

To: Gelder, JH (Han) van (pSG) [redacted]; Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) [redacted]
Cc: Bijsterbosch, JW (Jowi) (BEDRIJF) [redacted]; J. Bijsterbosch [redacted]; [redacted] (BEDRIJF) [redacted]; [redacted] (BEDR/O&P) [redacted]
From: [redacted], [redacted] (BEDR/O&P)
Sent: Mon 9/16/2019 9:11:43 AM
Importance: Normal
Subject: FW: SG akkoord SCO nieuwsbrief Toeslagen
MAIL_RECEIVED: Mon 9/16/2019 9:11:45 AM
[Scanned from a Xerox Multifunction Printer.pdf](#)

Goedemorgen,

Ter kennisname: Manon is ook akkoord met de nieuwe versie incl. kleine aanpassing van Jaap.
Ik heb reactie aan [redacted] gemaild.

Groet,

[redacted]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted] (BOA/BO&P) <[redacted]>
Verzonden: maandag 16 september 2019 08:59
Aan: [redacted] (BEDR/O&P) <[redacted]>
CC: [redacted] (BOA/BO&P) <[redacted]>
Onderwerp: SG akkoord SCO nieuwsbrief Toeslagen

Goedemorgen [redacted]

Zie bijgevoegde scan met akkoord van Manon.

Dank en groet,

[redacted] (bij afwezigheid van [redacted])

[redacted] (BEDR/O&P)

Aan: Leijten, MR (Manon) (SG)
Onderwerp: FW: SCO Nieuwsbrief Toeslagen - eindconcept voor eindafstemming
Bijlagen: SCO Nieuwsbrief Toeslagen - eindconcept (zonder markeringen).doc

Hoi Manon,

Bij vorige voorbespreking DGO formeel heb je aangegeven de laatste versie van de concept Nieuwsbrief van de bonden ook te willen zien, voordat ik naar hun reageer.

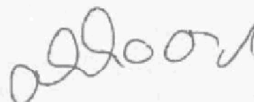
Bijgevoegd de laatste versie.

Ben jij akkoord?

Jaap en Han zijn akkoord, met inachtneming van de kleine wijziging

Groet,

[redacted]



Van: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) <[redacted]@Uijlenbroek>

Verzonden: donderdag 12 september 2019 20:02

Aan: [redacted] (BEDR/O&P) <[redacted]>; Gelder, JH (Han) van (pSG) <[redacted]>

CC: Bijsterbosch, JW (Jowi) (BEDRIJF) <[redacted]@J. Bijsterbosch>; [redacted] (BEDRIJF) <[redacted]>

Onderwerp: RE: SCO Nieuwsbrief Toeslagen - eindconcept voor eindafstemming

Ha [redacted]

Slechts één kleine aanpassing. Zie bijgaand in de schone versie. Is verder een nette en evenwichtige nieuwsbrief.

Groet,
Jaap

Jaap Uijlenbroek, Directeur-generaal Belastingdienst, Ministerie van Financiën
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag | Tel.: 070 [redacted] Uijlenbroek

Van: [redacted] (BEDR/O&P) [redacted]

Verzonden: donderdag 12 september 2019 12:26

Aan: Uijlenbroek, JJM (Jaap) (MT) [redacted] Gelder, JH (Han) van (pSG) [redacted]

CC: Bijsterbosch, JW (Jowi) (BEDRIJF) [redacted] (BEDRIJF) [redacted]

Onderwerp: FW: SCO Nieuwsbrief Toeslagen - eindconcept voor eindafstemming

Han en Jaap,

Bijgevoegd een nieuwe conceptversie van de SCO-Nieuwsbrief over Toeslagen, met in de mail van [redacted] een toelichting op de nieuwe versie.
(Niet alle voorgestelde aanpassingen van Jaap (in het blauw in de track&change-versie te lezen) zijn verwerkt.)

Zie voor verdere toelichting op deze nieuwe versie de mail van [redacted] hieronder.

Graag jullie reactie.
Als jullie akkoord zijn, dan zal ik hem vervolgens ook nog bij Manon voorleggen, zoals ze eerder heeft verzocht.

