

Weekbericht DG: Omzien in verwondering

Publicatiedatum 26-11-2019, 9:02 | Laatste update 26-11-2019, 11:29 | ALGEMEEN

WEEKBERICHT DG - Ik heb de vele reacties op het weekbericht over Toeslagen en CAF 11 van vorige week gelezen. Daarin zie ik hoe erg medewerkers het vinden wat er bij CAF 11 is gebeurd. Ook in dit weekbericht ga ik in op de impact van deze zaak op de Belastingdienst.

Samen met onze staatssecretaris heb ik zelf ook met enkele getroffen burgers gesproken, evenals de directeur Toeslagen. Wat gebeurd is, was zeer ingrijpend voor betrokken ouders en heeft het vertrouwen in onze dienst geschaad. Dat is heel erg. Bij deze doorgeschoten handhaving zijn fouten gemaakt. De commissie uitvoering toeslagen onder leiding van [] heeft deze fouten scherp in beeld gebracht. En geplaatst in het tijdsgewricht van een sterke oriëntatie op fraudebestrijding, in het verlengde van onder andere de Bulgarenfraude.

Dat er wordt gevraagd om maatregelen in verband met persoonlijke verantwoordelijkheid, begrijp ik op zich wel. De situatie roept dat op. Daar waar individuen aantoonbaar en toerekenbaar fouten hebben gemaakt, moet en zal natuurlijk een passende maatregel worden genomen. Tegelijk is de situatie niet zo eenduidig als je wellicht zou denken. Ook de commissie Donner concludeert dat, en komt met de conclusie dat er sprake is van institutionele vooringenomenheid. Dat zegt ook iets over hoe en in hoeverre er bewust is gehandeld. (zie kader)

Uit: Omzien in verwondering, Interim-advies Adviescommissie uitvoering toeslagen, pagina 43:

'Het ging bij de hier gesignaleerde vooringenomenheid niet om een persoonlijke, maar om een institutionele houding die in instructies en organisatie vastlag. Er is recent in de media verwondering uitgesproken over het feit dat ook het management van Toeslagen op de hoogte was van de aanpak in het CAF 11-dossier. Op zich zou het eerder opmerkelijk en bedenkelijk zijn geweest indien de leiding in het geheel niet op de hoogte zou zijn geweest.

De vraag is echter in hoeverre kan worden gesteld dat bewust werd gekozen voor een "vooringenomen" aanpak. Het is waarschijnlijker dat de institutionele vertaling in instructies en een apart MT (management team) Fraude, alsmede de (vanuit de politiek gevoede) wens om snel daadwerkelijk wat te doen aan vermoede fraude, heeft geleid tot de vooringenomenheid. Voeg daarbij de druk om toeslagen "snel en voortvarend" te verlenen, die kan leiden tot een defensieve houding van: "afwijzen bij twijfel", en je krijgt al snel een situatie waarin veel "goeden" lijden onder het strenge regime dat was bedoeld voor een paar "kwaden".

Wanneer die defensieve houding dan bovendien in instructies wordt vastgelegd, waarbij de uitvoerders alleen de instructie en niet de achtergrond en bedoeling daarvan kennen, dan ontstaat de situatie waarin niemand zich meer bewust is van het onderscheid tussen "goeden" en "kwaden" en waarin ieder gelijkelijk negatief en vooringenomen wordt behandeld.'

Dit beeld heb ik ook bevestigd gezien in de vele gesprekken die ik heb gevoerd met collega's die in die tijd een rol speelden. Het komt ook terug in de vele stukken die inmiddels naar boven zijn gekomen. En dat is tegelijkertijd het zorgelijke: door een sterke oriëntatie op fraudebestrijding in die tijd, van hoog tot laag in de organisatie, zijn burgers slachtoffer geworden.

En juist in die tijd waren er onvoldoende tegenkrachten om de sterke oriëntatie op fraudebestrijding in balans te brengen en de burgers hiertegen te beschermen. Inmiddels zijn op dat terrein maatregelen genomen.

Nogmaals, er zijn destijds ernstige fouten gemaakt. Ik begrijp dat jullie het lastig vinden om hiermee om te gaan en ook nog vragen hebben. Veel informatie vind je in het CAF-dossier op intranet. Blijf niet rondlopen met je emotie en vragen, maar ga het gesprek met je leidinggevende hierover aan. Of geef je op voor de medewerkersgesprekken die ik zelf regelmatig in het land houd.

