NUMMER 7 • JUNI 2020

WIJ

ZIJN FINANCIËN

TOESLAGEN

‘Het was een dieptepunt voor ons hele gezin’

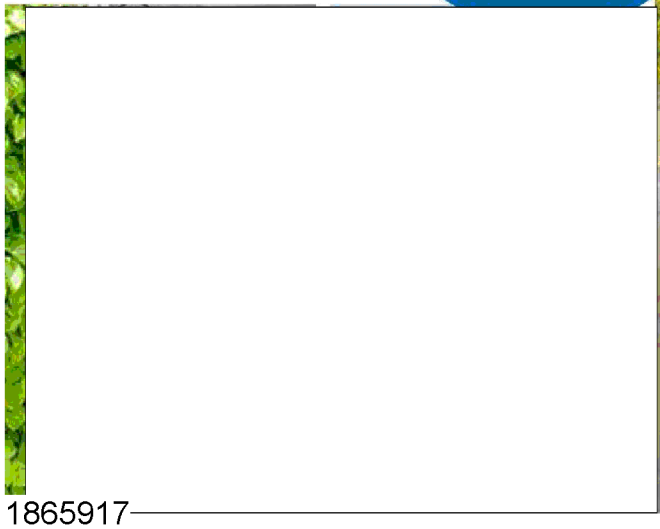


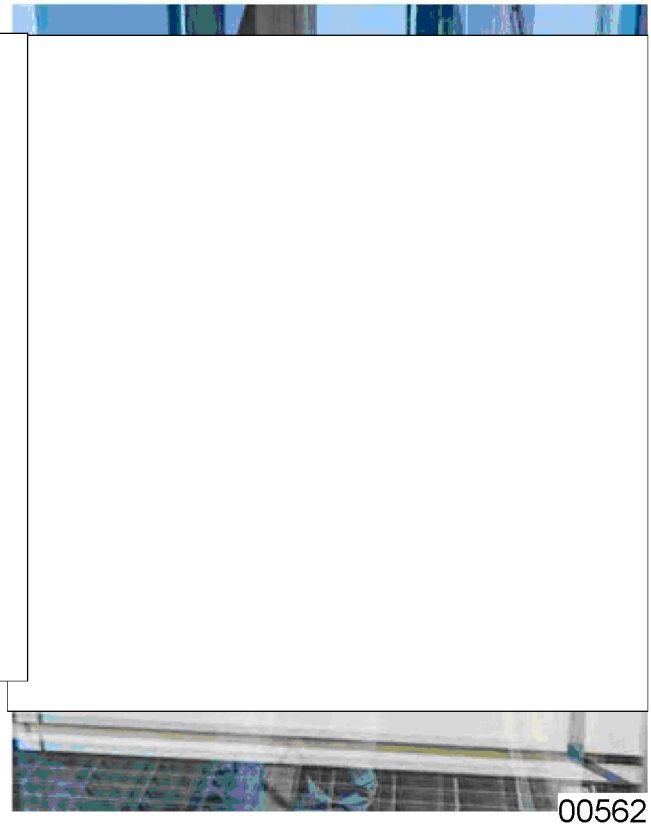
• OMGAAN MET GEWELD • MENSELIJKE MAAT • THUISWERKEN • INSPELEN OP GEDRAG • DE EED •



CORONA

‘We krijgen vanuit huis zaken voor elkaar waar we trots op mogen zijn’







In onze organisatie werken meer dan 30.000 mensen. Wat voor werk doen zij en wat doen zij in hun vrije tijd? is overdag O&P.

HOE BEGINT JOUW WERKDAG?

‘Door de coronacrisis kan ik de treinreis van mijn huis in Hilversum naar het kantoor in Den Haag overslaan. Rond half negen schuif ik thuis achter mijn pc.’

WAT VOOR WERK DOE JE?

‘Ik lees, schrijf en beoordeel stukken. Samen met mijn collega’s controleer ik de jaarcontracten van Klantinteractie en Services (KI&S) en de FIOD. Als blijkt dat niet alles wordt gehaald wat in het contract staat bespreek ik dat met collega’s van het Bureau Directie Ondersteuning. Ook lever ik input aan de Concerndirectie Control en Finance voor het gesprek tussen de desbetreffende en de .’

WAT IS HET LEUKSTE AAN JOUW FUNCTIE?

‘Als denk ik na over hoe we binnen de organisatie werken en hoe dat nóg beter kan. Een voorbeeld is ‘het nieuwe roosteren’. Als mensen te veel werkdruk voelen, melden ze zich sneller ziek. Dat willen we voorkomen. Het nieuwe roosteren heeft als doel om medewerkers meer invloed te geven op hun werk-privébalans door ze mee te laten roosteren. De planner maakt dan niet langer het rooster. Met de roosterapplicatie die volgend jaar beschikbaar komt, kan de medewerker online mee plannen. Bij knelpunten hakt de de knoop door. Ik zorg dat dit proces binnen de organisatie standaard wordt.’

WAT ZIJN JE PLANNEN VOOR DE TOEKOMST?

‘Voorlopig ben ik van plan om door te blijven werken tot mijn zeventigste. Het voelt als een luxe dat ik die mogelijkheid heb. Als ik gezond blijf en het werk interessant blijft, doe ik dat graag. Die geraniums zijn over drie jaar ook nog wel te koop.’

CV

Naam

Overdag Control, DG Belastingdienst

Standplaats: Den Haag

Lees op pagina 44 wa doet in zijn vrije tijd.

TEKST: ESTHER DE JONGE | FOTOGRAFIE: MARLIES DIJMSTERS

MENSENWERK

De wereld is vanwege de coronacrisis in korte tijd flink veranderd. Ook bij Financiën zijn de gevolgen van het virus voelbaar. We werken hard door vanuit huis en een enkeling op kantoor.

En wat doen we dat geweldig. Collega’s van de Belastingdienst werken keihard aan het noodpakket met financiële maatregelen en medewerkers van het kerndepartement financieren de groeiende staatsschuld en maken het begrotingsplaatje kloppend. Collega’s van Toeslagen zorgen dat gedupeerde ouders in deze chaotische tijd toch hun geld krijgen en medewerkers van Domeinen Roerende Zaken sturen oude iPads naar ouderen in verzorgingstehuizen, zodat zij beter contact kunnen onderhouden met familie en vrienden. Ook voor de redacteuren van het personeelsblad was het even schakelen. Zij konden niet alle geïnterviewden live spreken of fotograferen. Vandaar dat dit nummer, met het thema Mens & Werk, er iets anders uitziet. Ondanks dat zit het vol interessante verhalen, zoals een stuk over gedragsbeïnvloeding. Hoe doe je dat precies? Je leest het op pagina 28 Een vraag waar ik nog mee zit: is ons gedrag misschien ook gunstig veranderd door de coronacrisis? Is het straks nodig dat we elke werkdag op kantoor zitten of gaan we meer videobellen? Voorlopig kijk ik er vooral naar uit om jullie straks weer allemaal live te zien. Blijf veilig en alvast veel leesplezier.

Met vriendelijke groeten,

WIJ ZIJN FINANCIËN ziet er vanwege de coronacrisis net even anders uit, omdat het niet mogelijk was om iedereen te fotograferen.