Gr

Van: [redacted]@minfin.nl>

Verzonden: donderdag 12 september 2019 10:18

Aan: [redacted] (BEDR/O&P) [redacted]

Onderwerp: SCO Nieuwsbrief Toeslagen - eindconcept voor eindafstemming

Hallo [redacted]

Hierbij dan – met en zonder ‘wijzigingen bijhouden’ de bijgewerkte conceptversie van de SCO-Nieuwsbrief over de DGO-besprekingen Toeslagen/CAF11-zaak.

De aanpassingen van de DG zijn overgenomen m.u.v.

- 1) Algemene uitleg over CAF11 in de inleiding, eerste alinea: werd te onduidelijk; lijkt mij geen punt
- 2) Verderop over dat politiek weinig zelfreflectie doet e.d.: gehandhaafd, waren woorden van het SCO

In deze eindconceptversie ook het deel van de SCO aanpassingen die nog niet in de versie zaten waar de DG naar heeft gekeken.

Met tot slot ‘echt nieuw’ de aanpassing op het DGO van 3 sep met de uitspraak van de SG over de commissie integriteit belastingdienst: hierbij dus zoals wij besproken hebben, als SCO en niet als DGO voorstel (geen punt voor SCO wel opmerking dat de idee was dat bestuurder / stas het zou kunnen gebruiken tbv TK

Mvg, [redacted]

[redacted]

SCO-secretaris DGO-Financiën

[redacted]@minfin.nl

[redacted]

EINDCONCEPT**Nieuwsbrief Toeslagen - terugkoppeling DGO-bespreking 21 augustus en 3 september 2019**

Belastingdienst Toeslagen is de afgelopen tijd veelvuldig in het nieuws geweest. De berichten waren niet positief en ook in het Kamerdebat over toeslagen zijn harde woorden gesproken. Het ging over de CAF-11 zaak: een dossier van vijf jaar geleden dat volop in het nieuws is geweest door een rechtszaak in april dit jaar. Een punt is dat van de klokkenluider. Er was onrust over hoe er omgegaan wordt met de klokkenluider. Meer inhoudelijk punt is dat er kindertoeslagen zijn stopgezet zonder vooraankondiging. De Staatssecretaris heeft uitgesproken te herstellen wat fout is gegaan en de onafhankelijke commissie Donner kijkt hoe dat kan. Die zal voor het eind van dit jaar rapporteren.

Bespreking in DGO-verband

In het technisch overleg van het DGO (Departementaal georganiseerd overleg) met de plaatsvervangend SG van Financiën en de DG Belastingdienst hebben wij het onderwerp geagendeerd als de vertegenwoordigers van het SCO (de Samenwerkend Centrales voor Overheidspersoneel), oftewel de vier (vak)bonden. In het overleg van 21 augustus 2019 is er uitgebreid teruggeblikt en zaken uitgewisseld. De SG was voor deze bespreking uitgenodigd maar verhinderd. De SG is echter nog kort op het onderwerp teruggekomen in het formele overleg van het DGO op 3 september.

Met deze nieuwsbrief willen wij jullie over beide besprekingen informeren. Als terugkoppeling op jullie signalen en in het algemeen als informatievoorziening aan onze 'achterban' voor wie wij aan het overleg deelnemen.

Klokkenluider

Een belangrijk aspect is hoe er met de klokkenluider wordt omgegaan. Op enig moment was er het beeld ontstaan dat de organisatie meer bezig was met het 'jagen' op de klokkenluider dan met de rest van de zaak. Dat heeft natuurlijk een uitstraling naar alle andere medewerkers waar het gaat om een veilige werkomgeving in relatie tot het uiten van kritiek. Het beeld is volgens de DG-achteraf lastig te herstellen.