Integer gedrag

buiten reikwijdte

Jaarplan: gezamenlijk resultaat

buiten reikwijdte

Noorwegen

buiten reikwijdte

Nieuwe baan Manon Leijten

buiten reikwijdte

Tags: CAF, toeslagen, weekbericht-dg

[Terug naar boven](#)

Auteur: Redactie Belastingdienst.Vandaag Delen Er staat een mailbericht voor je klaar

Bovenkant formulier

Reageren?

Naam: *

Mijn e-mailadres: *

Reactie: *



buiten reikwijdte

buiten reikwijdte



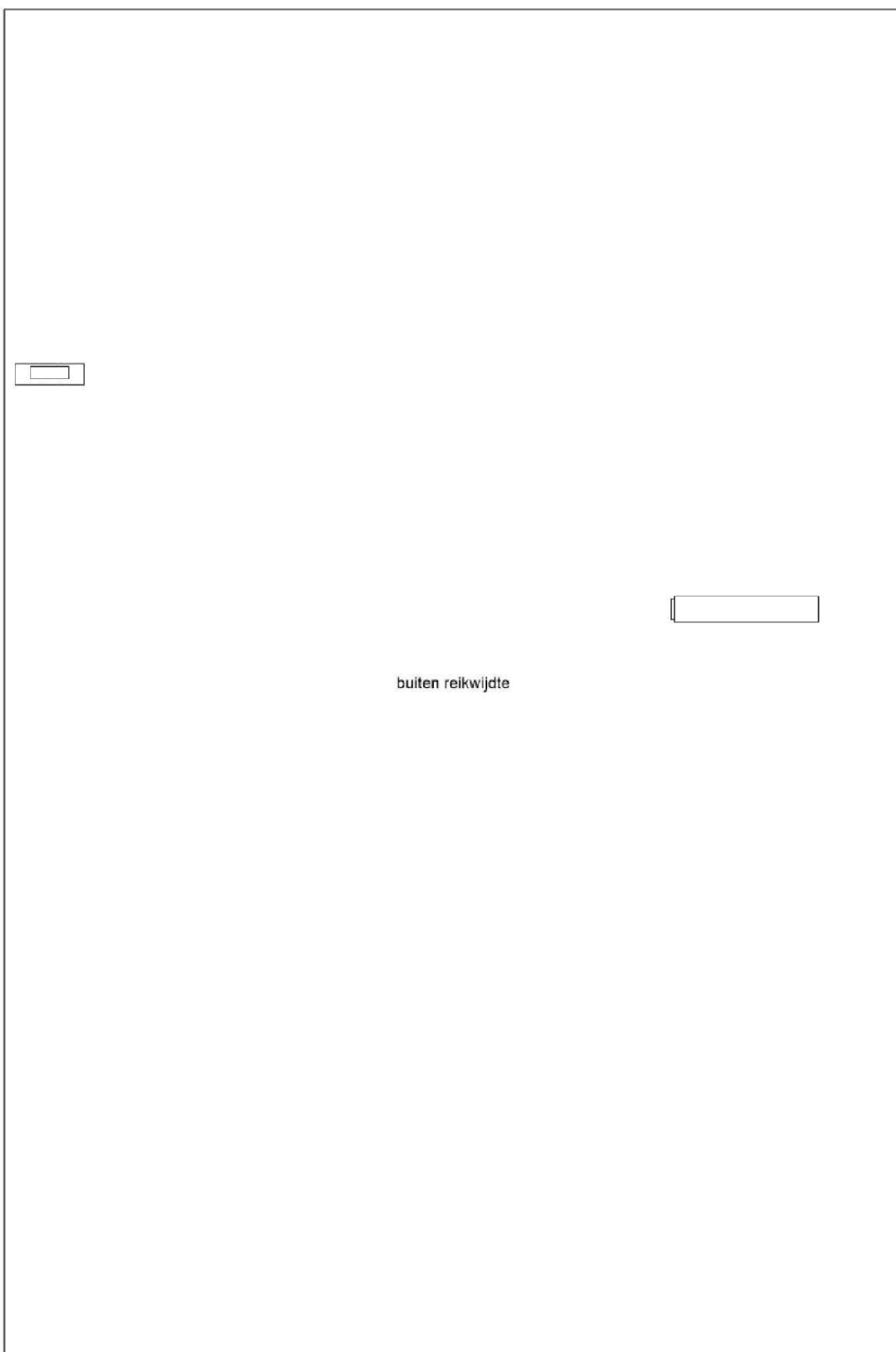
buiten reikwijdte

buiten reikwijdte



buiten reikwijdte

buiten reikwijdte



buiten reikwijdte