

Collega's,

Ik heb intussen een paar reacties ontvangen. Daarbij is onder andere voorgesteld om de reactie van [] in het MT overleg van volgende week te bespreken. Dat lijkt mij een goed idee.

Hierbij vraag ik dus aan de agendacommissie om dit punt op de agenda te zetten voor volgende week.

Met vriendelijke groet,

[]

.....
**Directie Midden-en Kleinbedrijf
Belastingdienst**

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen | 5^e verdieping
Postbus 418 | 9700 AK Groningen
.....

M []
E []@belastingdienst.nl

Van: [] MKB/BLD
Aan: leidinggevenden MKB Emmen, leidinggevenden MKB Groningen, []
[] MKB/BLD@Belastingdienst
Cc: [] MKB/BLD@Belastingdienst [] MKB/BLD@Belastingdienst
Datum: 08-03-2021 18:23
Onderwerp: Fw: oproep van teamleiders MKB Groningen Emmen

Beste collega's,

[] heeft zojuist gereageerd op onze mail (zie onder).

Hij gaat niet met ons in gesprek maar hij gaat "stappen ondernemen", waarbij onze suggesties meegenomen worden.

Hij schrijft dat hij niet op alle individuele brieven schrijvers kan reageren. Dat is begrijpelijk. Maar hij gaat ook niet expliciet in op alle punten van de samenvatting (bv excuus aanbieden).

Ik vind zijn reactie op zich positief, maar nog niet erg concreet.
Dat was misschien ook niet direct te verwachten.

Ik hoor graag wat jullie mening is over een eventueel vervolg en of dat nodig is.

Met vriendelijke groet,

[]

.....
**Directie Midden-en Kleinbedrijf
Belastingdienst**

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen | 5^e verdieping
Postbus 418 | 9700 AK Groningen
.....

M []

E [redacted]@belastingdienst.nl

----- Doorgestuurd door [redacted] MKB/BLD op 08-03-2021 18:00 -----

Van: [redacted] <[redacted]@minfin.nl>
Aan: [redacted]@belastingdienst.nl <[redacted]@belastingdienst.nl>
Datum: 08-03-2021 17:52
Onderwerp: FW: oproep van teamleiders MKB Groningen Emmen
Verzonden door: [redacted] (BOA/BO&P)" <[redacted]@minfin.nl>

Beste [redacted] collega's,

Bedankt voor dit bericht. Het is mooi dat jullie als leidinggevenden gezamenlijk het initiatief hebben genomen om deze sentimenten met mij te delen. Als leidinggevende vervullen jullie immers een belangrijk rol om signalen naar boven te krijgen.

Iets wat ik heel erg stimuleer. Het is helaas niet mogelijk om op alle individuele brievenschrijvers te reageren, maar weet dat ik veel van de opmerkingen herken en stappen ga ondernemen. Zoals de oproep om vaker een tegengeluid te laten horen over de soms ongenueanceerde berichten over de Belastingdienst. In mijn laatste blog lees je dat ik ook vind dat we dat vaker moeten doen. Dat kan door meer voor het voetlicht te brengen wat er allemaal goed gaat en ook een weerwoord te hebben als berichtgeving niet klopt of onvolledig is. Momenteel ben ik de mogelijkheden die ik als [redacted] hiervoor heb aan het onderzoeken. Wat dat betreft komen al jullie suggesties dan ook op het juiste moment. Ik ga me erover buigen en bekijken welke ideeën ik in praktijk kan brengen.

Ik begrijp ook jullie zorgen over mogelijke verlamming van de (toezichts)organisatie. Onze medewerkers doen elke dag hun werk met de beste intenties. Hoewel we ons elke dag inzetten om fouten te voorkomen, is het ook zo dat waar mensen werken nu eenmaal fouten worden gemaakt. Ik streef zeker niet naar een organisatie waar geen fouten kunnen worden gemaakt maar juist een organisatie met een veilig werkklimaat. Dat kan alleen door in gesprek te blijven, elkaar kritische vragen te stellen en in actie te komen wanneer dingen niet goed gaan. Deze signalen ga ik met mijn collega bestuursraadleden bespreken.

Groet,

[redacted]

Van: [redacted]@belastingdienst.nl <[redacted]@belastingdienst.nl>

Verzonden: donderdag 25 februari 2021 17:18

Aan: [redacted] <[redacted]@minfin.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@minfin.nl>; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl;
[redacted]@belastingdienst.nl; [redacted]@belastingdienst.nl

Onderwerp: oproep van teamleiders MKB Groningen Emmen

Geachte [redacted] Beste [redacted]

Tijdens het gezamenlijke managementoverleg van de MKB kantoren Groningen en Emmen op 17 februari 2021 hebben wij als managers uitgebreid gesproken over onze zorgen over de Belastingdienst en vooral hoe we kunnen voorkomen dat we verder afglijden als organisatie. Onze gezamenlijke conclusie was dat er snel iets moet gebeuren en dat de meest kansrijke optie is dat onze ambtelijke top daarbij meer in actie komt.

Jij hebt al enkele keren aangegeven dat jouw mailbox open staat voor de medewerkers. Daarom hebben we afgesproken dat ieder van ons in zijn/haar eigen woorden een boodschap naar je zou sturen en dat wij die in een gezamenlijke mail naar jou zullen zenden. Dit is die gezamenlijke mail, met als bijlagen de afzonderlijke berichten van de teamleiders gericht aan jou.

Enkele belangrijke onderwerpen uit de berichten zijn:

1. Kom duidelijker op voor de organisatie en de medewerkers
 - a. Er komt veel negatief nieuws over de Belastingdienst vanuit de pers en vanuit de politiek. Soms terecht, maar ook vaak heel ongenueanceerd en soms ronduit onjuist of beledigend. Onze politieke leiding heeft hier helaas geen goede bijdrage aan geleverd. Velen van ons (en ook veel van onze medewerkers) voelen zich geschoffeerd door uitlatingen vanuit de politiek. Wat node gemist wordt is een genuanceerd tegengeluid.

Als onze politieke leiding de zaken niet in perspectief kan (of wil) zien, ligt het volgens ons op de weg van de ambtelijke leiding om dit beeld juist weer te geven. Dit kan bijvoorbeeld door met een genuanceerd verhaal over de "fouten" de publiciteit te zoeken, maar minimaal door naar de maatschappij een juist beeld te schetsen van de integriteit van de medewerkers. Daarbij helpt het naar onze mening niet om iedereen een discriminatiecursus te laten volgen of een (in onze ogen) vage cultuurverandering proberen door te voeren. Eigenlijk is dat juist weer een bevestiging van het onjuiste gevoel

dat de medewerkers op een andere manier zouden moeten opereren op deze aandachtsgebieden. Daar ligt volgens ons het probleem niet.

b. In de bijdragen worden door enkelen van ons suggesties gedaan, zowel qua inhoud als vorm, over de wijze waarop dit naar "buiten" voor het voetlicht gebracht kan worden. Wij verwachten dat er meer tegengas gegeven gaat worden vanuit onze leiding. Gebeurt dat niet, dan voorzien wij een steeds verder afglijdende organisatie.

In dit kader merken sommigen van ons expliciet op dat de aangifte tegen de belastingdienst en de negatieve uitlatingen van onze politieke bewindslieden op ons zelf en op onze medewerkers een zeer negatief en demotiverend effect hebben. Wij verwachten van onze werkgever, in casu onze ambtelijke leiding, meer steun. Minimaal een expliciet excuus voor de strafrechtelijke aangifte zou op zijn plaats zijn.

2. Voorkom verdere verlamming van de (toezichts)organisatie.

a. Wij zijn als leidinggevend van MKB werkzaam in het toezicht van de Belastingdienst. We zien nu al aankomen dat door politieke beslissingen en toezeggingen een behoorlijk deel van de toezichtcapaciteit dreigt te verminderen, zonder dat de consequenties daarvan meegenomen worden in de besluitvoering. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de uitvoering van de schadevergoeding voor slachtoffers van de Toeslagenfraude of de manier waarop omgegaan wordt met openbaarmaking van vermeldingen in FSV (met de dreigende grote impact op onze toezichtcapaciteit).

b. Daarnaast lijkt de organisatie in de kramp te schieten omdat ze vooral geen fouten meer wil gaan maken in de toekomst. De AVG en alle andere formeelrechtelijke regels worden inmiddels zo strikt uitgelegd dat er geen risico meer gelopen wordt dat er iets fout zou kunnen gaan (alles is daarmee vooraf dicht getimmerd). Dit maakt dat het erg moeilijk aan het worden is om onze toezichtwerkzaamheden überhaupt nog uit te voeren: de administratieve vastlegging kost erg veel capaciteit; bij de geringste twijfel wordt gekozen om het maar niet te doen.

c. Zoals enkele teamleiders expliciet hebben aangegeven: Het is voor een organisatie die werkt met heel veel persoonsgegevens vrijwel onmogelijk om het toezicht goed vorm te geven als de mogelijkheden die de AVG biedt tot versoepelde toepassing niet benut worden. Zoek daarom naar de mogelijkheden, in plaats van uit te gaan van de belemmeringen.



wij vragen van jou een reactie op onze oproepen.

We zijn benieuwd naar wat je hier mee kunt doen, wilt doen en gaat doen.

(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail
[redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde
bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted]
[redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde
bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted]
[redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde
bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted]
[redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde
bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het
bijgevoegde bestand: mail [redacted].docx)(Zie het bijgevoegde bestand: mail [redacted]
[redacted].docx)

Met vriendelijke groeten,

[illegible]

--

.....
**Directie Midden-en Kleinbedrijf
Belastingdienst**

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen | 5^e verdieping
Postbus 418 | 9700 AK Groningen
.....

M
E@belastingdienst.nl

De bijlagen als tekst:

**Bijlagen bij brief d.d. 25-2-2021 namens het Management Team van de kantoren
Groningen en Emmen**

Geachte beste

Het managementteam van het gemeenschappelijke MKB kantoor Groningen/Emmen reageert op de oproep om ervaringen en zorg uit de praktijk te delen met de dienstleiding. Wij doen dit middels een gezamenlijke brief aangevuld met de input van de individuele leidinggevenden. Bijgaand vindt u mijn bijdrage.

Het is lastig om te beginnen met schrijven heb ik gemerkt. Waar begin je als er voor je gevoel zoveel mis is, intern, extern, politiek, maatschappelijk en sociaal gezien. Maar ik heb dat begin gevonden.

Nog niet zo lang geleden was ik er trots op om te werken bij de beste overheidsorganisatie van Nederland, om bij te dragen aan een rechtvaardige belastingheffing en dus aan een gezonde maatschappij. Inmiddels ben ik die trots wel wat kwijt en schaam ik me soms om te vertellen waar ik werk omdat ik als persoon niet wil worden geassocieerd met de toeslagenaffaire, met de FSV problematiek, met de integriteitskwesaties die spelen bij de Douane, met profilering of discriminatie of het aangemerkt worden als een crimineel door je eigen dienst- en politieke leiding (middels de aangifte vorig jaar). Steeds vaker dwalen mijn gedachten af naar eventueel eerder stoppen met werken, minder werken en met pensioen gaan (terwijl ik nog wel even moet blijven werken om ook na mijn pensionering een goed bestaan te hebben). Kortom alle ontwikkelingen samen geven me op dit moment veel negatieve energie en naar ik heb begrepen ook mijn collega leidinggevenden en ook zeker mijn medewerkers.