In een reactie aan de Tweede Kamer heeft de Staatssecretaris beloofd dat de klokkenluider geen schade zal ondervinden. De Tweede Kamer volgt dit uiteraard kritisch. En binnen de organisatie is er ook tot op het hoogste ambtelijke niveau bemoeienis mee, o.a. van de pSG en de DG Belastingdienst. Die begrijpen dat bonden hier een eigen verantwoordelijkheid in hebben. Als bonden hebben wij voorgesteld om de Commissie integriteit Belastingdienst te vragen om als onafhankelijke commissie te beoordelen of de klokkenluider inderdaad geen schade ondervonden heeft. Dit als een extra geruststelling richting alle medewerkers. De SG heeft aangegeven ons als bonden van harte te steunen als wij als SCO de commissie hiervoor willen benaderen.

"de cultuur" lees: de medewerkers?

Het punt van "de cultuur" is een ander aspect waar wij als bonden veel onrust over hebben bespeurd onder – en via – onze (kader)leden. Langs de lijn van politiek en pers is lang het beeld geschetst dat er sprake is van onrechtmatig handelen als gevolg van de cultuur binnen het DG Belastingdienst. Medewerkers herkennen het aspect van de cultuur niet. We begrijpen dat dit allerlei emoties oproept en dat kunnen we ons goed voorstellen. Maar algemeen is het ervaren alsof onrechtmatig handelen de normale praktijk zou zijn van de medewerkers van de dienst.

De DG Belastingdienst wijst er op dat de politieke leiding zich hier steeds scherp tegen heeft verzet. In het debat in de Tweede Kamer heeft de Staatssecretaris bij herhaling het onderwerp teruggebracht tot de concrete zaak van het zonder hoor en wederhoor stopzetten van toeslagen. Met name in de media verdwijnt alle nuance echter al weer snel.

De pSG merkt op dat de onzorgvuldigheid al in 2016 door de Raad van State geconstateerd is. De werkwijze is er ook op aanpast. In 2017 is er nog de uitspraak door de Ombudsman over gedaan dat er geen sprake hoort te zijn van "power play" maar van "fair play". Het ombudsmanrapport hierover is ook aan de Tweede Kamer gestuurd. En de zaak zelf dateert uiteindelijk van 2013-2014. Wij hebben daarop aangegeven dat hier ook een belangrijke frustratie ligt bij medewerkers: het is al lange tijd bekend en het lijkt wel "bestuurderscultuur" dat signalen van de werkvloer niet worden opgepakt. En dan uiteindelijk als het ware 'exploderen' in een dossier zoals deze van CAF11.

De DG Belastingdienst heeft hierop aangegeven dat de zaak in politieke zin dus al lang bekend is, ook in de Tweede Kamer. Het is inmiddels duidelijk geworden dat toen de zaak zelf speelde in 2013 en 2014 er verschillende geluiden waren bij Toeslagen, medewerkers geven niet altijd dezelfde signalen af. Medewerkers vormen ook niet één en dezelfde groep waarin iedereen altijd dezelfde mening heeft. Ook in het werk gaat het meestal om meerdere kanten aan een zaak die de te behandelen zaken complex maken. Aan de ene kant moet gewaakt worden voor fraude. Aan de andere kant moet rekening gehouden worden met de verschillende gevolgen en belangen, waaronder die van burgers bijvoorbeeld, die soms voor een groot deel van hun inkomen afhankelijk zijn van toeslagen. Er bestaat vaak een onderliggend spanningsveld tussen de 'preciezen' en de 'rekkelijken'. De een pleit om de ene reden voor een strikte toepassing van regels en afspraken. En de ander gaat bij voorkeur uit van een meer soepele uitleg van de regelgeving omwille van de andere reden. De relatie met het cultuuronderwerp is dat het belangrijk is juist beide geluiden op tafel te krijgen en tot een gewogen oordeel te komen. Dat vraagt een open cultuur waarin verschillende geluiden kunnen bestaan.

