hoe het vertrouwen van burgers in de Belastingdienst zou kunnen worden versterkt. Voor de beantwoording van deze vraag heeft de Universiteit Utrecht literatuuronderzoek uitgevoerd en een secundaire analyse op data van de Fiscale Monitor. In aanvulling hierop zijn 18 medewerkers van de Belastingdienst en 19 burgers geïnterviewd. De interviews geven enerzijds een indruk van de persoonlijke opvattingen van Belastingdienstmedewerkers over hun rol in het opbouwen van vertrouwen. Anderzijds is het beeld van burgers over vertrouwen in de Belastingdienst onderzocht. De uitkomsten van al deze inspanningen zijn verwerkt in het essay *Vertrekken vanuit vertrouwen. Oprecht luisteren en waarlijk erkennen als basis voor het contract tussen overheid en burger*.

### **Onderzoeksresultaten**

Vertrouwen is cruciaal voor het sociaal contract tussen overheid en burger. Het is daarom niet alleen vanuit instrumentele overwegingen (d.w.z. vertrouwen van de burger zorgt voor betere naleving van de regels), maar ook vanuit principiële overwegingen (d.w.z. bouwen aan vertrouwen is een kerntaak van de overheid) essentieel om voortdurend te investeren in vertrouwen. Uit het onderzoek kwamen twee belangrijke aspecten naar voren, waar de Belastingdienst op in kan zetten: oprecht luisteren naar vragen en zorgen van verschillende (groepen) burgers (procedurele rechtvaardigheid), en het waarlijk erkennen van de burger en diens omstandigheden (recognitieve rechtvaardigheid).

### **Aanbevelingen**

Het onderzoek geeft vijf aanbevelingen voor manieren waarop de Belastingdienst kan bouwen aan vertrouwen:

- De Belastingdienst kan vaker en beter luisteren naar wat burgers nodig hebben. Dit kan de Belastingdienst door het bieden van laagdrempelige mogelijkheden voor contact en ondersteuning en door te differentiëren in de contactmogelijkheden die hij op verschillende plaatsen aanbiedt. Op deze manier kan voor verschillende groepen burgers beter worden aangesloten op hoe zij graag communiceren. Daarnaast kan de Belastingdienst beter inzicht geven in welke mogelijkheden voor contact er allemaal bestaan.
- De Belastingdienst kan meer in de haarvaten van de samenleving gaan zitten. Het is voor de Belastingdienst van groot belang om beter zicht te krijgen op de omstandigheden en behoeftes van verschillende groepen burgers. Op die manier kan er in communicatie-uitingen beter worden ingespeeld op de behoeftes van verschillende groepen. Bij het ontwikkelen van zulke communicatie-uitingen zouden burgers bovendien meer, en meer vanaf het begin, kunnen worden betrokken.
- De Belastingdienst kan pro-actiever communiceren over het doel van belastingen en over de manieren waarop de Belastingdienst verbeteringen doorvoert. Meer inzicht in de besteding van belastinggeld kan bijdragen aan de mate waarin burgers bereid zijn belastingen correct en tijdig af te dragen. Daarnaast zou de burger graag meer inzicht krijgen in hoe de Belastingdienst zich inzet om het aangifteproces te verbeteren en te vereenvoudigen.
- De Belastingdienst kan zijn welwillendheid meer centraal stellen in zijn communicatie. Veel burgers zijn bang om fouten te maken bij de aangifte. Vanuit het oogpunt van erkenning is het belangrijk dat deze angst gezien en zoveel mogelijk weggenomen wordt.
- Overheidsinstellingen zoals de Belastingdienst moeten het voortouw nemen in het bouwen aan onderling vertrouwen. Vertrouwen kan alleen ontstaan vanuit een wisselwerking. Omdat er een duidelijke afhankelijkheidsrelatie bestaat tussen overheid en burger, moet de overheid in deze wisselwerking het voortouw nemen en vertrouwen geven aan de burger, alvorens er vertrouwen vanuit de burger verwacht mag worden.

### **Vervolgstappen**

De aanbevelingen uit het rapport vormen deels een scherper perspectief op elementen van de uitvoering en handhaving die al plaatsvinden (e.g. de vormgeving van interactiekanalen, ondersteuning van belastingplichtigen) en het aansluiten van informatie en communicatie op verschillende doelgroepen. Het rapport draagt ook nieuwe concepten aan om te verkennen, zoals cognitieve rechtvaardigheid.

De aanbevelingen uit het rapport zijn geen quick fixes, maar vragen een verdere verkenning en uitwerking om ze concreet en praktisch te maken. Bij een eventueel vervolgonderzoek kunnen de volgende onderwerpen uitgewerkt worden:

- Het kan waardevol zijn om antecedenten en consequenties van de ervaren cognitieve rechtvaardigheid in kaart te brengen en daartoe eerst een meetinstrument voor cognitieve rechtvaardigheid te ontwikkelen (welke eventueel een plek kan krijgen in de Fiscale Monitor).
- Verder is het een optie om een kwaliteitsscan voor interactiemomenten te ontwikkelen waarmee kan worden bepaald of een interactie en de uitkomst ervan bijdraagt aan het bouwen aan vertrouwen. Ook kan in dit onderzoek aandacht worden besteed aan het meer inzichtelijk maken van onzekerheid, angst en niet-gebruik bij burgers en kan verdiepend onderzoek worden gedaan naar de kennis bij belastingplichtigen van hoe belastinggeld wordt aangewend en welke collectieve voorzieningen daarmee worden bekostigd.