We werken voor mijn gevoel in een organisatie die de laatste jaren kapot is bezuinigd door de politiek en dat kennelijk zonder weerwoord van onze dienstleiding. We werken met houtje touwtje automatisering, in een organisatie die van de politiek al zes jaar

bijvoorbeeld niet mag handhaven op arbeidsrelaties, waar de kans op controle bij de ondernemer door onze dienst kleiner is dan een mensenleven in jaren duurt, waar managers met een salaris van € 130.000 net aan 5000 euro budget hebben (voor opleidingen) en verder haast nergens meer over mogen beslissen. Waar we te laat zijn begonnen met het werven van nieuwe medewerkers en waarbij is onderschat dat we ook werk houden op MBO-niveau. In een organisatie die geen afspraken heeft met de stakeholders over een minimum handhavingsniveau en waarin we werken zonder genormeerde producten en diensten die zouden kunnen leiden tot een aanvaardbare formatie (op directie/kantoor/team niveau). Naar mijn gevoel werken we momenteel met veel te weinig mensen bij deze dienst nu er veel meer (schijn) zelfstandigen en belasting- en inhoudingsplichtigen zijn dan ooit en de algoritmen niet brengen aan selectie wat ons ooit is beloofd.

In die organisatie ben ik leidinggevende, een medewerker die wordt geacht zijn medewerkers te kunnen uitleggen waarom zaken gaan zoals ze gaan, die diezelfde medewerkers moet kunnen motiveren en er voor zorg te dragen dat ze het beste uit zichzelf halen. Die medewerkers die we wel helpen met het prioriteren van hun werk maar waarbij we inmiddels zijn verzand in meerdere prio's 1, 1a etc. tegelijk. In de praktijk blijkt het hoe lastig het is om aan die basale taak uitvoering te geven. Vaak word ik als leidinggevende met hetzelfde bericht als mijn medewerkers geïnformeerd waarbij veelal de vaste tekst is opgenomen "heb je vragen stel die dan aan je manager". Eerder had ik ook goed in de gaten hoe de hazen liepen in onze organisatie en was de organisatiestructuur transparant voor mij. Nu heb ik daar amper nog kijk op. Er zijn nog maar 4 uitvoeringsdirecties op een totaal van 24 directies bij onze dienst en allen schijnen even belangrijk te zijn. Als operatie zijn we daardoor ondergeschikt aan een organisatiemodel dat de topstructuur als naam heeft gekregen. En daar komt voor mijn gevoel bij dat veel van de directies worden geleid door collega's die ogenschijnlijk minder affiniteit hebben met de business van belastingheffing en vaak passanten zijn. Daar komt bij of de opsplitsing in Toeslagen/Douane en Belastingdienst (waar veel tijd en geld/mensen in wordt gestoken) nu echt wel nodig was (ik denk het niet).

Hoe lukt het me dan toch om elke dag weer mezelf te motiveren om met mijn team de goede dingen te doen. Ik denk dat dat komt omdat ik (en ik schat in de hele dienst) met enorm loyale medewerkers van doen heb/heeft. Die loyaal zijn aan de opdracht en hun direct leidinggevende maar die wel steeds meer wars zijn van wat er boven in de organisatie speelt en waar zij geen invloed op hebben. Maar die wel geraakt worden door wat er gebeurt en daar bewust of onbewust steeds meer afstand van nemen. Zo werken we in een soort van lokale cocon en dat helpt schijnbaar om aan de slag te blijven in deze barre coronatijd waarin we ook nog eens verplicht thuis moeten werken. Maar houden we dat nog lang vol? Persoonlijk denk ik van niet. Er moeten naar mijn mening zaken veranderen.

Wat moet er dan gebeuren (niet limitatief) om ons als dienst weer op koers te brengen/helpen:

- Als eerste vind ik dat onze dienstleiding moeten gaan staan voor hun medewerkers (het liefst zou ik ook zien dat de Stassen en de minister dat deden). Niet alleen intern, maar echt ook extern (en dus ook op TV verschijnen in

actualiteitenprogramma's). Publiekelijk hoeven ze de politieke leiding daarbij niet af te vallen. Ze hoeven alleen maar aan de Nederlandse bevolking uit te leggen waar de scheidslijn ligt tussen de politiek en de uitvoering opdat naar buiten toe zichtbaar is/wordt wie waarvoor verantwoordelijk is. Daarbij komt dat stigmatisering van alle medewerkers van onze dienst in de pers een stevig weerwoord verdient.

- Er is aangifte gedaan tegen de eigen dienst. Achteraf bleek dat een onmogelijkheid gelet op de casus en het OM is niet overgegaan tot vervolging. Het zou de dienstleiding sieren excuses naar de organisatie en de medewerkers te maken voor deze, overigens onbegrepen, actie.

- Als organisatie worden we overspoeld met nieuwe wetten die op het laatste moment vaak nog veranderen door ingediende amendementen. In UTNS'en wordt vaak aangegeven dat nieuwe regels niet uitvoerbaar of handhaafbaar zijn tenzij er voldoende mensen worden aangenomen daarvoor. Laten we als dienst er richting politiek, maar ook intern, transparant in zijn dat als we het geld voor nieuwe mensen en de bijbehorende automatisering niet krijgen we geen uitvoering kunnen geven aan nieuwe wetten. Laten we daarbij vooral bewaken dat toegezegd personeel er ook echt komt!

- Zoek de oplossing van de huidige problemen niet bij de optie om alle medewerkers naar een cursus vooringenomenheid of discrimineren te sturen. Alleen dit voorstellen is al discriminerend voor de medewerkers. En de beste Belastingdienst voor Nederland zijn we al, er is immers geen andere.

- Ook gaat het niet helpen om alle 1500 managers een assessment te laten doen als onduidelijk blijft wat er allemaal nog meer op ons afkomt. Dit heeft alleen maar zin als er een duidelijke en met name stabiele koers is met een door de massa (politiek, bevolking en medewerkers) geaccepteerde richting die niet bij elke politieke oprisping weer wordt gewijzigd.

- Leg de verantwoordelijkheden voor processen inclusief (deel)budgetten (weer) lager in de organisatie, dit zal enorm motiverend werken.

- Waardeer als [] je grootste kapitaal (je medewerkers) meer dan nu, lokaal en persoonlijk doen we dat nu zeker al!

Gaat hetgeen we als MT GroEmmen en ik als individu nu doen helpen is tenslotte de vraag die ik me stel. Waarschijnlijk komt het tot een gesprek met [] waarna er maar weinig (spoedig) zal veranderen verwacht ik. Het helpt denk ik wel door over onze actie te communiceren naar onze medewerkers en naar onze collega leidinggevendenden van de andere (MKB) kantoren. Daarmee laten wij zien dat we staan voor onze medewerkers en dat we meedenken hoe het beter kan.

Ergens moet de verandering (lees verbetering) beginnen. Laten wij degenen zijn die de steen in de vijver werpen om te kijken of er een tsunami elders volgt en laten we dan vanuit Groningen/Emmen helpen de verbeteringen te realiseren!

Met vriendelijke groet,



.....
Team Arbeid en Dienstverlening 1

**Directie Midden- en Kleinbedrijf
Belastingdienst**

De blog van onze collega [] op 16 februari op Intranet en die van onze [] van een dag later (en natuurlijk de vele reacties op beide stukken) tonen volgens mij precies aan waar het m.i. momenteel aan schort in onze Dienst.

Enerzijds is er een medewerkster die heel open, eerlijk en kwetsbaar haar zorgen en dilemma's uit en anderzijds is er de [] ambtelijke verantwoordelijke die feitelijk zegt dat hij de problematiek wel herkent maar daar gelet op zijn functie niet echt veel meer aan kan doen en anderzijds zelfs van mening is dat de politiek verantwoordelijken het wel degelijk opnemen voor de medewerkers van onze Dienst (terwijl dat door de medewerkers toch heel anders wordt beleefd).

Ik heb daarom ook overwogen om af te zien van een bijdrage maar vond dat voor mezelf te makkelijk.

Nu hebben [] en in een later stadium [] met hun bijzonder goede bijdrages, waarin ik me vrijwel volledig kan vinden, een beetje "het gras voor mijn voeten weg gemaaid".

Ik beperk mij dan ook tot een aantal belangrijke onderwerpen en die m.i. nog niet in eerdere bijdrages aan de orde zijn geweest.

Ook ik stoor me mateloos aan de ongefundeerde en onterechte aangifte die tegen onze Dienst is gedaan door onze ambtelijke top in samenspraak met de politiek verantwoordelijken.
Het zal voor deze personen dan ook een enorme uitdaging worden om het vertrouwen van de medewerkers wat hierdoor is geschaad weer terug te winnen.

En in de geuite beschuldigingen v.w.b. het discrimineren (en etnisch profileren) herken ik mijn medewerkers maar ook mijzelf in het geheel niet
Ook op dat punt had het de ambtelijke en politieke leiding gesierd als zij stellig hadden ontkend dat dit (breed) binnen de Dienst aan de orde is.

Uit het door externe partijen uitgevoerd cultuuronderzoek binnen onze Dienst kwam naar voren dat een aantal aspecten binnen de Dienst heel erg belangrijk waren en vooral ook behouden moeten blijven. Dat zijn de enorme betrokkenheid en loyaliteit van de medewerkers.
Door de wijze waarop de medewerkers momenteel in de media maar ook in de politieke debatten worden "weggezet" zijn deze aspecten volgens mij behoorlijk aan het afnemen. Verder is het nog steeds onduidelijk welk cultuuraspect(en) binnen de gehele Belastingdienst moet(en) worden aangepakt en wat de toegevoegde waarde er van is om b.v. alle circa 1500 managers binnen de Dienst een ontwikkel-assessment te laten

volgen Of bestaat het beeld dat met name deze groep verantwoordelijk is voor de zogenaamde cultuuraspecten die verbeterd moeten worden ?

Wat mij ook stoort is de (overdreven) aandacht die er binnen de Dienst wordt gevraagd voor het opzetten van een zogenaamd open en veilig werkklimaat.

De door de ambtelijke top in gang gezette acties m.b.t. de reeds genoemde aangifte en de lauwe reactie op de beschuldigingen van discrimineren en etnisch profileren doen daar volgens mij juist enorm afbreuk aan.

Maar dat is m.i. ook van toepassing op de zo gewenste compliance van onze "klanten". Die neemt door de wijze waarop de Dienst door de media en in de politieke debatten wordt omschreven ook steeds verder af.

Een gevolg daarvan is dat de medewerkers die nog direct contact hebben met belastingplichtigen en/of adviseurs steeds meer moeite hebben om correcties te bespreken/aan te brengen immers er worden zoveel fouten gemaakt binnen de Dienst, de cultuur is zo verziekt en er wordt zoveel kwijt gescholden.

Overigens is uit de elk jaar ingestelde medewerkers- (tevredenheid)onderzoeken niet gebleken dat er een vertrouwenscrisis is tussen medewerkers en hun direct leidinggevenden.

De gevoelde kloof tussen management en werkvloer betreft die tussen medewerkers en en directieniveau. En die is de afgelopen periode alleen maar vergroot.

Wat hier volgens mij zeker ook aan bijdraagt is dat het advies van b.v. de commissie Borstlap/Joustra om mensen met fiscale kennis en feeling in de top te benoemen tot op heden niet is overgenomen.

Verder wordt het steeds duidelijker dat door de "krampachtige" houding op het gebied van discriminatie en profilering en de uitwerking van AVG het vrijwel niet meer mogelijk is om nog op een goede wijze ons toezicht vorm te geven.