Slingerbeweging

Daarnaast geeft de DG aan dat het ook belangrijk is naar de tijdgeest van 2013 en 2014 te kijken. Van die tijd is ook het debat rond de zgn. Bulgarenfraude. Naar aanleiding daarvan is specifiek bij de kindgebonden toeslagen de nadruk komen te liggen op het strikt naleven en toepassen van de regelgeving. Het was de tijd van de ministeriële Commissie Fraude en striktere regelgeving rond kinderopvangtoeslag. In de politiek en media lag toen de nadruk op fraudebestrijding. Nu ligt de nadruk op dienstverlening en zorgvuldigheid. Dit zou je een slingerbeweging kunnen noemen, maar het is de opgave voor de Belastingdienst om deze aspecten (fraude, dienstverlening, zorgvuldigheid) juist in samenhang in de praktijk te brengen. Daar een balans in te vinden.

Wij vinden het problematisch dat er naar de CAF11-zaak met de ogen van nu wordt gekeken. De stringente regels van toen zijn sinds die tijd door de politiek inmiddels versoepeld. Een punt wat daar bij komt is dat de politiek doorgaans weinig tijd neemt voor reflectie, om terug te blikken op het verleden. Daarnaast is de politiek daarbij doorgaans ook weinig kritisch over het eigen handelen. Zo is er dan geen aandacht voor de context waar binnen de uitvoering heeft plaatsgevonden maar richt de focus zich op de mogelijke tekortkomingen in de uitvoering. Medewerkers van het betreffende CAF-team hebben met ons de beleving gedeeld zichzelf voorwerp van onderzoek te voelen: wat hebben wij verkeerd gedaan in ons werk in plaats van wat zijn de fouten in het oorspronkelijke fraude-onderzoek.

De DG heeft aangegeven dat het belangrijk is om hier met een brede blik naar te kijken en niet alles te beschouwen als problemen in de uitvoering. Natuurlijk had de stopzetting zonder hoor en wederhoor niet mogen plaatsvinden en dat is fout gegaan in de uitvoering. Echter, de strikte regelgeving en de daarin strak gedefinieerde administratieve verplichtingen hebben ook tot problemen geleid. Dat is ook de reden waarom onze staatssecretaris heeft aangekondigd samen met SZW te zullen zorgen voor aanpassingen op dat punt, aldus de DG.

Ter besluit

Ter besluit heeft de DG Belastingdienst reactie gegeven op ons vraagpunt hoe om te gaan met het gegeven dat medewerkers zich onbeschermd voelen tegen dit soort slingerbewegingen van de politiek. Een deel van het antwoord is dat de Belastingdienst een ambtelijke dienst is die politiek gestuurd wordt. Het hoort ook dat de politiek nader op een zaak in kan gaan met kritische vragen. Bij te kritische reacties en zeker bij onterechte beeldvorming is het aan de ambtelijke leiding van de dienst om de medewerkers, die geraakt worden, persoonlijk op de werklocaties te bezoeken. De DG Belastingdienst is daarom bij 130 à 150 medewerkers van Toeslagen op werkbezoek geweest en zal betrokkenen nogmaals spreken eind september / begin oktober.

Een ander deel van het antwoord is een verwijzing naar de Commissie Donner. Die is ook gevraagd om een advies uit te brengen over de vraag hoe meer ruimte te bieden aan het perspectief van de burgers die bij een zaak als deze geraakt zijn. Centraal punt daarbij is de maatvoering. Dat zou handvaten kunnen bieden om het evenwicht te vinden tussen enerzijds het strikt zijn en anderzijds de soepele benadering. Daarnaast tevens om ook in andere zaken op andere terreinen zoveel mogelijk met maatwerk de "menselijke maat" te vinden. Dit is iets waar wij als bonden ook vaak genoeg voor pleiten met betrekking tot allerlei personele en organisatorische interne aangelegenheden en het perspectief van jullie als de werknemers.

Tot zover onze nieuwsbrief met onze terugkoppeling tot nu toe. Als er nieuwe ontwikkelingen zijn, zullen wij jullie hier zeker over informeren. En uiteraard zijn wij bereid de berichtgeving van nu, waar nodig, toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Namens de Samenwerkende centrales van overheidspersoneel (SCO)
in het Departementaal georganiseerd overleg (DGO) Financiën (inclusief het DG Belastingdienst)

AC/NCF:
FNV Overheid:
CNV Overheid:
CMHF:

