



Belastingdienst

Vertrouwen en erkennen

Literatuurstudie

8-3-2023

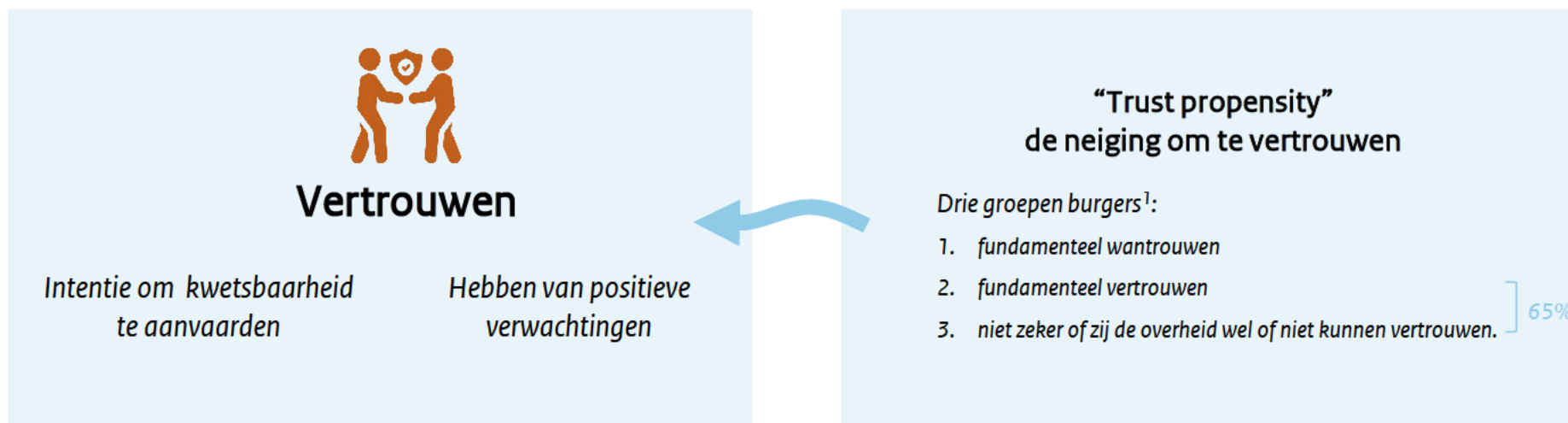




Definitie van vertrouwen

Van den Bos (2011) geeft definitie van vertrouwen gebaseerd op twee componenten van vertrouwen: 1. De intentie om kwetsbaarheid te aanvaarden en 2. het hebben van positieve verwachtingen¹. In de Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid voegt NSOB (2022) hieraan toe dat vertrouwen in de ander inherent verbonden is aan kwetsbaarheid en in sommige gevallen zelfs afhankelijkheid. Dit heeft tot gevolg dat iemand door een organisatie te vertrouwen zowel veel te winnen als te verliezen heeft². In het geval van de Belastingdienst is dit een lastige spanning omdat de burger niet anders kan dan hun kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de Belastingdienst te accepteren en daarmee te accepteren dat de Belastingdienst hen slecht zou kunnen behandelen of compenseren². Ook het feit dat het bestaan van de FSV betekent dat het vertrouwen niet wederkerig is (de Belastingdienst lijkt de burger immers niet te vertrouwen) maakt vertrouwen een lastige kwestie².