Zo willen we binnen MKB nog steeds ons toezicht "buiten" (momenteel vanachter het bureau) in stand houden maar wordt dit door het uitzetten van allerlei selectiemodules een bijna onmogelijke opgave,

Dit zijn de (aanvullende) gedachten die bij mij nog naar boven kwamen.

Met vriendelijke groet,



MKB Groningen

Belastingdienst

Directie Midden- en Kleinbedrijf

Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen

Geachte ,

Ik maak me ernstige zorgen. De Belastingdienst bevindt zich in een roerige tijd. Als je de pers mag geloven is nagenoeg alles wat we aanpakken niet juist, onvolledig, onterecht, etc. En het stapelt zich maar op, er lijkt geen einde aan te komen. De ene toezegging is nog niet ingevuld of de andere onmogelijke eis ligt al weer op tafel. De staatssecretaris zegt op alle eisen van de Kamer "Ja", terwijl hij geen idee heeft wat dat voor ons als uitvoeringsdienst betekent en welke invloed dit heeft op onze reguliere werkzaamheden, waarbij hij de waarschuwingen uit de eigen dienst naast zich neerlegt. En daarover maak ik me als betrokken en loyale medewerker van de dienst en als lokale handhavingsadviseur zorgen.

Wat mij stoort is dat veel signalen die in de publiciteit komen zijn gebaseerd op beeldvorming, onvoldoende kennis van zaken, zonder voldoende nuancering en zicht op de context. Ik zal een aantal zaken aanstippen.

In mijn beleving heeft met name de CAF-11-zaak de "toeslagenaffaire" aan het rollen gebracht bij de politiek. Maar als ik het feitenrelaas, opgeschreven door de voormalig van de CAF, tot mij neem, dan heb ik de indruk dat er eigenlijk niets verkeerd is gebeurd. De stappen die gezet zijn in de CAF 11-zaak lijken mij, gezien mijn kennis en ervaring, logisch en zouden ook nu nog verantwoord gezet kunnen worden...

En toch zijn ouders gemangeld, platgewalst door de overheid (zie rapport Ongekend Onrecht). De oorzaak hiervan zou mijns inziens meer te zoeken zijn bij de manier waarop de wetgeving in elkaar zit en ter hand is genomen en de manier waarop wellicht met de informatie die MKB (ivm CAF-11) heeft aangeleverd bij Toeslagen is omgesprongen (maar dit laatste heb ik geen zicht op). Dit terwijl nu (zeker in de pers en de politiek) wordt gewezen naar het CAF-team, terwijl dit team alleen signalen heeft onderzocht en de uitkomsten aan Toeslagen heeft doorgegeven.

Dan de manier waarop met FSV wordt omgegaan; dit was een systeem waarin we informatie afkomstig van externe samenwerkingspartners alsmede de tips en kliks van de buitenwereld vastleggen. Deze informatie is niet bestemd voor iedereen (als je vastlegt in IKB=integraal Klantbeeld kan iedereen hiervan kennis nemen) en door het in FSV vast te leggen kun je de informatie weer terug vinden. Want dat is vaak een probleem, dat samenhangt met de houtje-touwtje-automatisering binnen onze dienst. Ons ouderwetse IKB (dat momenteel vervangen wordt door andere systemen) zat zodanig in elkaar dat als je iets vastlegt van een belastingplichtige, je geen zoekmogelijkheid hebt om zaken/signalen/informatie terug te vinden als je niet precies meer weet welke belastingplichtige het betreft. Om die reden zijn voor meerdere zaken (bijv. hoe weet je bij welke belastingplichtige je een behandelopdracht veldtoets hebt opgemaakt) LOA's ontstaan. Dit zou niet nodig moeten zijn als voldoende tijd, geld en energie in het up-to-date houden van onze automatisering werd en wordt gestoken. Ook al is vastgesteld dat de registratie niet geheel aan de AVG voldoet, het grootste deel van de signalen zal daar naar verwachting terecht in staan. Dit zou eigenlijk eerst onderzocht moeten worden voordat tot het versturen van de brieven wordt besloten. En het is maar de vraag of dit al niet bekend is; de stas is gewaarschuwd door de medewerkers maar heeft de waarschuwingen naast zich neergelegd.

In recente jaren is veel bezuinigd op de belastingdienst; voordat

automatiseringssystemen daadwerkelijk tot een besparing van werk zouden leiden zijn de medewerkers die het werk deden al “wegbezuinigd”. Voor sommige zaken wachten we nog steeds op de besparing.... Tegelijkertijd zien we een uitbreiding van het aantal belastingplichtigen, van de taken die bij ons zijn neergelegd, de steeds wijzigende en ingewikkelder wordende wetgeving (die op het allerlaatste moment in systemen verwerkt moet worden), terwijl we met steeds minder mensen de klus moeten klaren. Dat zorgde ervoor dat al jaren wordt geroepen dat we “slimmer” moeten werken, hetgeen uitgelegd is naar meer in dezelfde tijd (immers meer belastingplichtigen, meer werk met minder mensen), alleen de posten oppakken die ertoe doen (ivm jarenlange correctiedoelstellingen), toch gehouden worden aan strenge normtijden (voor heffing en controle), AWB-termijnen. En hiervoor hebben we zeker goede informatie nodig, dat deels ontstaat door diverse gegevens aan elkaar te koppelen (risicomodellen en querybestanden) zodat we de schaarse capaciteit op de grootste risico's kunnen inzetten om te behandelen. Alhoewel daar nauwelijks meer tijd voor is; we hebben zo veel “vaste werkstromen” waar we niet de keuze hebben om ze niet te doen, zodat het toezicht waar we ook voor opgesteld staan erg mager is geworden. Gelukkig hebben we sinds 2018 wat nieuwe medewerkers erbij gekregen, maar deze medewerkers moeten eerst goed opgeleid en begeleid worden en dat is een opgave als je normaliter het werk al nauwelijks af krijgt.

En naast dit alles speelt de AVG-wetgeving, de uitleg hiervan, het dichtzetten van belangrijke informatiestromen, het buitenwerking zetten van selectiemethoden met als klap op de vuurpijl dat alle personen die in het FSV-systeem staan een brief krijgen dat ze hierin opgenomen zijn. En dan is dus echt niet begrepen waar zo'n systeem voor dient op een bijv. MKB-kantoor.

Met bovenstaande wil ik niets afdoen aan het ongekende onrecht dat een groep burgers is aangedaan, maar op dit moment wordt over het hoofd gezien dat met name de pers, de politiek en de bestuurlijke leiding van de belastingdienst een even zo grote groep ambtenaren onrecht aan doet.

Ik weet dat we met elkaar onze stinkende best doen om elk jaar op een verantwoorde wijze met de beperkte middelen die we hebben (gebrekkige automatisering en personeelstekort) de doelstellingen te halen die de politiek aan ons oplegt. We voeren op loyale wijze uit wat van ons gevraagd wordt.

Maar wanneer wordt nu eens gezegd: dat gaan we niet doen! Bijv. de toezegging van de stas dat we de mensen die in het FSV staan een brief sturen. Of de toezegging dat we 400.000 automatisch afgehandelde saneringsverzoeken opnieuw gaan bekijken. En wanneer wordt openlijk toegegeven dat de aangifte tegen de eigen medewerkers buiten proportie was, onterecht en wordt daar excuses voor aangeboden? Als je wilt werken aan een open en veilig werkklimaat begint dat aan de top; geef ook daar je fouten toe.

Zolang er onvoldoende geluisterd wordt naar de signalen van de eigen betrokken en deskundige medewerkers blijven we van incident naar incident hobbelen. Zie bijv. nu de toezeggingen over de uitbetaling van de €30.000 aan de Toeslagen-slachtoffers en het feit dat zo'n toezegging niet uitgewerkt is, er niet nagedacht is over de gevolgen die dit met zich meebrengt (zelfs het kwijtschelden van de schulden is niet verder uitgewerkt).

Nu concreet: wat moet er gebeuren, waartoe roep ik op:

- Wanneer wordt voor ons opgestaan en wordt gezegd: het is genoeg geweest! Stop de jacht op de belastingdienst.
- Stop met de toezeggingen in de Kamer (en als de stas dit wel doet, geef dan aan dat dat niet gaat lukken)
- Laten we ons weer richten op hetgeen we voor opgesteld staan: heffen, innen en toezicht houden.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]

MKB Groningen en Emmen

23 febr. 2021

Beste [Redacted]

Ik beschouw mijzelf al behoorlijk wat jaren als een loyaal dienaar van deze overheidsorganisatie = Belastingdienst. Maar ik merk de laatste tijd, dat het vertrouwen in deze overheidsorganisatie aan het afbrokkelen is. De laatste paar jaren word ik in het werk namelijk steeds meer geconfronteerd met keuzes waarvan ik mij afvraag op welke wijze besluitvorming tot stand is gekomen. Is bij het maken van keuzes wel altijd voldoende de uitvoering meegenomen. Ik denk dan bijvoorbeeld aan het invoeren van de AVG en de daarmee samenhangende gevolgen voor de uitvoering. Bij veel van wat wij tegenwoordig doen worden we geblokkeerd in het werk. Zelf ben ik betrokken bij een project waarbij wij we al enige tijd bezig zijn om informatie te krijgen ten behoeve van het project. Het duurt nu al langer dan een jaar en we hebben nog niet de beschikking over de data. Goed dat we zorgvuldig zijn, maar uiteindelijk moeten zaken wel werkzaam blijven. Dat is nu niet het geval. Mijn concrete vraag zou zijn of de leiding van de Belastingdienst zich bij de politiek gaat inspannen om de politiek te overtuigen, dat de AVG voor de Belastingdienst belemmerend in de uitvoering van de werkzaamheden. Er moeten oplossingen komen om het werkbaar te houden voor de uitvoering.

Verder constateer ik, dat door de huidige beeldvorming over de Belastingdienst we in onze werkzaamheden worden belemmerd. Aanleiding ligt o.a. bij hoe de Belastingdienst rondom Toeslagen in het nieuws is gekomen. Daar zijn zaken niet goed gegaan, maar vele andere zaken wel goed. Ik merk in elk geval, dat andere onderdelen van de Belastingdienst last hebben van de huidige beeldvorming. De Belastingdienst komt bijna enkel negatief in het nieuws. Er zijn geen positieve berichten en dat straalt af op de medewerkers. Zowel zakelijk als privé moeten we ons verdedigen. Er wordt gerefereerd aan Toeslagen en de vraag opgeworpen of dat geen rol speelt in de zaak die de collega onderhanden heeft. De integriteit wordt aan de orde gesteld. Dat is behoorlijk confronterend voor elke integer en professioneel handelende collega. Ik heb in mijn dienstjaren nog niet eerder een dergelijke periode meegemaakt en het voelt niet goed.

Het is voor mij wel de vraag wat de leiding van de Belastingdienst gaat doen om voor deze medewerkers te gaan staan. Wordt dit aangekaart bij de politieke leiding van de Belastingdienst of wordt de ruimte genomen om dit publiekelijk uit te spreken? Dat zou zeker worden gewaardeerd.

Het beeld van Belastingdienstmedewerkers is juist hun professioneel houding. Dat geven bijvoorbeeld fiscale dienstverleners ook aan. Het beeld vertroebelt door de beeldvorming dat alle ambtenaren discrimineren. Als dat al zo zou zijn, dan was dat in het verleden al eerder aan de orde geweest. Het is dus ook niet zo dat we in het werk discrimineren. De ambtenaar kan zichzelf echter publiekelijk niet verdedigen daar moet de leiding voor zorgen. Maar wanneer en hoe gaat die leiding dat doen?

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingdienst

Midden- en kleinbedrijf

Handel en Transport

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen

Postbus 418 | 9700 AK Groningen

Zoals in het MT van MKB Groningen /Emmen van 17-2-2021 is afgesproken dat we een duidelijk gezamenlijk signaal (of zelfs oproep) willen geven aan onze leiding  over:

- het niet-opkomen voor de organisatie, waardoor de organisatie en medewerkers onnodig veel in diskrediet wordt gebracht,
- het moeten uitvoeren van (politiek gestuurde) ad hoc werkzaamheden, waarbij een grote vrees bestaat dat we in een onmogelijke uitvoeringssituatie terecht komen.

Ik kan mij volstrekt vinden in de door jou geschreven brief (= van 

Intussen zijn er ook diverse reacties van de collega's ingestuurd. Het lijkt mij weinig zinvol om in herhaling te vallen.

Daarom beperk ik mij tot de volgende punten:

1. Zorg om de organisatie.

Van oudsher is onze organisatie een politiek gestuurde. In de situatie van de afgelopen jaren zijn wij steeds meer in de politieke aandacht gekomen. Dit heeft overduidelijk een aanleiding. Er is ook genoeg fout gegaan. Echter het lijkt nu dat mede gevoed door de media de volle politieke aandacht ongefilterd op de Belastingdienst is gericht. Politiek gezien

vergt het lef om openlijk genuanceerd naar de aantijgingen tegen de Belastingdienst te willen gaan kijken. Het lijkt mij dat dit nu in de Tweede Kamer niet tot onvoldoende gebeurt. Blijkbaar wordt dit als te riskant ervaren. Met als gevolg dat er bijvoorbeeld mbt

FSV (motie Marijnissen) toezeggingen worden gedaan die naast een onevenredige workload ook forse veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Dat absoluut van belang is dat er nuance en uitleg namens de Belastingdienst [] worden gegeven. Inclusief het erkennen van eventuele fouten. Niet alleen naar de staatssecretarissen, maar ook indien nodig extern. En dat laatste is nu meer dan ooit nodig. De aantijgingen blijven doorgaan en die helpen volstrekt niet om de spiraal te doorbreken om de Belastingdienst (weer) goed te kunnen laten functioneren. Integendeel. Het belang om de Belastingdienst weer haar noodzakelijke maatschappelijke rol te kunnen laten vervullen is topprioriteit. Externe uitleg in bijvoorbeeld de media met toelichting en nuance over onze werkzaamheden en processen zijn daartoe essentieel. Daarnaast denk ik dat na de verkiezingen de Belastingdienst gebaat is bij staatssecretarissen die inhoudelijk de organisatie en haar processen kennen en willen begrijpen. En het vertrouwen in de Belastingdienst en van de medewerkers willen helpen op te bouwen

2. Zorg om de medewerkers.

Het doen van aangifte tegen de Belastingdienst en het gaan volgen van een anti-discriminatiecursus zijn zaken die vele medewerkers in het hart raken.

Medewerkers die vaak gedurende vele jaren zich integer en vanuit maatschappelijke betrokkenheid inzetten voor de Belastingdienst. Die er al aan hebben moeten wennen dat ze door de media door het slijk worden gehaald, worden helaas ook geconfronteerd met deze acties.

De aangifte is gebaseerd op een advies waarvan meteen ook duidelijk is dat de meningen er sterk over verschillen. Het lijkt alsof politieke druk deze stap tot aangifte heeft doen zetten en het advies zonder meer is opgevolgd. Met de stevige prijs dat organisatie en haar medewerkers van binnen worden geraakt en beschadigd. Mogelijk dat er achter de schermen stevige discussies over dit advies zijn gevoerd en er een juridisch second opinion is ingewonnen. Echter kennis en uitleg daarover zijn niet bekend.

Discriminatie heeft mogelijk in de systemen kunnen zitten. Echter er is geen enkele reden om te veronderstellen dat medewerkers van de Belastingdienst zich daar schuldig aan maken. Integendeel. Toch komt er een anti-discriminatiecursus. Al met al werkt dit mee aan de stigmatisering van de medewerkers van de Belastingdienst.

Hoewel absoluut niet zo zal zijn bedoeld, zijn het wel indirect integriteitskwesaties die voor 30.000 medewerkers aan de orde worden gesteld. De politieke druk moet en kan dit niet rechtvaardigen. Het is van belang dat medewerkers zich weer gesteund voelen.

groeten,

[]
[]

Externe Samenwerking

.....
Directie/ Midden- en Kleinbedrijf
Belastingdienst
Team Intensief Toezicht en Externe overheidssamenwerking Groningen
Tesselschadestraat 140 | 8913 HC | Leeuwarden | []

Collega's,

In ons MT van vorige week hebben we besloten onze gevoelens, hoe er momenteel omgegaan wordt met onze dienst, te vervatten in een brief aan . Een aantal collega's hebben al hun gevoelens al met ons gedeeld. Om te voorkomen dat ik die verhalen nog eens dunnetjes over doe zal ik kort mijn beleving van de afgelopen periode weergeven in deze email. Ik denk dat deze aansluit op de rode draad voor de gezamenlijke brief.

In de pers en de politiek is behoorlijk wat te doen als het gaat over het functioneren van de belastingdienst. Hoe er over onze dienst wordt gesproken raakt, denk ik, ons allemaal. De ongenueanceerde wijze waarop raakt mij persoonlijk en maakt me boos. Het gevoel wat deze ongenueanceerde uitspraken teweeg brengt bij onze loyale en kundige collega's mag niet worden onderschat. Naar mijn mening biedt de ambtelijke top hier te weinig weerstand en eigenlijk begrijp ik niet waarom de top niet meer opkomt voor de organisatie en de medewerkers. Het kan toch niet zo zijn dat je omwille van "wie geknipt wordt kan maar beter stil zitten" je eigen mensen die de BV Nederland draaiende houden zo laat beschadigen. Dit ongenueanceerde verhaal is een verhaal dat breed in de maatschappij als "de waarheid" wordt aanvaard. In de weinige contacten die we door corona nog hebben wordt ik daarmee geconfronteerd en bevraagd. Mijn trots om voor de belastingdienst te werken wordt daarmee aangetast.

Als de eigen top aangifte tegen "de organisatie" doet, dan doe je aangifte tegen al je mensen. Een in mijn ogen ondoordachte actie die als symbool kan dienen hoe ver de top inmiddels los is komen te staan van de mensen die het echte werk doen. Op een excuus zitten we met elkaar nog steeds te wachten. Ook hier laat de organisatie haar loyaliteit maar weer eens blijken, in geen enkel andere organisatie was na een dergelijke actie zonder excuses de top nog als de top geaccepteerd. Zoals gezegd wij zijn loyaal, maar denken er wel het onze van.

Omdat het volgens de politiek zo mis is met de dienst heeft de staatsecretaris toegezegd dat de leiding massaal op assessment moet. Dit omdat "onze" cultuur niet goed zou zijn. Dit allemaal zonder een goed onderzoek waar die cultuur niet zou deugen. Nu ben ik niet tegen een assessment, dit kan helpen ons allen bewust te maken van nog meer potentie die we als organisatie al hebben. Maar als politieke belofte dat daarmee alles beter zou worden voelt als een straf die aan de organisatie wordt uitgedeeld. Dergelijke organisatieontwikkelingen zullen naar mijn mening niet kunnen slagen en daarmee is het een vorm van symboolpolitiek geworden en voelt het alsof wij het offer mogen dragen. Als klap op de vuurpijl horen we nu signalen dat we als gehele organisatie ook nog een cursus moeten volgen..... Ook hier weer een ondoordacht plan met symboolpolitieke motieven, die door velen van ons als beledigend ervaren wordt. Effect van de ongenueanceerde wijze waarop er nu met onze organisatie wordt omgegaan is dat we met elkaar in een kramp schieten. Een kramp die de kwaliteit van ons werk onder druk zet, een kramp die op een aantal fronten ons werken onmogelijk maakt.

Natuurlijk begrijp ik dat er mensen door het toedoen van "de belastingdienst" in grote

problemen zijn gekomen. Dit was fout en had nooit mogen gebeuren. En laten we er samen voor zorgen dat deze mensen genoegdoening krijgen al besef ik mij dat dit nooit voor 100% gaat lukken. Voor sommigen is de schade gewoonweg niet meer te herstellen. Daarnaast moeten we er zorg voor dragen dat hetgeen hier fout is gegaan nooit meer kan gebeuren.

Ik blijf me natuurlijk inzetten voor de belastingdienst. Deze organisatie zit in mijn hart. Ik probeer dit negatieve sentiment zo goed en zo kwaad me niet te laten raken. Soms lukt dat, maar regelmatig ook niet als er weer een artikel in de krant staat. Ik weet dat het een fase is en dat het beter gaat worden. Ik blijf loyaal aan m'n dienst en ik blijf loyaal om als trots ambtenaar mijn stinkende best te doen voor de BV Nederland. Maar het blijft knagen dat "mijn" top nog niet voor ons is op gaan staan. Toch blijf ik hoop houden en ben ik benieuwd wanneer "mijn top" een tegengeluid gaat brengen richting de politiek en pers. Ik zeg niet dat onze top de fouten goed moet praten of bagatelliseren, nee absoluut niet. Ik heb liever dat ze worden benoemd en geduid, wordt uitlegt wat we er aan doen en wat we doen om ze in de toekomst te voorkomen. Hoe we als organisatie als geheel beter gaan worden. Nee ik bedoel, ga als boegbeelden staan voor je mensen en staan voor je organisatie.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]

[Redacted] MKB Groningen

[Redacted] IH Groningen / Drenthe

.....
Belastingen / Midden- en Kleinbedrijf
Belastingdienst/Kantoor Groningen

Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen | verdieping 4

Beste [Redacted]

Sinds 2006 werk ik bij de Belastingdienst en over het algemeen naar tevredenheid. Veelal ook naar volle tevredenheid als ik naar de beïnvloedbare kring van mijn werk kijk. Het werk is erg leuk, de collegialiteit is uitstekend én we leveren een bijdrage aan een financieel gezond Nederland.

De aarzeling in de mate van tevredenheid zit met name in het beeld naar buiten van de Belastingdienst dat de laatste jaren (met name door de Toeslagaffaire, maar ook de 'riante' vertrekregeling en latere affaires) wordt geschetst. Maar ook het aangifte doen tegen de Belastingdienst, het eigen personeel (!), geeft een signaal aan de buitenwereld af dat de leiding en politiek geen vertrouwen meer hebben in de Belastingdienst. De zogeheten buitenwacht krijgt hierdoor een steeds negatiever beeld van de Belastingdienst. Dit komt uiteraard omdat er (soms ernstige) fouten worden gemaakt, die ik absoluut niet wil bagatelliseren. Maar een ander aspect dat ook meespeelt is hoe onze (politieke) vertegenwoordigers de Belastingdienst representeren. En daar schort het wat mij betreft aan.

Alle nuances in het debat over onder andere de kinderopvangtoeslag en FSV zijn verdwenen. Het enige dat ik lees is dat 'wij' iedereen discrimineren en als fraudeur aanmerken, dat we alleen maar fouten maken. Als Belastingdienst kunnen wij geen goed meer doen. En uiteraard ligt dat voor een groot gedeelte bij de media. Slecht nieuws scoort beter dan goed nieuws, maar onze vertegenwoordigers, waaronder jij, zouden veel meer het podium moeten zoeken en deze nuances aangeven. Er zijn genoeg geschreven stukken verschenen die deze nuances benoemen, maar ik zie dit in de politieke wereld en de meest bekeken en gelezen media absoluut niet terug.

De naïviteit dat door een cultuuromslag en een 'programma cultuur' en iedere manager weer op assessment te sturen alles weer goed komt stoort mij enorm. Veel van bovenstaande affaires zijn gemaakt door (zelflerende) data te koppelen, door paniekvoetbal (FSV/uitzetten OB systemen) en doordat signalen van de werkvloer niet goed worden opgepakt.

De frustratie die alle bovengenoemde, en er zijn er meer, zaken geven begint de boventoon te voeren. Niet alleen bij mij, maar ook bij mijn teamleden.

Kortom: ik wil je oproepen om deel te nemen aan het maatschappelijke debat, niet alleen intern, maar ook extern. Laat zien waarom er bepaalde keuzes, bijvoorbeeld met betrekking tot FSV, zijn gemaakt. Geef aan dat er nog steeds fraudeurs zijn en leg uit waarom we een bepaalde aanpak hanteren. En geef aan dat de politiek ook naar zichzelf moet kijken. Graag zou ik ook zien dat de staatssecretarissen en minister óók meer voor de medewerkers van de Belastingdienst gaan staan, al begrijp ik ook dat jouw invloed waarschijnlijk niet zo ver reikt.

Ik wens je veel sterkte met jouw taak.

Met vriendelijke groet,

[Redacted]
[Redacted] Kantoortoetsteam [Redacted]
[Redacted] HRM (binnen MKB Groningen)

.....
Belastingen

Midden- en kleinbedrijf

Kantoortoetsteam [Redacted]

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen

Geachte [Redacted]

Inleiding

De Belastingdienst zit al enige tijd in zwaar weer. De dienst krijgt veel kritiek vanuit de media, maar vooral vanuit de politiek, met betrekking tot de Toeslagenaffaire en het onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Die kritiek is ten dele terecht. Er zijn helaas Toeslaggerechtigden in zeer grote problemen gebracht door onze uitvoering van

de Wet. Daaraan heeft de Belastingdienst (gedeeltelijke) verantwoordelijkheid en dit moet in de toekomst voorkomen worden. Uiteraard dient de daaruit voortkomende schade zo goed mogelijk hersteld te worden.

Ook is er veel kritiek dat de verwerkingen binnen de Belastingdienst niet (volledig) aan de vereisten van de AVG voldoen. Daarover verderop meer.

Soms is deze geuite kritiek ver beneden de maat of onterecht, met name kwalificaties over de manier waarop de Belastingdienst en de medewerkers het werk uitvoeren.

Sommige uitlatingen van politici zijn zelfs ronduit beledigend. Deze mail is bedoeld om aandacht te vragen voor de gevolgen daarvan en vooral een oproep aan jou om actiever op te treden om een genuanceerder beeld van de Belastingdienst (en de medewerkers) te schetsen naar de "buitenwereld".

Ik zal mijn verhaal toespitsen op een paar aspecten, die ik ervaar, en waar ik (en vele andere medewerkers van onze organisatie) last van heb. Ik kan tegenwoordig helaas bijna geen gesprek met een collega voeren, zonder dat soortgelijke gevoelens op tafel komen.

Tevens zal ik je een paar suggesties geven, waarmee je zou kunnen proberen het beeld van de Belastingdienst realistischer te schetsen en de medewerkers in hun waarde te zetten.

Opkomen voor de medewerkers

In de afgelopen periode heb ik moeten constateren dat media en politici ongezouten kritiek op de Belastingdienst hebben. Onze politieke leiding laat in de reacties daarop niet blijken op te willen komen voor de organisatie. Het lijkt er sterk op dat, door de ernst van het onrecht voor de getroffen van de Toeslagaffaire, de strategie gekozen is om maar direct schuld te bekennen bij een nieuw verwijt, in plaats van genuanceerd weerwoord te geven (of zelfs bereidheid te tonen te onderzoeken wat er precies aan de hand is). Daarbij worden regelmatig ronduit stuitende zaken over organisatie en medewerkers gezegd door onze staatssecretarissen.

Ik heb bijvoorbeeld erg grote moeite met het feit dat onze staatssecretarissen zeggen (of bevestigen) dat de organisatie (institutioneel) racistisch is en discrimineert. Ik kan weliswaar niet met zekerheid zeggen dat er nooit iemand binnen onze organisatie discrimineert of zelfs iets racistisch zegt of doet, maar ik kan gelukkig wel zeggen dat ik dat de afgelopen [] nog niet ben tegengekomen in de uitvoering van onze werkzaamheden. Elke belastingplichtige wordt bij (persoonlijke) beoordeling behandeld op basis van fiscale feiten en niet op zijn persoonskenmerken.

Ik vind het daarom absoluut verwerpelijk dat alle medewerkers een "discriminatiecursus" moeten volgen. Ik ben zelfs van mening dat medewerkers van de Belastingdienst in hoge mate integer zijn. Daar heeft de organisatie terecht altijd veel aandacht aan besteed.

Een dergelijke discriminatiecursus is in mijn ogen voor de politieke bühne, maar zorgt er intussen wel voor dat het negatieve beeld over belastingdienstmedewerkers versterkt wordt naar de buitenwereld. Het voelt voor mij persoonlijk ook heel slecht. Ik vind het

onacceptabel en beledigend dat ik en de andere medewerkers, die naar eer en geweten hun werk doen en heus wel weten dat ze alert moeten zijn op mogelijke discriminatie, op deze manier gestigmatiseerd worden.

Eigenlijk geldt hetzelfde voor de veel gemaakte opmerking dat de cultuur van de Belastingdienst moet veranderen. De gekozen oplossing voor het vermeende cultuurprobleem is: een cultuurprogramma voor alle medewerkers? Maar voor welk probleem is dat nu de oplossing? Er worden veel gemeenplaatsen gebruikt, maar nergens kan ik lezen wat er nu precies niet goed is en wat daar aan moet veranderen. Het enige punt dat concreet is dat signalen van de werkvloer niet aan zouden komen bij de Top. Daar zit wat in, want dat is een probleem in elke grote bureaucratie. Ik merk in mijn eigen segment (MKB) niet dat er angst is om iets aan de orde te stellen, maar wel dat het vaak moeilijk is om iets veranderd of aan de gang te krijgen. Dat is overigens alleen maar erger geworden nu we erg voorzichtig omgaan met de uitvoering van toezichtwerkzaamheden in verband met mogelijke strijdigheid met de AVG. Ook wordt veel gesproken dat de menselijke maat moet worden toegepast. Dit begrip is eigenlijk te vaag om mee te kunnen werken. Ieder mens en medewerker heeft namelijk een andere maat. We werken nu eenmaal als Uitvoeringsorganisaties met voorgeschreven regels, heel veel regels en vaak ook nogal complexe regels. Wanneer is er dan een situatie dat je in afwijking van die regels zou kunnen werken? Dat zou zelfs per persoon anders kunnen liggen. Is dat een wenselijke situatie? In mijn ogen is de door de politieke geuite wens of oproep om de menselijke maat te hanteren eigenlijk een oproep aan hun zelf: Maak regels, die menselijk uitgevoerd kunnen worden.

Natuurlijk moeten medewerkers wel oog hebben voor de consequenties van de regels en de manier waarop we denken dat die uitgevoerd moeten worden. En we moeten altijd fatsoenlijk handelen naar de belastingplichtigen. Maar is het realistisch om te veronderstellen dat wij rekening kunnen houden met de persoonlijke omstandigheden van elke belastingplichtige bij de uitvoering van Belastingwetten? Volgens mij niet.

Bijvoorbeeld: in de Toeslagenaffaire vind ik niet dat je de medewerkers van Toeslagen kunt verwijten dat zij de regels strak uitgevoerd hebben. Volgens mij is de onredelijkheid van het Toeslagensysteem zelfs expliciet aangekaart bij de wetgever. Die deed daar niets mee. De rechtspraak heeft ook nog de strakke uitleg van die wettelijke regels gesanctioneerd. Wat moet je dan als medewerker?

Voor de duidelijkheid: Ik vind wel dat er fouten zijn gemaakt in de uitleg van de wetsuitvoering (beleid bepalen), bij de (te lange) behandeling van bezwaarschriften, bij een (te) harde invorderingslijn en vooral de trage uitvoering van herstel van de fouten. Onze organisatie is blijkbaar te veel gericht op de wettelijke uitvoer en doelmatigheid (en waarschijnlijk ook: politieke consequenties proberen te voorkomen) en daarbij zijn rechten van burgers tekort gedaan. Maar ik kan me wel goed voorstellen hoe iedereen in dat proces heeft gehandeld (voor zover ik daar zicht op heb).

In dat kader had en heb ik grote moeite met de aangifte tegen de Belastingdienst bij het OM. Ik vind het vreemd dat het advies niet nog eens getoetst is, maar direct is besloten tot een strafrechtelijke aangifte. Als niet-jurist kon ik me al niet goed voorstellen dat in deze situatie sprake zou kunnen zijn van knevelarij. Hetgeen direct

daarna andere juristen en uiteindelijk het OM ook hebben bevestigd. Het steekt mij en veel anderen dat er achteraf geen expliciet excuus van jou is gekomen. Deze aangifte heeft er erg ingehakt bij mij en de medewerkers. Hierbij heb ik ook sterk de indruk dat politieke druk belangrijker is geweest in de afwegingen dan het beschermen van de medewerkers van de Belastingdienst.

Niet alleen intern, maar ook extern

In jouw [] bericht van 17 februari 2021 schets je het dilemma om jouw weerwoord over onterechte verwijten in de publiciteit (= buiten de belastingdienst) te uiten. Ik weet niet precies hoe de rolverdeling tussen [] tegenwoordig is, maar jij of [] [] zijn wel verantwoordelijk voor de medewerkers van de Belastingdienst. Jullie hebben beiden al een paar keer geprobeerd ons een hart onder de riem te steken via een Webinar of een bericht op Intranet. Deze berichten zijn echter niet voldoende, zoals je zelf eigenlijk ook al geconcludeerd hebt. Je hebt eerlijk aangegeven dat je ook vindt dat je meer extern moet doen, maar dat je zoekend bent naar de vorm. Ik snap dat je in een lastige positie zit tussen organisatie en Politieke Top. Maar het kan toch niet zo zijn dat je niet durft te zeggen wat je zelf vindt? Medewerkers worden immers ook opgeroepen hun mening te geven en aan te geven als er iets beter kan of als iets mis is?

Zeker als je weet dat de (erg loyale) medewerkers van de organisatie er net zo over denken en voor velen de maat nu vol is, lijkt het me voor de hand te liggen dat je juist je mening geeft als je dat zelf belangrijk vindt.

Het moet toch mogelijk zijn om een genuanceerder beeld te schetsen van de Belastingdienst en de wijze waarop de medewerkers hun werk zo goed mogelijk doen? Ook is het toch normaal dat de baas van de Belastingdienst onjuiste insinuaties over het functioneren van die organisatie publiekelijk weerspreekt? Regelmatig zie ik topbestuurders van andere overheidsdiensten wel in de media hun mening geven. Dat zouden jij of [] [] ook kunnen doen?

Hoe reageren op kritiek: Uitleggen in plaats van afwachten

Belangrijk hierbij is volgens mij dat er veel meer (inhoudelijk) uitleg gegeven moet worden bij wat er fout ging (en waarom is er gekozen voor die aanpak?) bij de kwesties die voorliggen. Daarbij moeten we uiteraard niet verdoezelen welke fouten zijn gemaakt, maar deze fouten dus wel plaatsen in de context van de werkzaamheden.

Voorbeeld FSV:

Medewerkers van het zogenaamde Informatieloket bij MKB verwerken en analyseren binnenkomende tips en kliks (van burgers) en de verzoeken van overheidspartners ten behoeve van intensief toezicht. Deze binnenkomende signalen werden gearchiveerd in de Fraude Signalerings Voorziening (FSV). Binnen het segment MKB waren ook alleen maar de medewerkers van de verschillende Informatieloketten in het land geautoriseerd om in dit systeem te muteren en te kijken (ik schat maximaal 100 medewerkers).

Waarom? De signalen moeten ergens gearchiveerd worden. Dit wil je niet doen in ons

algemene systeem, waar iedereen van de Belastingdienst toegang toe heeft. MKB gebruikte dit systeem alleen om te kijken of bij een nieuw signaal met betrekking tot een belastingplichtige er al meerdere van dergelijke signalen binnen waren gekomen. Dit kon dan aanleiding zijn om (sneller) in actie te komen. Hetzelfde zouden de andere segmenten dan kunnen doen.

Bovenstaande was mijn kennis als [redacted] van het Informatieloket van MKB [redacted] tot ruim een jaar geleden. Pas toen FSV stil gelegd werd, kreeg ik langzamerhand steeds meer informatie dat de vermeldingen in dit systeem (misschien?) gebruikt zijn om selecties te maken voor beoordeling van aangiften van Particulieren en aanvragen bij Toeslagen. Ook bleken erg veel collega's van andere segmenten toegang tot dit systeem te hebben. Onlangs kwam daar het bericht bij dat er geen Betalingsregeling werd gegeven op basis van een vermelding in FSV. Let wel: deze informatie heb ik vaak uit de pers moeten halen. Ik weet niet of dit klopt en/of hoe dit in zijn werk ging.

Het zou toch niet zo moeilijk moeten zijn om een duidelijk verhaal te maken over waar FSV in de organisatie precies voor werd gebruikt, wat de bedoeling/gedachte daarvan was en wat daarbij mis is gegaan. Ik wil dat zelf eigenlijk ook graag weten, want misschien is (onbewust) door onze verwerkingen wel veel leed veroorzaakt.

Als zo'n duidelijk verhaal dan ook met de politiek besproken wordt, dan kun je genuanceerd oordelen. Nu is onlangs op basis van fragmentarische kennis door de politiek beslist dat iedereen, die vermeld stond in FSV daarvan bericht zal krijgen. *(Terzijde: Ook is daarbij al geopperd in de politiek dat er schadevergoedingen uitgekeerd moeten worden bij vermelding in het FSV-systeem. Mijn rechtsgevoel is al behoorlijk geraakt bij de 30.000 Euro schadevergoeding voor iedereen met kwijschelding van overheidsschulden, dus ik hoop maar dat dit niet klakkeloos beslist wordt).*

Vermoedelijk zal na ontvangst van de FSV-brief een behoorlijk deel van deze burgers vragen wat er dan precies in staat. In sommige gevallen kan dit tot gevaarlijke situaties leiden voor collega's, voor overheidspartners of voor degenen die geklikt hebben. Als we straks op goede gronden weigeren om informatie te verstrekken (als dat tenminste mag!) verwacht ik veel bezwaren, beroep en weer de volgende politieke rel. Dat had voorkomen kunnen worden door dit soort aspecten op tafel te leggen en mee te laten wegen bij de beslissing.

Minstens net zo belangrijk is overigens dat er ruim 300.000 personen in FSV schijnen voor te komen. Het ligt voor de hand dat verzending van de vermelding en het verwerken van de daarop volgende verzoeken om inzage dan een vreselijk grote capaciteit zal gaan vergen. Dit zal ten koste gaan van het "normale" toezicht. Ook hier geldt weer: bij betere uitleg van wat er met FSV gebeurt, had dit misschien voorkomen kunnen worden.

Is het dus een idee om alsnog met een completer verhaal te komen, om begrip te kweken voor wat er gebeurd is, maar vooral om inzichtelijk te maken dat de uitvoering van deze politieke FSV-beslissing vermoedelijk tot (grote) uitvoeringsproblemen zal

leiden? En dit ook kwantitatief in beeld te brengen?

Het zou me niet verbazen als een dergelijk verhaal wel aan de staatssecretarissen is verstrekt en dat dit niet is meegenomen in hun beslissing. Als dat het geval is ligt het voor de hand dat de organisatie zelf maar aan de politiek aangeeft, wat de consequenties voor de uitvoering zullen zijn. Minimaal zal aangegeven moeten worden wat we dan (vermoedelijk) niet meer zullen kunnen doen.

Ook voor de werkzaamheden van het CAF en de uitworp 1043 zou een dergelijke gedetailleerde uitleg veel kunnen helpen. In ieder geval zal het bijdragen aan het welbevinden van de collega's, die de betreffende werkzaamheden hebben uitgevoerd. En naar mijn overtuiging ook zorgen voor een veel beter imago voor de organisatie in de maatschappij.

Een ander idee kan nog zijn om de leden van de vastekamercommissie Financiën (en misschien zelfs een paar journalisten) eens uit te nodigen om een dag mee te lopen met een paar medewerkers, die bezig zijn met toezicht. Bijvoorbeeld met een heffer IH voor een uitworp 1043, met een behandelaar van de UHT, met een veldtoetser fraude of met een invorderaar, zodat ze een beter beeld krijgen van wat er komt kijken bij dit soort werkzaamheden, welke informatie benodigd is en hoe die wel of niet toegankelijk is, wat onze computersystemen kunnen (en wat niet) enzovoorts.

Niet in de kramp schieten

Vanwege fouten bij de verwerking van persoonsgegevens heeft de Belastingdienst een tik op de vingers gekregen (rapporten KPMG en de AG). Daarbij is geconstateerd dat ten onrechte bepaalde persoonsgegevens zijn vastgelegd en (misschien) gebruikt bij selectie van te behandelen aangiften.

Deze tekortkomingen zorgen ervoor dat we nu krampachtig proberen alle verwerkingen van persoonsgegevens extra goed te doen. Dus van te voren alles proberen dicht te timmeren. We zien nu al waar dat toe gaat leiden: Voor nieuwe initiatieven (en ook sommige intussen stilgelegde processen) komt pas groen licht als de GEB klaar is. De wachttijd op een GEB is nu al gemiddeld meer dan een jaar.

Daarbij wordt dan vaak beslist tot meer tijdsintensieve vastleggingen, beperking van autorisaties, beperkt gebruik van data en als er enige twijfel is vaak tot afblazen van de activiteit. Voor vernieuwing in toezichtsactiviteiten, fraudebestrijding en aanpak van de ondermijning is dit behoorlijk frustrerend. Zaken komen niet op gang en de toegenomen administratieve verplichtingen kosten extra tijd. Per saldo zal er minder toezicht overblijven.

Het is goed om verantwoord om te gaan met persoonsgegevens. Dat is zeker ook verbeterd na de invoering van de AVG. De AVG biedt echter ook enige mogelijkheden om soepeler om te gaan met persoonsgegevens, bijvoorbeeld als sprake is van noodzakelijkheid voor het uitvoeren van werkzaamheden. Ik heb sterk de indruk dat onze organisatie (en misschien ook de AG?) een behoorlijk strenge invulling van de uitzonderingsmogelijkheden hanteren. Naar verluidt hanteert België veel ruimere

mogelijkheden voor de fiscus op dit gebied dan Nederland. Als dat klopt, zou dit ook voor Nederland een optie kunnen zijn, want de AVG is immers een Europese regel.

Het is duidelijk dat verminderde toegang tot databases (bv Databank Auto, KVK-gegevens, Vastgoedgegevens) de uitvoering van het (fraude)toezicht belemmert. Als we zouden kunnen redeneren dat belastingdienstmedewerkers een geheimhoudingsplicht hebben, waarvan iedereen zich goed bewust is (en die ook goed nageleefd wordt), dan kan er bij beschikbaarheid van persoonsgegevens voor belastingdienstmedewerkers niet snel misbruik van die gegevens gemaakt worden. Tenminste als we kunnen stellen dat de gegevens die ter beschikking zijn gekomen van de Belastingdienst ook gebruikt mogen worden voor de belastingheffing. Als dat laatste niet het geval is zou zelfs de conclusie kunnen worden getrokken dat het feit dat alle medewerkers toegang hebben tot het Klantbeeld een overtreding van de AVG is. Dan wordt het werken wel erg moeilijk...

Zoals het nu gaat ben ik bang dat we door voorzichtigheid steeds meer in de kramp komen te zitten. Juist daarom is het ook zo belangrijk om bij de uitleg van hetgeen fout is gegaan in onze uitvoering, uit te leggen wat de bedoeling van de gemaakte keuzes was. Als dat meegewogen wordt in het politieke oordeel is ook duidelijker wat wel en wat niet kan en wat het betekent als we afzien van actie.

We moeten proberen een positieve wending te krijgen in de organisatie om het toezicht weer een impuls te geven. Als we bang zijn om fouten te maken (en alles formeel dicht willen timmeren) gaat het niet lukken. Omdat ook de beschikbare capaciteit een knauw dreigt te krijgen door allerlei toegezegde herstelactiviteiten is het extra belangrijk om hierin voortvarender op te treden.

Tot slot

Ik snap best dat alles wat ik hiervoor heb geschreven niet altijd even gemakkelijk in de praktijk is te brengen. Sommige zaken kunnen volgens mij best wel (snel en gemakkelijk) opgepakt worden. Daar is slechts enige durf en daadkracht voor nodig.

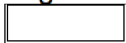
Ik wens je veel sterkte toe bij het aanpakken van je dilemma's.
Met vriendelijke groet,



ITE Groningen

.....
Directie Midden-en Kleinbedrijf
Belastingdienst

Kempkensberg 12 | 9722 TB Groningen | 5^e verdieping

Ik voel mij in de steek gelaten door de dienstleiding omdat wij over 1 kam worden geschoren met alle collega's die in de toeslagen affaire een rol hebben gespeeld. Wanneer spreekt de dienstleiding zich eens publiekelijk uit dat wij slechts een uitvoerende taak hebben van wat politiek Den Haag uitbroedt (om maar een zinspeling te maken op de 'broedkamer' waar onze vriend  zo'n fan van was)

Ik wordt er boos van als ik lees dat wij op cursus moeten omdat we racistisch zouden zijn en etnisch profileren. Wij hebben de aanpak van fraude niet verzonnen, dat hebben de 2^e kamerleden geëist ten tijde van de Bulgarenfraude (hoezo profileren). Ik refereer aan de quote van Klaas Dijkhof dat we de verwarming in de 2^e kamer niet te hoog moeten zetten omdat dan de boter op het hoofd van de kamer leden zal smelten. Het wordt tijd dat onze bewindslieden eens openlijk achter ons gaan staan en zich roeren in tv programma's als op1, Jinek of VNL op zondag. Draag uit wat er allemaal wel goed gaat. Was ik vroeger trots om te zeggen dat ik bij de belastingdienst werk, dat is wel over.

Ik mis ook de nuance in het neerzetten van de groep "fraudeurs". Er zijn wel degelijk terecht toeslagen teruggevorderd omdat er gefraudeerd werd. Natuurlijk maken wij ook fouten, die worden nu breed uitgemeten in de media, maar zoals er nu mee wordt omgegaan door onze volksvertegenwoordigers lijkt het een generaal pardon met gratis geld voor iedereen en wij krijgen de zwarte Piet (sorry).

Wat er nog meer niet goed gaat.

Er zijn veel collega's via Switch bij de dienst zijn weggegaan. Daardoor is veel kennis verloren gegaan. Dat wordt nu via werving getracht op te lossen alleen is er niemand meer om de nieuwe mensen op te leiden. CKC schreeuwt om docenten, begeleiders met veel ervaring zijn er niet meer of staan op het punt om te vallen.

We werven mensen die we niet nodig hebben en zoeken specialisten (VTA's) die we niet kunnen vinden. We dichten gaten door elders gaten te trekken. Het zou helpen wanneer er gevraagd wordt naar de behoefte op de lokale kantoren i.pl.v. centraal werven op basis van theoretische modellen.

De volgende generatie staat klaar om afscheid te nemen, anticipeer daar nu op door de juiste mensen aan ons te binden. Ik wil niet te veel naar het verleden kijken maar de driejarige F- opleiding die we ooit hadden was zo slecht nog niet.

Ik kan nog wel even doorgaan met het uiten van teleurstellingen maar dat hebben anderen voor mij al gedaan zonder dat het iets heeft opgeleverd. De kloof tussen onze [redacted] maar ook die met onze staatssecretarissen is inmiddels zo groot dat ik daar geen hoge verwachtingen meer van heb.

Als je vragen hebt kan je altijd naar je teamleider stappen daar ligt alle shi..... tegenwoordig. Dankzij onze eindeloze betrokkenheid en belastbaarheid draait het grootste deel van onze eens zo mooie blauwe dienst nog steeds door tbv de BV Nederland.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]
[redacted] HRM

.....
Belastingdienst kantoor Emmen
Bendienplein 7 | 7815 SM | EMMEN

Afgelopen week heb ik mijn team over de impact van de Toeslagenaffaire gesproken o.a. cultuur, cursus anti discriminatie etc. Ik merkte dat er in mijn team veel medewerkers zijn die in eerste instantie gelaten reageren. Ze willen graag aan het werk, daar staat in het algemeen hun hoofd ook naar en ze willen niet dat deze items hun werkplezier beïnvloeden. Na enige discussie lieten een aantal medewerkers merken toch erg boos te zijn en met name dat zij over 1 kam geschoren worden met alle collegae die in de toeslagen affaire een rol hebben gespeeld. Hoezo moeten wij ook een cursus volgen. Ik ben integer en ik handel integer maar door het idee te opperen dat ik een cursus moet volgen, voel ik dat daar sterk aan getwijfeld wordt. Hoezo vertrouwen in je medewerkers.

M.a.w. de commotie rondom de toeslagenaffaire doet toch wat met medewerkers en de motivatie voor het werk wordt met die gedachtegang niet beter.

Medewerkers geven aan zich vooral te willen focussen op hun werk. Ze zetten zich voor 100% in voor de klant en voor hun werkgever maar zien hier steeds minder of geen respons van door de directie, van [] en al helemaal niet in de persberichten/nieuws. Sterker nog sommigen geven aan dat ze het gevoel hebben dat niet meer in beeld is wat ze wel goed doen maar alleen maar wat (anderen) niet goed hebben gedaan. Een aantal voelen dat zij daar ook de dupe van worden. Daarnaast neemt er twijfel toe over wat mogen we nog wel en wat mogen we niet. Twijfel over selectiemodellen, uitworp etc. Ook de klantencontacten worden in sommige voorbeelden minder leuk want een klant die je belt over teruggaaf zonnepanelen hoeft je niet elke keer onder de neus te wrijven dat het maar een zootje is bij de Belastingdienst dat motiveert niet om klanten te benaderen.

Ik probeer de commotie van/over de toeslagenaffaire te relativiseren en beseft dat we in een periode zitten waarin "klappen vallen". We moeten deze periode door maar het is goed dat de "politiek" en m.n. [] horen wat er leeft, er aan de hand is en hoe het op de "werkvloer" wordt beleefd en wat het negatieve beeld dat nu over de Belastingdienst wordt geschetst met medewerkers kan doen.

Zelf ben ik erg verontwaardigd over het feit dat we de term menselijke maat kennelijk een nieuw leven in moeten blazen terwijl ik denk dat we bij onze werkgever juist zoveel mogelijk rekening hebben gehouden met de menselijke maat. Daarnaast stoort het mij dat er plots getwijfeld wordt aan de integriteit en leiderschap. Plots moet alles aan de kant om cursussen te volgen, assessments te doen. We slaan hierin door en is er niemand die zich afvraagt of we dit nu allemaal moeten doen? Volgen we gewoon top down alle besluiten hierover of is er echt een plan?

Ik mis in de hele discussie dat we trots zijn op onze dienst/ons werk, op de prestaties die we geleverd hebben en nog steeds leveren. Ik mis ook het een beeld van de groep "fraudeurs" waarbij in de afgelopen jaren bij Toeslagen wel terecht teruggevorderd is of niet uitgekeerd is. Ik zie dat we af en toe een foutje maken in ons werk maar voor zover ik het kan inschatten is er geen sprake van onveilige situatie, discrimineren we niet, is de samenwerking goed en houden we rekening met de menselijke maat.

Verder maak ik mij zorgen over een aantal medewerkers die zich de gevolgen van de Toeslagenaffaire wel erg aantrekken en daarmee minder motivatie hebben om, hoe professioneel ze ook moeten zijn, hun werk op te pakken. Mijn medewerkers zijn professioneel, klantgericht en communiceren altijd beleefd naar de klant. Zij merken dat

er meer klanten komen die hen minder vriendelijk bejegenen in een telefoon gesprek. Zij lezen of horen graag ook positief nieuws, dat stimuleert. Anderzijds doet ook het in paniek stilzetten van risicomodellen en het weer opstarten van deze modellen en daarmee veroorzaakte extra werkdruk, geen goed aan de motivatie van mij en mijn medewerkers. Laten we de rust bewaren, zaken eerst goed overzien voordat we maatregelen nemen of gaan invoeren. Geen paniekvoetbal want daar presteer je op langere termijn op zeker niet goed mee.

Met vriendelijke groet,



.....
Belastingen/Midden- en kleinbedrijf
Belastingdienst

Bendienplein 7 | 7815 SM | Emmen

Ik maak me boos over en voel me beledigd door de aangifte tegen de eigen dienst. Dat had nooit mogen gebeuren. Het zet mij en al mijn collega's in het verdachtenbankje en zet de Belastingdienst neer als onbetrouwbaar. Het tast daarnaast het ambtelijk gezag aan. Dat geldt ook voor het etnisch profileren, ik herken dat vanaf de werkvloer zeer zeker niet. Wij acteren alleen op openstaande schulden en de uitworp van de data-analyse op, als in de query's al een vorm van etnisch profileren zou zitten dan ligt dat niet bij de uitvoering, in mijn geval de medewerkers inning. Het voorstel dat alle medewerkers een anti-discriminatie cursus zouden moeten volgen is helemaal van de gekke, we voelen ons gekrenkt. We moesten jaren geleden fors in personeelsbestand terug en dat zou opgevangen worden door slimme automatisering. Risico's en Fraude zouden opgespoord kunnen worden doormiddel van data-analyse. We zien nu wat daar van gekomen is.

De politiek gaat veel te gemakkelijk om met het ondernemerschap. Het aantal ZZP-ers is enorm gestegen en daaronder zien we heel veel schijnzelfstandigheid. De DBA-regelgeving mag van de politiek niet gehandhaafd worden. Daardoor krijgen we te maken met enorme bedragen aan niet inbare LH en OB, terwijl eigenlijk alles via een loondienstverhouding en heffing van LH zou moeten lopen. Opdrachtgevers hebben daarmee goedkope arbeidskrachten en de financiële risico worden afgewenteld op in de eerste plaats de schijnzelfstandige en daarnaast op de maatschappij die als sociaal vangnet dient. Het belangrijkste gevolg voor de Belastingdienst is dat we met veel te veel ondernemers geconfronteerd worden en de heffings-, controle- en inningsystematiek zodanig is dat we daar nooit voldoende toezicht aan kunnen

verbinden.

Als het om de invordering gaat, verbaas ik mij over de enorme terughoudendheid bij het invorderen bij ondernemers die zeer waarschijnlijk niet door corona zijn getroffen en slechts heel beperkt met Toeslagen van doen hebben gehad. Alles wordt stopgezet en het doet geen recht aan het onderscheidend vermogen van onze medewerkers. Zij zijn zeer wel in staat om het gesprek aan te gaan met ondernemers, om te kunnen onderzoeken wat de oorzaak is van de betalingsproblemen en om inlevend in te vorderen zoals dat zo mooi heet. Verder is het raar dat er in het geheel geen toezicht is op het corona-uitstel. Zelfs de excessen halen we er niet uit. We mogen niets. Ondernemers krijgen, in tegenstelling tot onze organisatie, wel erg veel vertrouwen van deze regering.

We ondervinden veel te weinig steun van de dienstleiding die gemakkelijk meegaat in het oordeel van de politiek en de media en daar waar de belastingdienst (en dus de medewerkers) in diskrediet worden gebracht, zijn er intern wel mooie woorden, maar publiekelijk blijft de beeldvorming negatief. Nu wordt ons gevraagd de menselijke maat (wat dat ook mag zijn) meer toe te passen, maar er is zichtbaar schroom om af te wijken van wet en regelgeving. Het is dus zaak om de regelgeving op de nieuwe visie aan te passen en het niet slechts bij de uitvoering te beleggen.

We moeten ook af van het opknippen van werkstromen in kleine stukjes die door verschillende mensen en afdelingen, op basis van een voorgeschreven instructie, moeten worden afgehandeld. Daarmee ontbreekt het totaaloverzicht en de goede communicatie met de klant, waardoor excessen zoals bij toeslagen zijn ontstaan.

Met vriendelijke groet,



invordering

.....
Belastingdienst/MKB

Kempkensberg 12, 9722 TB Groningen

Het lukte mij niet om mijn gevoelens en gedachten kort te houden. Ik ben er na de lunchpauze toch even voor gaan zitten. Dit is wat er na 2 1/2 uur uit komt rollen.

Vooropgesteld staat dat wij als Dienst onze welgemeende excuses moeten maken aan gedupeerde ouders, burgers die op welke wijze dan ook bij ons onterecht het etiket van fraudeur opgeplakt hebben gekregen, daar hinder van hebben gehad, burgers wiens privacy in strijd met de AVG werd geschonden en dat wij daarvoor herstel en compensatie moeten bieden. Dit soort fouten en het daardoor ontstane leed maakt je als overheidsdienaar nederig en zeer terughoudend in het geven van respons. Ook als de respons bedoeld is om toelichting te geven, nuance aan te brengen, het probleem nader te duiden en te alloceren binnen onze grote organisatie. Zeker in de beginfase dat dit in de openbaarheid kwam paste het om te incasseren, zodat compassie met de emotie van

de onterecht beschadigde burgers de ruimte kon krijgen. Want het was ernstig wat er gebeurde.

Ik wil niet bepleiten dat wij nu de fase van boetedoening voorbij zijn. Maar dat moet dan inmiddels wel gaan over daar waar het mis is gegaan, waar wij het als Dienst niet goed doen en het vertrouwen ernstig hebben geschaad. Maar nog steeds richt de communicatie zich in toon, verwijten en inhoud van de beschuldigingen in het politieke en publieke domein op de Belastingdienst en haar medewerkers in de volle breedte. Dat raakt mij persoonlijk en de medewerkers waar ik leiding aangeef hard. Binnen het werkkterrein van mijn team kan ik van mijzelf en mijn medewerkers geen enkel voorbeeld boven tafel krijgen dat valt onder de kritiek uit het politieke en publieke domein. Niet in de werkwijze, de bejegening van burgers en niet in vooringenomenheid op grond van persoonskenmerken of onterechte etiketten als fraudeur of iets dergelijks. Voor ons gelden de fiscaal relevante feiten en gedragingen waarop wij zaken behandelen. In dit besef en persoonlijke ervaringen steekt het dat vanuit onze Dienst in het publieke en politieke domein niet of althans onvoldoende waarneembaar voor mij tegenspraak wordt gegeven op de algemene harde beschuldigingen en conclusies aan de Belastingdienst in zijn geheel en daarmee naar alle medewerkers daar van. Nergens hoor ik daar waar wij als Dienst voor staan, hoe wij werken, wat daar voor nodig is, welke keuzes worden gemaakt, welke beperkingen regelgeving ons oplegt waardoor professionele ruimte om meer empathisch de fiscaliteit te bedrijven lastig is, dat rechtstatelijkheid onze guide line is et cetera. Zonder deze tegenspraak is er geen nuance en blijft de kritiek generiek over onze Dienst uitgestort. Ik begrijp niet waarom het de Politie, Defensie en Justitie wel lukt om de top van hun Diensten bij toestanden tegenspraak te geven in het openbaar. Wordt de top van onze Dienst dan de mond gesnoerd door de politiek verantwoordelijken of maakt de top deze keuze zelf? Het effect dat het uitblijven van tegenspraak heeft op het persoonlijk vlak is dat ik mij in mijn gehele carrière voor het eerst bijzonder ongemakkelijk voel om er voor uit te komen waar ik werk en mij ook minder op mijn plek voel. De vraag voor de uitvoering van het werk is of dit in de praktijk leidt tot een neiging om in 'gevoelige' casuïstiek tot te grote voorzichtigheid en terughoudendheid.

Daarnaast heb ik een grote zorg die voortvloeit uit de te zetten acties die de politiek en onze politiek leiding wensen m.b.t. het volledig openbaar maken van de gegevens uit FSV aan alle betrokkenen daarin zonder een nadere toets en onderscheid. Ook aan degenen die terecht het etiket fraudeur hebben of zonder na te gaan of en welk effect die registratie heeft gehad en zonder inzicht in welke handelingen er t.a.v. die registraties wel of niet zijn geweest. Ik ben voor transparantie en de gewenste actie is een keuze waarbij nevenschade t.a.v. de echte fraudeurs bewust is genomen, omdat het algemene belang prevaleert. Dat is een te aanvaarden afweging. De zorg zit echter in het volgende.

Ten eerste: Iedere burger die in FSV staat krijgt een informerende brief. Alleen met die brief herstel je het vertrouwen niet. Het betreft circa 330.000 unieke BSN's. De verwachting is dat deze brief veel respons op gaat leveren. Ook bij een geringe inschatting van de respons van 10% betreft het 33.000 inzage verzoeken waar een besluit op moet worden genomen. Dit vraagt om individuele beoordeling. Tegen deze beschikking kan bezwaar worden gemaakt en de uitspraak kan weer leiden tot een

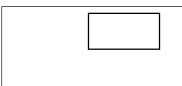
procedure. Het is dan snel duidelijk dat de behandeling honderd duizenden uren aan vrij te spelen capaciteit vergt. En vraagt van deze capaciteit opleiding om voldoende deskundigheid te krijgen. Waar halen wij die vandaan? Wat blijft er dan over voor het reguliere toezicht?

Ten tweede: Hoe voorkomen wij dat de transparantie m.b.t. de FSV - hoe terecht wellicht ook - niet de trend en de richting wordt waardoor wezenlijk veel meer info openbaar gemaakt moet worden waardoor onze toezichtstrategie niet te herstellen schade oploopt?

Ten derde: Art 23 AVG maakt het mogelijk om - mits juridisch correct onderbouwd en met een steekhoudende doelbinding - AVG rechten van burgers te schenden. In art 23, lid 1, letter h staat een taak in toezicht met name genoemd. In hoeverre is onze Dienst bereid, in staat en in de gelegenheid om hier gepast gebruik van te maken? En wat is het effect in het geval de terughoudendheid om dit artikel toe te passen te groot wordt? Wij te traag zijn in de behandeling van PIA's en GEB's? Kunnen wij dan risico signalen niet oppakken? Leidt het er toe dat wij AKI's en behandelvoornemens of mogelijk alle vastleggingen in onze systemen openbaar moeten maken? Wat kunnen we dan waar maken van onze compliance strategie dat wij naast dienstverlening en voorkomen van repressief optreden daar waar het moet?

Ten vierde: Is het gelet op belang van punt 3 hiervoor wel voldoende dat wij maar één ☐ hebben? Ik wil absoluut niets af doen aan de deskundigheid van deze functionaris, maar collegiale toetsing van belangrijke besluiten door iemand met gelijkwaardige kennis lijkt mij niet overbodig.

Resumerend gaat het in dit betoog om teleurstelling en zorg.



.....
Belastingdienst/Midden en Kleinbedrijf
Belastingdienst
Kempkensberg 12 / 9722 TB / Groningen

Ik lever graag mijn bijdrage hieraan en heb onderstaande "hartenkreet":

"Wat mij dwars zit is dat er een cultuur verander traject is gestart op de werkvloer vanuit het idee dat er van alles mis is bij "de belastingdienst". Onveilige werksituaties, geen samenwerking, geen menselijke maat.

En dat er in populistische termen van alles over "de Belastingdienst" wordt geroepen. Denk aan de term Institutionele Vooringenomenheid, discriminatie, racisme, en fraude jacht.

Eerst vanuit de media, maar ook wordt er door onze staatssecretarissen in algemene zin over de Belastingdienst gesproken. In ieder geval niet tegengesproken.

De aanleiding voor het Cultuurtraject was vooral de afstand tussen het Ministerie van Financiën (de politiek) en de uitvoerende Dienst de Belastingdienst.

En nu wordt dit alleen maar meer versterkt door deze manier van communiceren, wijzen naar de ander.

Het wordt tijd dat er leiderschap getoond wordt waarin er in de politiek maar ook in de media het opgenomen wordt voor de grote groep uitvoerende Belastingambtenaren.

En dat ik, van "de belastingdienst" niet over één kam wordt geschoren samen met alle 30.000 collega's vanuit de situatie die bij Toeslagen heeft gespeeld.

Ga staan voor je mensen Wopke Hoekstra, Hans Vijfbrief en Alexandra van Huffelen !

met vriendelijke groet,

.....
Belastingen kantoor Emmen

Bendienplein 7 | 7815 SM | Emmen | flex

Dag

Op 12 februari jl. heb ik je video boodschap bekeken.

Fijn te horen dat medewerkers hun vaak frustratiegevoel ook kwijt kunnen richting de Top van de Belastingdienst.

Ik hoop dat dit niet alleen een luisterend oor zal zijn , maar dat dit ook zal leiden tot een ander geluid.

Het huidige geluid is in mijn ogen een zeer eenzijdig geluid met alleen maar negatieve signalen.

Op vele plekken die openbaar zijn , denk aan radio,tv-programma's,krant,2e kamer , is dit negatieve geluid aanwezig.

Een organisatie als de Belastingdienst dient integer te zijn ook als zodanig over te komen.

Dit kan alleen maar worden bereikt als onze vertegenwoordigers hier het voortouw in nemen.

Ik zeg dat er niets mis is met de medewerker van de Belastingdienst.

Onze mensen hebben recht om dit signaal bevestigd te krijgen vanuit uw kant.

Ook hebben zij recht op een ander geluid dat verder wordt afgegeven dan alleen maar intern.

Tot nu toe worden alle medewerkers van de Belastingdienst opgezadeld met alleen maar negatieve berichten.

Het gevolg is dat zij in hun werk steeds vaker te maken krijgen met boosheid en negatieve uitlatingen.

Zoals je zelf aangeeft : De medewerker is zeer belangrijk.
Aan de andere kant zal een Belastingdienst die zo negatief wordt verkocht het moraal van de Belastingbetaler verlagen.

Ik zeg tijd voor een ander geluid en tijd voor een ingetogen charme offensief.

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingen / Midden en Kleinbedrijf

Belastingdienst / Kantoor Groningen

Kempkensberg 12 | 9722 TB | Groningen | ☐

Persoonlijk zie ik het als volgt heb het al meerdere keren verkondigd maar krijg niet echt podium, heb ook niet de behoefte om er veel energie in te steken.

1. De politiek is van de beeldvorming en het electoraat en maar zeer beperkt geïnteresseerd in de feiten alleen als het in hun visie past. Daar hebben ze tijdens hun enquête op ingezoomd. Je hoort en ziet maar weinig terug van het scherpe beeld dat door ☐ is neergezet en leest er niets van terug in het rapport " Ongekend onrecht" Daardoor ben ik ervan overtuigd dat het passende plaatje wordt uitvergroot en geen beeld is van de werkelijkheid.
2. De media is van de nieuwsaarde alles wat goed gaat is niet interessant.
3. Wij zijn van de feiten en de fiscale duiding en werkelijkheid. Daar zijn de eerste twee niet geïnteresseerd.

Daarom denk ik dat het een zinloze actie is om ☐ te voorzien van onze visie. Onze inzichten passen op dit moment niet in de politieke werkelijkheid.

Als niet wordt geluisterd naar de VMHF, ☐ en de commissie Borstlap Joustra waarom dan wel naar ons.

Ik zie nog een deur op een kleine kier staan en dat is via de collega's actief in de politiek.

Voor het overige geef ik er de voorkeur aan om met mijn in mensen in gesprek te zijn en te praten over onderwerpen waar we wel grip op kunnen hebben en dat is controle op afstand.

Met vriendelijke groet,

.....
Belastingen / Midden- en kleinbedrijf
Belastingdienst
Ministerie van Financiën
Bendienplein 7 | 7815 SM | Emmen | Begane Grond

Een goed idee om een en ander samen te vatten.

Ik heb niet veel meer te melden dan dat ik me ernstige zorgen maak over de snel afnemende toezichtsdichtheid.
Bijvoorbeeld het aantal boekenonderzoeken, in mijn periode bij de dienst (MKB) van globaal 40.000 naar 14.000 !!
Maar dat geldt voor veel meer processen. De ervaren pakkans bij ondernemers holt achteruit en dat is op de langere termijn funest voor de belastingopbrengsten.

Ik kan me goed vinden in de diverse punten die al aangedragen zijn en sluit me daar van harte bij aan. Dat is echt wat leeft in de dienst.

Met vriendelijke groet,

.....
Directie Midden- en Kleinbedrijf Belastingdienst
Kempkensberg 12 | Groningen | 4e verdieping

De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.
Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.
This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential

and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