Verder stellen van den Bos (2011) en NSOB (2022) dat vertrouwen of niet vertrouwen een persoonlijke eigenschap kan zijn. Deze *trust propensity*, oftewel "de neiging tot vertrouwen," hoeft dus niet afhankelijk te zijn van de situatie of context. Van den Bos (2011) onderscheidt 3 groepen burgers, met verschillende *trust propensities*: mensen die een fundamenteel vertrouwen hebben in mens en de overheid, mensen die een fundamenteel wantrouwen hebben in anderen en in het bijzonder de overheid en mensen die niet weten of zij de overheid wel of niet kunnen vertrouwen. Deze laatste groep wordt gezien als "sense-makers", informatie vergarende mensen die op zoek gaan naar informatie over of de partij te vertrouwen is¹. Van den Bos (2011) stelt dat 65% van de mensen graag anderen en de overheid willen vertrouwen. Meer over de invloed van deze zoektocht naar informatie op vertrouwen wordt weergegeven op de volgende pagina.



1. Van den Bos, K., 2011 *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?*, in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
2. Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, 22 maart 2022. *Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst*
3. Verheij, A., Loth, M., Boom, W., 2 december 2019 *IETS VAN ERKENNING Vergoeding van immateriële schade in Groningen*, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
4. In gesprek met een van de Auteurs van de Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst



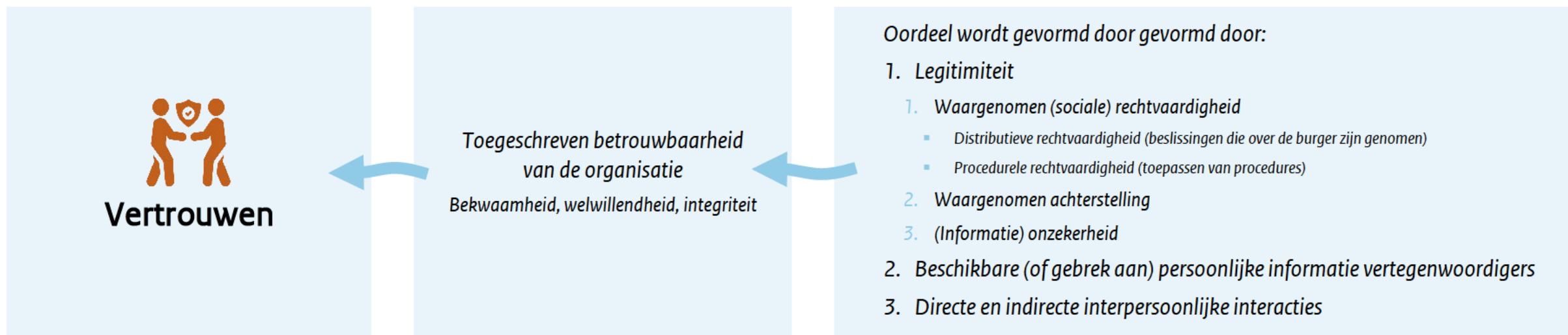
Invloed op vertrouwen

Burgers die nog niet weten of zij de overheid kunnen vertrouwen zijn op zoek naar informatie over betrouwbaarheid: de bekwaamheid, welwillendheid en integriteit van de organisatie¹. Burgers vormen hun oordeel hierop door de beschikbare informatie die zij hebben en **bereid zijn te verwerken** of het gebrek hieraan¹.

Van den Bos (2011) beschrijft dat één van de elementen waarop burgers hun oordeel baseren, de waargenomen legitimiteit van de organisatie is. Dit heeft betrekking tot waargenomen rechtvaardigheid. Hierin spelen zowel distributieve rechtvaardigheid- de rechtvaardigheid waarmee de instantie beslissingen neemt (over de burger)- en procedurele rechtvaardigheid- de waargenomen rechtvaardigheid waarmee de overheidsinstantie bepaalde procedures toepast op een burger en hoe de overheidsinstantie heeft gehandeld tijdens het toepassen van deze procedures- een rol¹. Daarnaast kan er sprake zijn van waargenomen achterstelling (*relative deprivation*) (bijv. wanneer andere mensen een bepaalde uitkomst hebben schept dit verwachtingen voor de eigen uitkomsten). Ook stelt van den Bos (2011) dat wanneer mensen onzeker over zichzelf zijn of wanneer er sprake is van onduidelijke of onvoldoende informatie, mensen eerder zelfzuchtig gedrag (en minder rechtvaardig gedrag) gaan vertonen. Deze persoonlijke onzekerheid treedt speelt vaak een rol wanneer mensen communiceren met autoriteiten¹.

Een ander element waar deze “sense makers” hun oordeel op baseren is de betrouwbaarheid van de personen binnen de organisatie. Hiervoor zijn ze op zoek naar concrete, gepersonaliseerde informatie over overheidsvertegenwoordigers. Het ontbreken van persoonlijke informatie kan ertoe leiden dat de stereotypen worden omgezet in bevooroordeeld gedrag¹.

Als laatste vormen burgers hun oordeel over de betrouwbaarheid van een organisatie doormiddel van interacties met personen/vertegenwoordiger uit deze organisatie. Maken zij een betrouwbare indruk of volgen zij twijfelachtige procedures?



1. Van den Bos, K., 2011 *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* ,in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
2. Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, 22 maart 2022. *Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst*
3. Verheij, A., Loth, M., Boom, W., 2 december 2019 *IETS VAN ERKENNING Vergoeding van immateriële schade in Groningen*, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
4. In gesprek met een van de Auteurs van de Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst



Erkenning in tegemoetkomen (1/1)



Een juiste transactie, die goed voelt

NSOB (2022) stelt dat tegemoetkomingen uitingen zijn van zijn van *solidariteit* en *coulance*, waarbij het niet alleen gaat om een kloppende financiële transactie, maar om een transactie die **goed voelt**². In hun stuk “Iets van erkenning” stellen Verheij et. al. (2019) dat voor genoegdoening en erkenning een financiële compensatie belangrijk is. Echter dient deze compensatie in verhouding te staan met het ervaren leed, dient de compensatie geen nieuw leed te veroorzaken (bijvoorbeeld door ongelijkheid) en ook gerelateerd te zijn aan de gevolgen die de betrokkenen ervaren hebben³.



Gehoord worden en recht doen aan ervaringen

Deze auteurs benoemen ook dat het voor procedurele rechtvaardigheid blijkt dat het voor mensen belangrijk is om gehoord te worden, bijvoorbeeld in een gesprek of in een zitting.³ “Het doen van een verhaal is belangrijk, ook als de bedragen voor de tegemoetkoming vast staan”.³ Een kanttekening die NSOB (2022) hierbij geeft, is dat de burger zich ook gehoord en gezien moet voelen, en niet het idee krijgen ‘er wordt toch niet naar me geluisterd’.² Wanneer dit niet duidelijk gebeurt kan het gebrek aan participatie juist voor meer frustratie zorgen. Verheij et. al. (2019) stellen dat het voor het erkennen van ervaringen van de burgers, van belang dat er recht wordt gedaan aan hun ervaringen.³

1. Van den Bos, K., 2011 *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* ,in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
2. Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, 22 maart 2022. *Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst*
3. Verheij, A., Loth, M., Boom, W., 2 december 2019 *IETS VAN ERKENNING Vergoeding van immateriële schade in Groningen*, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
4. In gesprek met een van de Auteurs van de Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst



Erkenning in tegemoetkoming (2/2)



Snelheid in het proces

Ook is de snelheid waarin tegemoetkomingsstappen genomen worden van belang in hoe “goed” het proces voelt². Zo stelt NSOB (2022) dat er met het verzenden van een brief bij burgers een timer gaat lopen die bijhoudt hoelang het duurt tot er een vervolg komt of alles is opgelost. Op deze manier kan goedbedoelde communicatie en erkenning in de volgende communicatiestap juist tot meer schade leiden: het leed zelf was er al, maar nu is er ook een cumulatie van teleurstelling rond de ‘trage’ afronding².

NSOB (2022) stelt zelfs dat mensen zich ‘als gevolg van de eerste voortvarende stap’ nog extra slachtoffer kunnen gaan voelen. Juist deze eerste communicatie schept verwachtingen waardoor de wachttijd extra lang aanvoelt.² Om deze extra schade te voorkomen is het belangrijk dat zichtbaar en voelbaar wordt gemaakt dat de Belastingdienst bezig is met herstellen/onderzoeken.

Het communiceren van begrijpelijke planning waarin burgers zelf kunnen aflezen/inschatten wanneer zij ongeveer aan de beurt zijn, kan hierbij helpen. Zo is na de aardbevingen in Groningen besloten dat de tegemoetkoming per postcode zal worden afgehandeld. Dit biedt burgers een handvat in het anders onzichtbare proces. Hierbij is uiteraard belangrijk dat er een uitlegbare redenering achter de volgorde ligt zit.



Miskend slachtofferschap










Ook is het bij erkenning belangrijk na te denken wie wel en niet bepaalde erkenning zullen ontvangen, zo stelt de NSOB (2022). Voor burgers die op zoek zijn naar erkenning maar dit niet vinden kan dit teleurstellend zijn.² Andersom is het belangrijk dat burgers die zich geen slachtoffer voelen, niet in deze positie miskent worden. Wanneer een burger geen behoefte meer heeft aan contact of hulp vanuit de Belastingdienst kan communicatie vanuit de Belastingdienst geforceerd overkomen. Door deze “geforceerde” communicatie kunnen burgers die zich geen slachtoffer voelen zich in de slachtofferrol geforceerd voelen.⁴

1. Van den Bos, K., 2011 *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?*, in opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
2. Nederlandse School voor Openbaar Bestuur, 22 maart 2022. *Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst*
3. Verheij, A., Loth, M., Boom, W., 2 december 2019 *IETS VAN ERKENNING Vergoeding van immateriële schade in Groningen*, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
4. In gesprek met een van de Auteurs van de Notitie van bevindingen van een onderzoek naar vertrouwenwekkend schadebeleid in het kader van de gevolgen van de registratie in de Fraude Signalerings Voorziening van de Belastingdienst



Inzichten en actiepunten

Voor burgers die fundamenteel vertrouwend of wantrouwend zijn zal communicatie over de FSV weinig tot geen gevolgen hebben voor hun vertrouwen in de Belastingdienst. De communicatie en informatievoorziening speelt wel een grote rol voor de burgers die nog niet weten of zij de Belastingdienst kunnen vertrouwen, de “sense makers”. Het is daarom te adviseren communicatie op deze groep te richten en te voldoen aan hun informatie behoeften. Hiervoor is het belangrijk om:

-  **Open en eerlijk te zijn over procedurele en distributieve keuzes** die beleidsmatig gemaakt worden en welke gevolgen dit heeft op processen. Hierbij is van belang dat de informatie makkelijk te verkrijgen en verwerken is voor de burger
-  In zetten op het **wegenemen van onzekerheid** bij de burger
-  **Open zijn over het tegemoetkomingsbeleid** en wat burgers kunnen verwachten om gevoelens van waargenomen achterstelling te verminderen
-  De Belastingdienst/de **communicatie persoonlijk te maken** en de Belastingdienst een gezicht te geven
-  In te zetten op **persoonlijke interacties**
-  **Burgers zich gehoord voelen** en dat er recht wordt gedaan aan hun **ervaringen** zonder dat er valse verwachtingen worden geschept
-  Een **tegemoetkoming** te bieden die past bij de geleden schade, goed voelt en **geen nieuw leed veroorzaakt** (bijvoorbeeld door ongelijkheid)
-  Te zorgen dat er **geen gevoel** wordt gecreëerd van **geforceerde communicatie** en **geforceerd slachtofferschap**
-  Er een **duidelijke volgordelijkheid** is voor **afronding** waaruit burgers zelf conclusies kunnen trekken over wanneer zij aan de beurt zijn