Inhoud

06 INTERVIEW
Het was een bizarre start voor onze nieuw

10 WAT VINDT NEDERLAND?
De noodpakketten zijn voor hen gemaakt, maar wat vinden ondernemers zelf van de helpende hand van de overheid?

11 CORONACIJFERS
De coronacrisis slaat een diep gat in de Staatsfinanciën. Ondernemers kunnen rekenen op miljarden aan steun.

12 MENSELIJKER BELEID
De menselijke maat moet terug bij de Belastingdienst. Vier medewerkers vertellen.

17 DE KEUS VAN EUS
over het menselijke gezicht van de regering in deze tijden.

18 DE LITTEKENS VAN TOESLAGEN
‘Het heeft me echt pijn gedaan.’

22 GOED MET GEWELD OMGAAN
Douaniers zijn door en door getraind om met agressie om te gaan.

28 GEDRAGSKENNIS
Kennis over gedrag kun je gebruiken voor gezonde keuzes.

32 DE EED
Redacteur legde onlangs de eed af.

34 THUISWERKERS
Plotseling zaten we, op een enkeling na, allemaal thuis.

40 VRAAG MAAR RAAK
Hoe zorg je in coronatijd voor een goede werk-privébalans?

EN VERDER:
02 09.00-21.00 **04** Lege panden **21** Dilemma **27** In de buidel **31** Thema in beeld

COLOFON

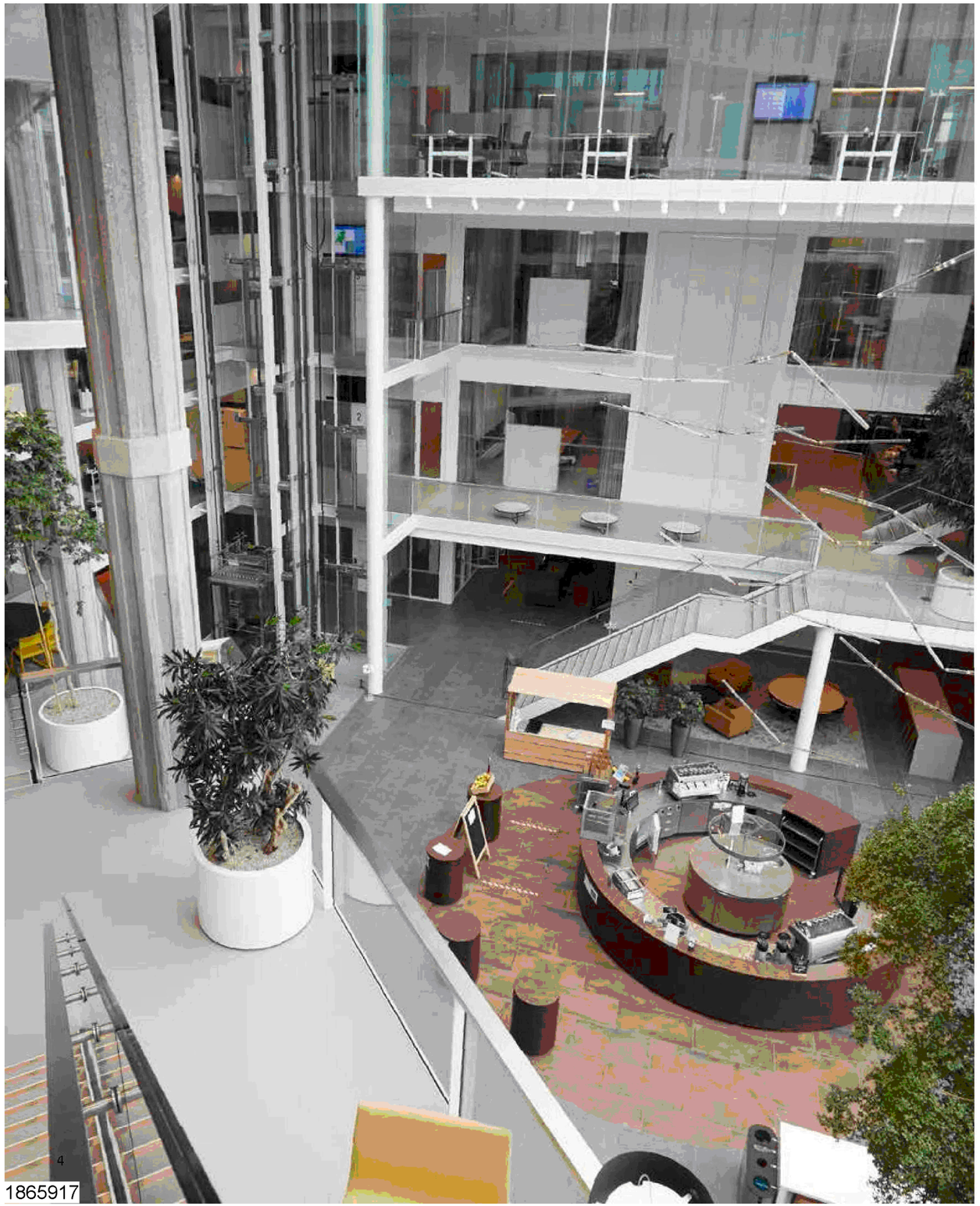
WIJ ZIJN FINANCIËN is het corporate magazine van het ministerie van Financiën voor iedereen bij het kerndepartement en de Belastingdienst.

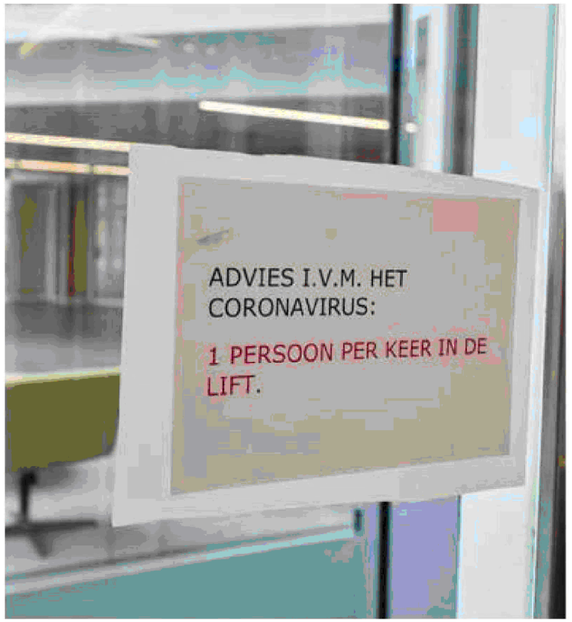
Opdrachtgever Deze editie is gemaakt door

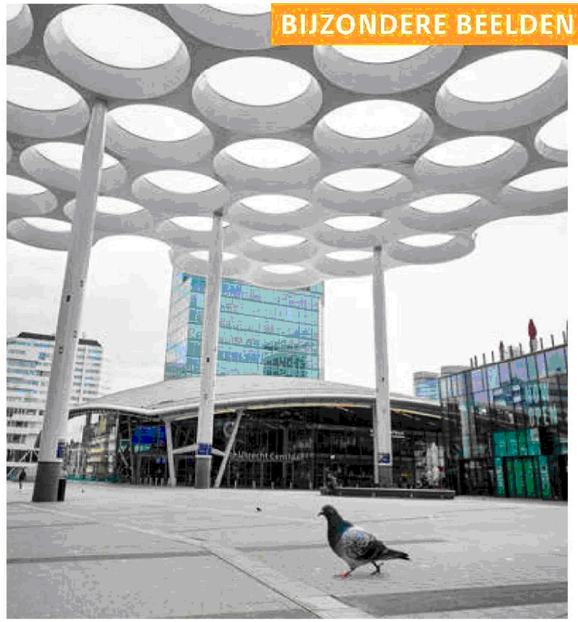
FINANCIËN wordt gedrukt door op gerecycled papier.

1865917

00562





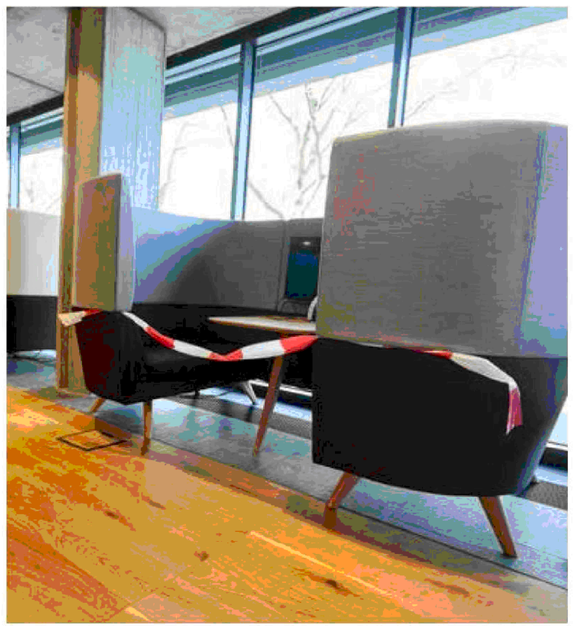


Geen mens te bekennen

Verlaten straten, kantoorpanden en stations. Wekenlang was dat het straatbeeld in Nederland. En dat leverde bijzondere beelden op.

FOTOGRAFIE





1865917

00562

‘Mijn gezin vindt wel dat ik het te druk heb’

Hij was net vier weken onze en moest toen thuis gaan werken vanwege de coronacrisis. Daar baalde flink van. Hij vertelt over hoe trots hij is op de samenwerking binnen onze organisatie, zijn droom om profvoetballer te worden en zijn zaterdagen langs het hockeyveld.

TEKST FOTOGRAFIE

‘Ik vond het echt bizar om na een paar weken op kantoor ineens thuis te werken. Echt, ik vond er niks aan. Je bent d van zo’n organisatie en daar hoort het kantoor bij. Je loopt hier toch binnen met een soort van trots; je bent een beetje de van deze club. Als je er dan ineens niet meer kunt zijn, is dat raar. Ik zat ineens thuis op de bank stoer de te zijn, maar niet op de plek waar de mensen waren. Er was een enorme crisis, iedereen verrichtte veel werk en normaal gesproken geeft dat een adrenalinegevoel. Maar nu niet, omdat iedereen thuis aan de slag was. Ik snap dat mensen thuiswerken lastig vinden. En dan heb ik nog de luxe dat mijn kinderen oud genoeg zijn om zelf schoolwerk op te pakken. Mijn jongste zit in 5-vwo. Dat is toch van een andere orde dan kinderen die op de basisschool zitten, omdat je dan wordt geacht om erbij te zitten en te helpen. Dat is pas heftig.’

PROFVOETBALLER

‘Ik wilde vroeger profvoetballer worden. Dat is niet gelukt, omdat ik niet goed genoeg was. Ik was in die tijd keeper. Mijn grote voorbeeld? Dat was van PSV. Ik was helemaal geen fan van PSV en eigenlijk voor Feyenoord, maar ik vond fantastisch. Ik had nog net geen poster van hem boven mijn bed. Daar hing trouwens de Britse popband The Police. Dat vind ik echt mooie muziek, net zoals U2 of The Simple Minds. Maar ik luister net zo lief naar goede schlagermuziek. Ja, ik kom uit Venlo. Daar houden we wel van feestmuziek.’

DANKBAAR WERK

‘Ik was vier of vijf weken bezig bij Financiën, toen de coronacrisis begon. Daarvoor was ik jarenlang curatieve zorg bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Al snel hingen mijn oud-collega’s aan de lijn. Of ik niet even mee kon helpen. En die vragen werden steeds heftiger. Logisch, want het werd van een infectieziektecrisis een ziekenhuiscrisis met te weinig IC-bedden en te weinig hulp- en beschermingsmiddelen. Ik ging vroeger onder meer over die ziekenhuizen en hulpmiddelen. Op mijn plek zat mijn plaatsvervanger. Zij zei op een gegeven moment: ‘Ik zou het fijn vinden als iemand mij komt helpen.’ Ik heb een tijdlang zo goed mogelijk VWS geholpen en tegelijkertijd mijn werk bij Financiën zo goed mogelijk gedaan. Dat was best lastig, maar het lukte. Ik maakte wat meer uurtjes, maar ik vond het dankbaar werk.’

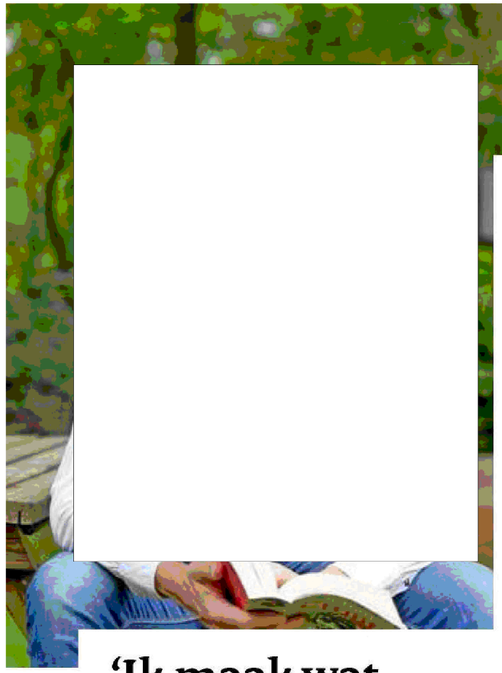
VADER

‘Mijn vader was aan het einde van zijn carrière belastingontvanger. Die functie bestaat volgens mij nu niet meer, maar hij heeft vanaf zijn achttiende jarenlang bij onder meer invoerrechten en accijnzen gewerkt. Hij was daarvoor veelal met de Douane aan de slag aan de grens. Mijn eerste baan was bij Financiën en hij was daar supertrots op. Mijn vader is recent overleden en leed aan de ziekte van Alzheimer. Toen ik eind vorig jaar vertelde dat ik werd, salueerde hij naar mij. In dat moment wist hij wat ik had gezegd. Dat vond ik zo mooi, dat deed mij wel wat. Twintig seconden later was-ie het alweer kwijt.’

DRIE TAKEN

‘Ik heb een tijdlang een groot deel van de dag geholpen bij VWS. Naast dat werk volgde ik binnen Financiën in elk geval drie hoofdtaken nauwgezet, totdat ik mijn rol als weer volledig oppakte.
Ten eerste het cultuurtraject binnen de Belastingdienst, waarin we bespreken wat voor organisatie we willen zijn. Hoe brengen we de menselijke maat terug in hoe wij omgaan met elkaar en met burgers? Dat is lastig, maar het begint met een goed gesprek. Dat geldt ook voor leidinggevenden. Zij moeten naar medewerkers uitstralen wat voor Belastingdienst wij willen zijn. Zijn wij bijvoorbeeld een fabriek die toeslagen uitkeert of zijn wij een organisatie die mensen die afhankelijk zijn →

1865917
00562



‘Ik maak wat meer uurtjes, maar ik vind het dankbaar werk’

van een toeslag, willen helpen om op een goede manier hun leven te leiden? Ik ben ervan overtuigd dat wat wij doen voor burgers, een kopie is van hoe wij met elkaar omgaan. Hoe willen wij bijvoorbeeld zelf worden bediend als belastingbetaler of toeslagontvanger? Daar moeten we van uitgaan.
Ten tweede houd ik me bezig met de toeslagenaffaire, om ervoor te zorgen dat mensen hun geld krijgen en dat het op tijd gebeurt. Dat loopt trouwens goed onder leiding van Alexandra van Huffelen en [redacted]
Ten derde kijk ik naar de noodpakketten met financiële maatregelen en denk mee over hoe de anderhalvemetersamenleving er straks uitziet. Hoe kun je bijvoorbeeld de horeca weer opengooien? Dat zou kunnen door tafels verder uit elkaar te zetten. Of het op een andere manier inrichten. Daarover denken creatieve collega’s mee op microniveau.’

RIJSTCRACKERS

‘Ik ben gek op die Japanse rijstcrackertjes van de Albert Heijn. Je weet wel, die een beetje oranje zijn. Ik kan daar zakken vol van opeten, want ik heb namelijk de illusie dat ze best gezond zijn.’

‘Deze crisis zorgt ervoor dat we allemaal met hetzelfde bezig zijn. Die samenwerking is fenomenaal’

SAMENWERKEN

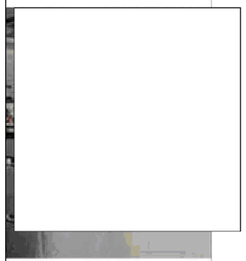
‘Je ziet in deze coronacrisis dat geen enkel onderdeel van onze organisatie zonder het andere onderdeel kan. Neem bijvoorbeeld het noodpakket aan financiële maatregelen. De Belastingdienst zegt tegen burgers: ‘Je kunt later je belastingen betalen.’ Collega’s bij Fiscale Zaken kijken welke wetgeving nodig is om zo’n uitstel van betaling mogelijk te maken. Medewerkers van het Agentschap lenen geld om het tekort op te vullen en collega’s van Rijksbegroting bedenken hoe deze extra kosten inpasbaar zijn in het financiële plaatje. Medewerkers van AFEP (Algemene Financiële en Economische Politiek, red.) denken weer na over maatregelen om goed uit deze financieel-economische crisis te komen. Bij Toeslagen werken ze hard om ervoor te zorgen dat kinderdagopvangorganisaties niet omvallen, omdat ouders hun eigen bijdrage nu niet kunnen betalen. En de Douane helpt bijvoorbeeld mee om te zorgen dat de mondkapjes uit China zo snel mogelijk op de juiste plek belanden. Deze crisis zorgt ervoor dat we allemaal met hetzelfde bezig zijn. Die samenwerking is fenomenaal.’

CHEF

'Mijn gezin vond wel dat ik het te druk had. Ik was op mijn werk vooral met corona bezig. En als ik thuis was, wilde ik alles op televisie zien. Op een gegeven moment vroegen mijn kinderen en vrouw: 'Chef, mogen we ook even iets anders zien?''

HOCKEYVELD

‘Voor de coronacrisis was ik elke zaterdag op het sportveld te vinden. Mijn jongste twee kinderen hockeyen nog. Ik manage het team van mijn [redacted]n coach het team van mijn [redacted]. Dat moet ik altijd goed combineren, zodat ze niet op dezelfde tijd spelen. Zelfs dat wordt weer een agendading, maar het lukt altijd wel. Ik vind het geweldig om de hele zaterdag op het sportveld te staan en naar de kinderen te kijken. Het maakt mijn leven ook overzichtelijk: ik weet wat ik op zaterdag doe. Als mijn kinderen stoppen met hockey of de deur uit zijn, moet ik een andere hobby verzinnen. Amateurvoetbal? Nee, in mijn vrije tijd wil ik bij mijn gezin of familie zijn. Dat mag van mij tijd kosten, maar ik ga die niet aan mezelf besteden. Ik ben doordeweeks al niet veel thuis, dan doe ik al veel voor mezelf.’



CV

Naam [redacted]

Werkte bij: Financiën, VWS en diverse zorginstellingen, zoals branchevereniging Landelijke Vereniging voor Thuiszorg (LVT), Koninklijke Kentalis. Bestuurslid van kennisorganisatie Nictiz.

Sinds: 202[redacted]

Privé: getrouwd met [redacted] Samen hebben ze [redacted]

DIEP RESPECT

‘Wat mij opviel bij Financiën, is de dubbelheid in de organisatie. Er werken mensen die ook in een crisis goed functioneren. Het kerndepartement pakt de zaken altijd gedegen aan. En ik zag de Belastingdienst, die in de penarie zat en zich afvroeg wat het verkeerd deed en of het ooit nog positief in het nieuws zou komen. Ik was er nog niet helemaal over uit hoe ik met deze dubbelheid moest omgaan.
Toen kwam de coronacrisis. Bij het kerndepartement draaide alles goed door. En wat gebeurde er bij de Belastingdienst? Die zette de schouders eronder, zodat ondernemers niet onderuitgaan en mensen later hun belasting kunnen betalen. De Belastingdienstmedewerkers zetten alles op alles om mensen te helpen. Dat gebeurt in dezelfde ingewikkelde periode, waarin de ICT nog steeds een probleem is. Dat is dezelfde Belastingdienst en dat zijn dezelfde medewerkers die al dit werk verzetten, want er zitten flink wat belastingmaatregelen in het noodpakket. Daar heb ik diep respect voor. Mijn complimenten aan alle mensen die daaraan een bijdrage hebben geleverd.’

HARDLOPEN

‘Als ik tijd voor mezelf heb, ga ik het liefst rennen. Ik heb dan geen doel voor ogen. Dan is het namelijk alleen frustrerend als het niet lukt. En dan wordt het meteen een soort resultaatgericht iets. Die tijd heb ik wel gehad als het om sporten gaat. Ik vind het nu gewoon fijn om te hardlopen voor het hardlopen.’

ANDERS WERKEN

‘Ik denk dat onze manier van werken ook wel verandert na de coronacrisis. Het zou gek zijn als we alles weer zo zouden doen als voorheen. Videobellen zou bijvoorbeeld prima vaker kunnen, alleen niet vijf dagen in de week. Daar word ik zelf ook niet goed van.’■



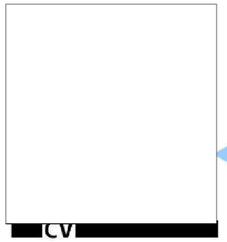
1865917

00562

Wat vindt Nederland?

Wat vinden Nederlanders van de financiële maatregelen in het noodpakket, die bedrijven en ondernemers overeind moeten houden in de coronacrisis?

TEKST [redacted] ILLUSTRATIES [redacted]



CV [redacted]

Wie [redacted]

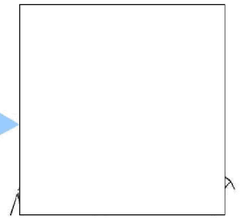
Werkt als: zzp'er in fotografie en duurzame modeprojecten

'Als zzp'er ben ik gewend aan onzekerheid'

'Als portretfotograaf wil ik de artistieke vrijheid hebben om zo dicht mogelijk op iemands huid te zitten. Dat gaat nu niet en dus vallen opdrachten weg. Mijn werk bij sociale onderneming [redacted] oopt door en ik begeleid nu de jongeren vanuit huis. Zij ontwerpen kleding en tegenwoordig ook mondkapjes. Toen bleek dat er inkomensondersteuning kwam voor zzp'ers, ben ik meteen naar de site van de gemeente Amsterdam gegaan. Er is alleen wat misgegaan, waardoor ik pas een maand later een klein bedrag ontving. Inmiddels is er weer geld gestort, maar niet waar ik recht op heb. Ik ontving ook geen bevestiging dat het bedrag er nog aan komt. Dat de overheid gelijk met een steunpakket kwam, vind ik fantastisch. Maar de trage verwerking van mijn aanvraag heeft mij wel wat stress gegeven. Toch blijf ik zzp'er. Wat ik heb opgebouwd, gooi ik niet overboord. Als zzp'er ben ik sowieso gewend aan onzekerheid.'

'Wij houden dit zo niet vol'

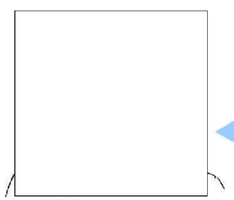
'De touringcarindustrie is een kapitaalintensieve sector. We zitten in het topsegment en hebben veel chauffeurs in vaste dienst. Toen de basisscholen sloten, werden alle opdrachten voor schoolreisjes en museumbezoeken geannuleerd. We stonden letterlijk binnen één dag stil. Die eerste klap veroorzaakte een kettingreactie. Men ging thuiswerken, en dus trokken ook overheidsinstellingen en ondernemingen zich terug. Als klap op de vuurpijl werd het Eurovisie Songfestival gecanceld. In de eerste weken gingen er voor tienduizenden euro's aan creditnota's de deur uit. Voor de zeventien voltijdbanen hebben we gelijk werktijdverkorting aangevraagd en later de NOW-regeling. De komende maanden kunnen we alle mensen in dienst houden, maar na 1 september is niet alles bij het oude. Musea, pretparken, congreszalen: de anderhalvemetersamenleving is niet te doen. Al zijn we een gezond bedrijf, met 35 procent aan loonkosten houden we dit niet vol. Op lange termijn is de NOW-regeling te schraal en voorzie ik veel werkloosheid.'



CV [redacted]

Wie: [redacted]

Werkt als [redacted] van familiebedrijf [redacted]



CV [redacted]

Wie [redacted]

Werkt als: eigenaar sociale onderneming [redacted] (twee restaurants, een café en eventcatering)

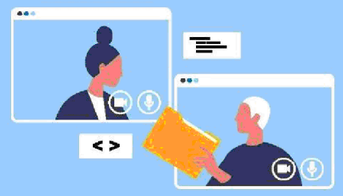
'Hopelijk kunnen we straks op eigen kracht verder'

'De klap op 15 maart kwam hard aan. Onze restaurants zijn dicht. Met 45 man in dienst kun je daar wakker van liggen. Hoe houden we iedereen binnenboord? We voelden ons wel gehoord toen Wopke Hoekstra zei: 'We hebben diepe zakken.' We hebben gelijk de tegemoetkoming in loonkosten aangevraagd; die bleek in ons geval zeventig in plaats van negentig procent te zijn. De aanvraag verliep soepel: ik was verbaasd hoe snel het geld binnen was. De voortzetting van de regeling vind ik redelijk. De nieuwe compensatie voor mkb'ers is maximaal twintigduizend euro en er zitten best wat voorwaarden aan. En het geldt alleen voor de periode van juni tot en met augustus. Dat betekent definitief geen compensatie meer over de eerste periode van de coronacrisis waarin we nul euro omzet hadden. Met dit tweede noodpakket wordt de schade voor mij wel duidelijker, maar de afhandeling blijft spannend. Als we het vierde kwartaal maar redden, want die tijd is in onze branche belangrijk. Hopelijk kunnen we daarna op eigen kracht verder.'

13.000.000.000

Het kabinet maakt met het tweede noodpakket nog eens 13 miljard euro vrij om ondernemers de periode tot 1 oktober door te laten komen.





Ruim 2 miljoen ondernemers helpen

Het doel van het noodpakket is om zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden. Bij het eerste noodpakket lag de nadruk op baanbehoud en tijdelijk overbruggingskrediet.
Nu het erop lijkt dat het coronavirus langer rondwaart in Nederland, wordt in noodpakket 2.0 meer accent gelegd op bij- en omscholing van werkenden en tegemoetkomingen om vaste lasten te betalen.
Dat er veel behoefte is aan het noodpakket, blijkt wel uit de cijfers. Ruim twee miljoen ondernemers deden een beroep op financiële hulp met de TOZO- en NOW-regeling, waarmee zij inkomensondersteuning aanvragen of een vergoeding voor een deel van de loonkosten van werknemers.

DE MEEST ACTUELE CIJFERS ZIJN GEBRUIKT TIJDENS HET TER PERSE GAAN VAN DIT NUMMER.

Coronacijfers in beeld

- **Bijna 1 op de 5 ondernemers is financieel ondersteund dankzij het noodpakket.**
- **372.000 Nederlanders zaten in april werkloos thuis, terwijl ze drie maanden daarvoor nog werk hadden.**
- **Bijna 50 procent van de ondernemers in het niet-financiële bedrijfsleven vreest voor hun bedrijf als de coronacrisis langer dan zes maanden duurt.**
- **Duurt de coronacrisis langer dan twaalf maanden, dan verwacht 60 procent dit niet te overleven.**
- **Ondernemers in de horeca zijn het meest pessimistisch: bijna 36 procent denkt het tijdens de coronacrisis maximaal twee maanden te redden.**

(bron: CBS)

'We vragen elke werknemer, elke zzp'er, elk bedrijf om aanpassingsvermogen'

Minister Wopke Hoekstra

1.651 bedrijven redden het niet

1.651 bedrijven en instellingen zijn in de eerste 22 weken van dit jaar failliet verklaard. Dat is meer dan in 2019, toen er in die tijd 53 minder bedrijven bankroet gingen. Het coronavirus draagt zeker bij aan die stijging. Overigens is het niet de enige reden: sinds 2019 zien we een stijgende trend in het aantal bedrijven dat failliet gaat. *(bron: CBS)*

Nieuwe regeling vormt ruggensteun

Een nieuwe regeling sinds medio juni is de Tegemoetkoming Vaste Lasten MKB (TVL), waarbij mkb'ers in onder meer de horeca een belastingvrije tegemoetkoming krijgen. Deze vervangt de zogeheten TOGS-regeling, een eenmalige tegemoetkoming van vierduizend euro. Het is bedoeld voor bedrijven die structureel meer dan dertig procent omzetverlies hebben. Hiermee worden meer dan 800.000 mensen geholpen.

1865917 00562



TERUG NAAR DE MENSELIJKE MAAT

De Belastingdienst moet meer oog hebben voor de menselijke maat, zo oordeelde Nederland. De toeslagenaffaire was daarbij de spreekwoordelijke druppel. Ook binnen de Belastingdienst zelf klinkt de roep om een humaner beleid. Vier medewerkers vertellen wat de 'menselijke maat' betekent voor hun werk.

TEKST [redacted] FOTOGRAFIE [redacted]



'Met mensen in gesprek gaan werkt veel beter dan brieven blijven sturen'

De medewerkers van telefonische incasso bellen burgers op die een aanmaning krijgen omdat ze hun belasting niet op tijd betalen. Tijdens het gesprek wordt samen gezocht naar een oplossing. [redacted] telefonische incasso [redacted] egt uit.

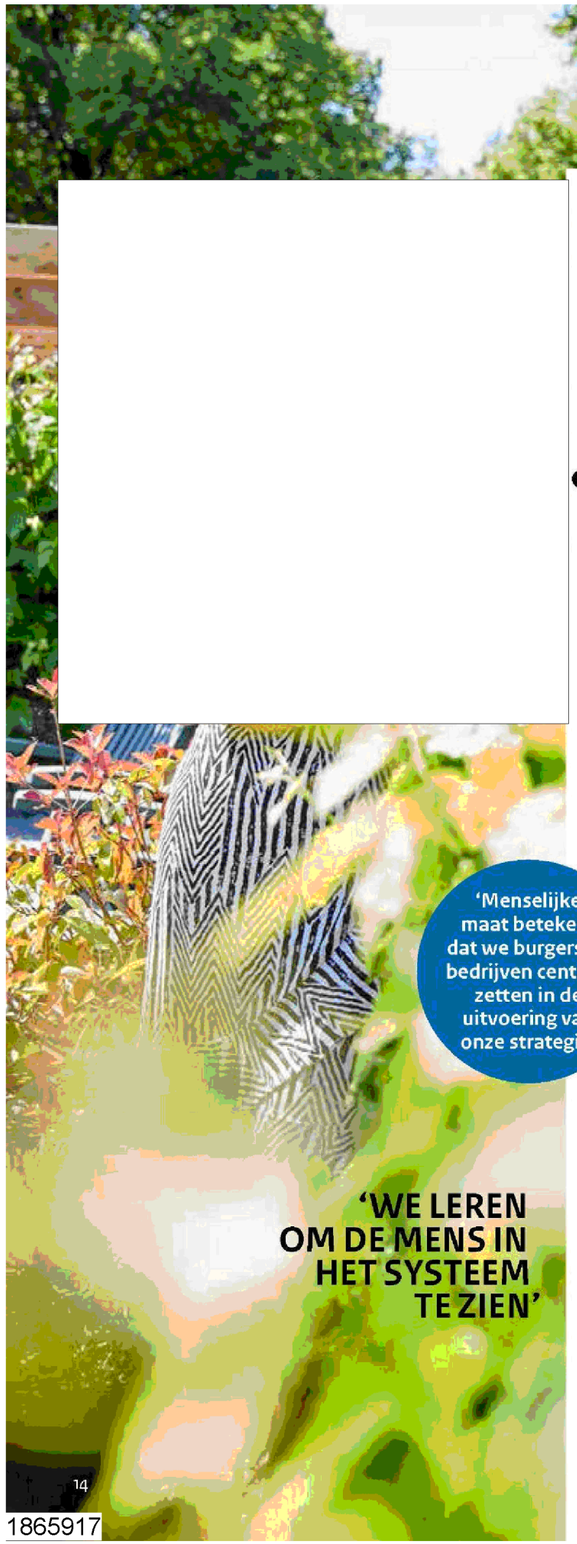
'Bij het Landelijk Incasso Centrum zagen we in dat we meer duidelijkheid kunnen creëren door met mensen in gesprek te gaan. Dat werkt veel beter dan brieven blijven sturen en tot dwanginvordering overgaan. Voor ons betekent 'menselijke maat' daarom vooral dat wij het gesprek aangaan met burgers, zodat ze weer in beweging komen. En niet dat we het iedereen naar de zin maken zoals sommige mensen denken. We hebben te maken met wetstechnische kaders waarbinnen wij moeten werken. We kunnen geen uitzonderingen maken en de regels aanpassen, omdat dat iemand beter uitkomt. Het enige wat wij kunnen doen, is meedenken. Daarom werd in 2015 telefonische incasso in het leven geroepen. Hier werken nu zo'n dertig medewerkers. Burgers die een aanmaning krijgen, bellen we om te vragen wat er aan de hand is. Waarom ze nog niet hebben betaald en wanneer ze dat wel gaan doen. Onze medewerkers krijgen daarvoor een speciale telefoontraining. Ook coachen we hen tijdens de gesprekken om te kijken wat goed gaat en wat nog beter kan. Vaak openen mensen de blauwe enveloppen niet meer omdat ze het eng vinden. Of ze durven de BelastingTelefoon niet te bellen, omdat ze geen idee hebben wat er dan op hen afkomt. Die mensen zijn blij dat ze toch weer in gesprek komen met ons. Het zijn doorgaans geen lastige gesprekken. Mensen realiseren zich heel goed dat iedereen belasting moet betalen en dat te veel ontvangen toeslagen moeten worden terugbetaald. Ze willen dat meestal ook wel. In het gesprek komt vanzelf naar voren of ze wel of niet kunnen betalen. Als ze dat wel kunnen, zeggen ze de betaling vaak direct toe. Soms zijn mensen het simpelweg vergeten of hebben ze nog vragen. In dat laatste geval verwijzen we ze door naar de BelastingTelefoon. Met de mensen die niet kunnen betalen, bekijken we of ze een betalingsregeling kunnen aanvragen. Sinds twee jaar bestaat de nieuwe Betaalregeling Burger. Hierdoor is het mogelijk om sneller en gemakkelijker telefonisch uitstel van betaling te verwerken en de betaling over maximaal twaalf maanden te spreiden. Zo geven we burgers meer lucht en ruimte om aan hun betalingsverplichting te voldoen.' →

CV

Wie [redacted]

Werkt als [redacted] telefonische incasso bij het Landelijk Incasso Centrum [redacted]





'Menselijke maat betekent dat we burgers en bedrijven centraal zetten in de uitvoering van onze strategie'

'WE LEREN OM DE MENS IN HET SYSTEEM TE ZIEN'

Door niet alleen harde cijfers, maar ook de ervaringen van burgers en bedrijven mee te wegen, kunnen we beter laten zien hoe we met onze strategie burgers en bedrijven centraal zetten. vertelt hoe dit werkt bij de Belastingdienst.

'Vanuit beleid betekent oog voor de menselijke maat dat we burgers en bedrijven centraal zetten in de uitvoering van onze strategie. Doel is dat burgers en bedrijven zoveel mogelijk uit zichzelf de fiscale regels naleven. Alle activiteiten binnen de Belastingdienst zijn daarop gericht. Dat doen we door burgers en bedrijven goed te informeren en het hen zo gemakkelijk mogelijk te maken, adequaat te handelen én door corrigerend op te treden als de regels niet worden nageleefd. Als we deze vier dingen goed doen, gaan we ervan uit dat meer mensen uit zichzelf de regels kunnen naleven.

Om het management hierbij richting te geven, gebruiken we zogenoemde KPI's; indicatoren waarmee we meten of we de juiste dingen doen en bereiken wat we willen bereiken. Als Belastingdienst zijn we goed in het meten van prestaties. Hoeveel aangiften zijn er binnen? Hoeveel controles hebben we gedaan? Allemaal prima te meten en te rapporteren. Maar het zijn ook 'koude' cijfers: Ze zeggen wat wij doen, maar niets over hoe ons werk wordt ervaren. Een voorbeeld: er is nu een indicator in de begroting die zegt dat de Belastingdienst een bepaalde correctieopbrengst moet realiseren door middel van boekenonderzoeken. Daarom wordt gestuurd op een x-aantal onderzoeken per jaar om die opbrengsten te realiseren. Dan stuur je puur op kwantiteit. Maar in onze strategie om burgers en bedrijven tot naleving te bewegen, is boekenonderzoek slechts één instrument. Het is niet hét instrument. Want alleen het aantal boekenonderzoeken meten, draagt niet per se bij aan een betere naleving van de regels.

Met alle directies ontwikkelden we daarom een nieuwe set KPI's die breder inzicht geeft in al onze inspanningen en daarmee op de balans tussen informeren, gemak bieden, adequaat handelen en corrigerend optreden. Om te weten of burgers en bedrijven dat daadwerkelijk ook zo ervaren, gaan we dat aan hen vragen. Op deze manier krijgen we op basis van zowel subjectieve als objectieve indicatoren inzicht in hoe wij presteren en in de werking van onze strategie. KPI's geven ons richting en helpen ons om te leren en verder te groeien naar een organisatie die in staat is om, ondanks de schaal van onze dienstverlening, de mens in het systeem te zien.'

CV

Wie:

Werkt als bij Concerndirectie Uitvoerings- en Handhavingsbeleid in Den Haag

'Bij de Belastingdienst versturen we miljoenen brieven op jaarbasis. Dan gaat er ook weleens wat mis.'

Veel processen bij de Belastingdienst zijn gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Dat kan ook niet anders met miljoenen aan aangiften en toeslagen. Hoe zit het met de menselijke maat in de automatisering, vragen we aan

'De beleidsmakers bepalen feitelijk hoe we met klanten omgaan en waar de grenzen liggen. Hoe je digitale dienstverlening combineert met een persoonlijke benadering. Bij massale processen kunnen we alleen gemiddeldes en standaardsituaties programmeren. In onze systemen kunnen we beperkt rekening houden met ieders omstandigheden. Dat lukt bijvoorbeeld niet als iemand net is ontslagen of wanneer plotseling zware zorg nodig is binnen een gezin. Als mensen niet tijdig betalen, sturen we ze geautomatiseerd een aanmaning. Vanuit de menselijke maat wil je liever een regeling voorstellen. Dat kan nu niet.

Bij de Belastingdienst versturen we 115 à 120 miljoen brieven op jaarbasis. Bij zulke hoeveelheden gaat ook weleens wat mis. En zelfs bij een kleine foutmarge gaat het dan al snel om duizenden belastingplichtigen. Iedere verstoring proberen we zo snel mogelijk te herstellen. Bij het herstel stemmen we met Klantinteractie en Services (KI&S) af hoe we gedupeerden gaan benaderen; met een excuusbrief of mail en ook via welk kanaal we het gaan doen. In heel schrijnende gevallen hebben we weleens een bloemetje gestuurd. Op deze manieren zeggen wij: 'Sorry, het was onze fout'. Meer kunnen wij helaas niet doen.

Ik vind dat de Belastingdienst het goed doet binnen de mogelijkheden die er zijn. Vorig jaar werden bijvoorbeeld enkele postzakken gevonden die een postmedewerker in het bos begraven had. Daarin zaten brieven van Toeslagen, maar ook aanslagen en uitspraken op bezwaar. Omdat mensen deze brieven nooit hadden ontvangen, en dus ook niet hadden betaald, kregen zij automatisch een herinnering of aanmaning.

We hadden kunnen zeggen: 'Het is niet onze fout, doe je beklag maar bij het postbedrijf'. Maar zo werkt dat niet. We hebben ons uiterste best gedaan om de zaken recht te zetten, al speelden allerlei lastige juridische zaken zoals wettelijke termijnen voor recht op bezwaar en invorderingsrente. In dit soort gevallen hanteren we echt wel de menselijke maat.' →

CV

Wie:

Werkt als bij Centrale Administratieve Processen (CAP) in Apeldoorn



'WIJ KUNNEN SLECHTS GEMIDDELDES EN STANDAARD-SITUATIES PROGRAMMEREN'

1865917

00562



‘We zouden veel meer aandacht moeten hebben voor de individuele kwaliteiten van medewerkers’

Hoe kunnen we zorgen dat de Belastingdienst verandert en dat er meer oog is voor de menselijke maat? Voor begint dat bij onszelf: ‘Wij maken samen het bedrijf.’

‘Met andere collega’s mocht ik onlangs in gesprek met staatssecretarissen Alexandra van Huffelen en Hans Vijlbrief. Daarin ging het onder meer over de menselijke maat. Ik bepleitte dat de professional binnen de Belastingdienst zijn professionele regelruimte terug moet krijgen. Bij de dienst werken heel betrokken en bevlogen medewerkers. Enthousiaste en consciëntieuze mensen. Die moet je niet knechten. Mensen bloeien op als ze enige ruimte hebben. Als ze praten met elkaar en ontdekken wat in een specifieke situatie het beste is voor een klant en het niet alleen hebben over de processtapjes die ze moeten volgen. We organiseren en regelen alles helemaal plat. En als het misgaat, komen er weer meer regels, meer bureaucratie. Daarmee maak je de professional steeds ongelukkiger, want die is steeds meer bezig met al die regels en steeds minder met z´n vak. Ik voel mij ook steeds minder een hr-professional met een eigen kleur. Ik heb eigen ideeën over dingen en probeer binnen de beleidsregels de ruimte te pakken als een specifieke situatie dat vereist. Mits goed gemotiveerd en met akkoord, dat wel natuurlijk. Maar we worden soms meer gezien als een schakel in het productieproces en minder als hr-professionals. Ik ervaar dit de laatste jaren jammer genoeg steeds meer. Wij kijken te veel naar KPI’s, fte’s en functieprofielen. Daarmee verliezen we de unieke kwaliteiten van de mensen in onze organisatie uit het oog. KPI’s meten vaak alleen kwantiteit in plaats van kwaliteit. Zo moeten managers negentig procent van hun P-gesprekken (personeelsgesprek, red.) hebben gevoerd. Dat leidt tot gedrag waarbij managers vinkjes zetten in het systeem om aan te geven dat ze hun KPI hebben gehaald. Terwijl misschien geen enkele medewerker een goed, kwalitatief en aandachtig gesprek heeft gehad.

We zouden veel meer de menselijke kenmerken tot leidraad moeten nemen en meer aandacht moeten hebben voor de individuele kwaliteiten van medewerkers. Ik denk dat we dat met elkaar moeten doen. Het begint met na te denken over waar jij blij van wordt in je werk en dat zelf ook op te zoeken. Vervolgens zou je dat ook als collega’s onder mekaar, en niet alleen met je leidinggevende, veel meer moeten bespreken. Zo kunnen we die ‘menselijke maat’ weer terug gaan pakken. Je krijgt ’m niet vanzelf. Je moet ’m opeisen.’ ■

CV

Wie:

Werkt als Shared Service Organisatie Organisatie & Personeel (SSO O&P) in Utrecht

1865917

Blazoen oppoetsen

Voor mij als columnist was het tot voor kort goed zoeken om iets aardigs over de Belastingdienst te schrijven. Iedereen die een beetje op de hoogte is, weet op welke manieren de organisatie in verlegenheid werd gebracht. Dan heb ik het over toeslagenaffaires tot ongelukkig uitgedokterde vertrekregelingen, om maar wat te noemen. Er zat de laatste tijd, na de zoveelste onthulling, een weinig subtiel verwijt in de veelgehoorde klachten van commentatoren: de dienst zou misdadig zijn en er genoegen uit putten om kwetsbaren kapot te maken, al dan niet in opdracht van anderen.

‘De regering laat in deze gitzwarte tijden haar menselijke gezicht zien’

Ik kan me voorstellen dat zulke aantijgingen pijn doen bij de ambtenaren die dagelijks hun werk op een ordentelijke wijze proberen uit te voeren, waarbij ongetwijfeld fouten worden gemaakt. Dat gebeurt overal waar mensen werken.

Als de coronacrisis een lakmoesproef zou zijn die de integriteit en de compassie van de Belastingdienst moet aantonen, dan zullen zelfs de grootste criticasters, waartoe ik mezelf reken, onomwonden moeten erkennen dat de organisatie echt nog niet ten prooi is gevallen aan robots en andere vormen van digitalisering die geen rekening houden met gevoelens.

We zien, zo goed en zo kwaad als dat lukt, dat de regering juist in deze gitzwarte tijden haar menselijke kant laat zien. En dat allemaal om ervoor te zorgen dat anderen niet omvallen.

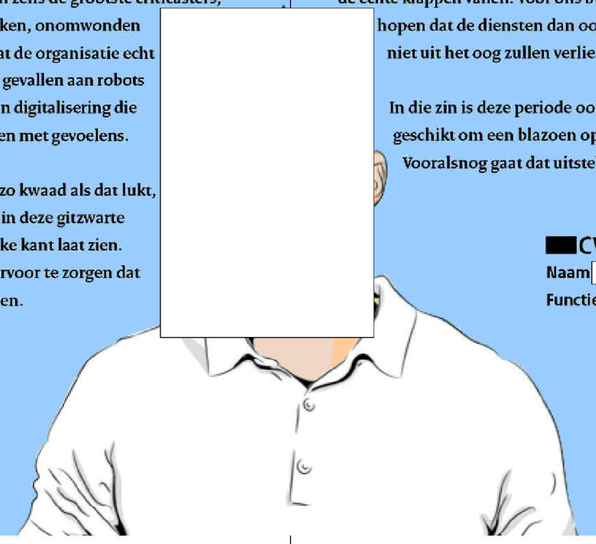
Voor mij, als eigenaar van een eenmanszaak, is het bijvoorbeeld een enorme uitkomst dat ik mijn btw-aangifte iets later mag doen. Mijn facturen worden toch nooit op tijd betaald, en nu helemaal niet vanwege problemen bij mijn opdrachtgevers.

Een aantal compensatieregelingen kwam in de beeldvorming moeizaam op gang. En het is allemaal met de nodige kinderziektes opgetuigd. Toch mogen we niet blind zijn voor de ongekende snelheid waarmee onze diensten ondernemers helpen.
De eenmalige tegemoetkoming van vierduizend euro van de overheid voor getroffen ondernemers redt helaas niet iedereen, maar wendt faillissementen op korte termijn af en biedt perspectief. Dat zie ik ook op het horecaplein waar ik aan woon.

En daar draait het denk ik allemaal om: de mensen die nu allemaal worden getroffen, willen dat hun menselijkheid wordt gezien. In het verleden schortte het daar weleens aan. Dat is nu veranderd. De Belastingdienst staat niet meer boven de maatschappij, maar er middenin.

De recessie moet natuurlijk nog komen. Dan gaan de echte klappen vallen. Voor ons burgers is het hopen dat de diensten dan ook échte burgers niet uit het oog zullen verliezen.

In die zin is deze periode ook uiterst geschikt om een blazoen op te poetsen. Vooralsnog gaat dat uitstekend.



CV

Naam

Functie: schrijver en columnist

00562

Kijkje achter een CAF-dossier

Het herstel is in volle gang met hulp voor de gedupeerde ouders, aanpassingen aan wet- en regelgeving en een nieuwe organisatie van Toeslagen. Maar er zijn littekens. Bij [redacted] die met haar gezin door een diep dal ging. En bij de Belastingdienst, die forse schade heeft opgelopen.

[redacted]

‘Vergeten zal ik het nooit’

‘Ik moet eerlijk zeggen: mijn eerste ervaring met Toeslagen was prima. Mijn man heeft als software engineer zijn eigen bedrijf en ik ben hr-adviseur in vaste dienst. Mooi dus dat die toeslag er is. Zo kunnen we allebei werken. Dus toen mijn zoon één jaar werd, vroeg ik kinderopvangtoeslag aan. Vanaf dat moment werden de maandelijkse voorschotten netjes overgemaakt. We kregen ons tweede kind en ook zij ging naar de opvang. Ik wilde mijn eigen bureau voor hr-advies opstarten. Toen zette de Belastingdienst ineens alles stop: we kregen geen kinderopvangtoeslag meer en moesten alle voorschotten vanaf 2012 terugbetalen. We schrokken vreselijk. Dit kon toch niet waar zijn? Het ging om een enorm bedrag. En nu de toeslag ook was stopgezet, moesten we de kinderopvang uit eigen zak gaan betalen. Na vijf maanden zijn we daarmee gestopt. We konden de 1.300 euro per maand niet meer opbrengen. De kinderen gingen vanaf dat moment niet meer naar de opvang en ik stelde mijn plannen om een eigen bedrijf op te starten voor onbepaalde tijd uit. We misten dus niet alleen een tweede inkomen, ik zat ook met alles wat ik had voorbereid en de kosten die ik al had gemaakt voor mijn eigen bedrijf. We zaten met de handen in het haar. Hoe moesten we verder? Ook hadden we veel vragen. Waarom moesten we terugbetalen? Waarom was de toeslag stopgezet?

In die periode werd ons dochtertje plotseling ernstig ziek. Dat gaat dan even voor alles. Maar dan kwamen we thuis uit het ziekenhuis en lag er weer een dwangbevel op de mat. Het was een afschuwelijke tijd. Drie jaar lang hebben we gebeld, brieven geschreven, bezwaar gemaakt, uitstel gevraagd en aangegeven dat ze niet goed zaten. Maar we kwamen er niet uit met de Belastingdienst. We moesten terugbetalen. Dat hebben we gedaan. Het heeft ons al ons spaargeld gekost. Het kwam heel hard aan. De periode dat ik thuis zat met mijn dochter kwamen we in een compleet sociaal isolement. Mijn dochter kon niet naar de opvang, waardoor ze veel sociale contacten miste. Vreselijk. Het gaat hier wel om de ontwikkeling van je kind. Mijn eigen bureau opzetten lukte ook niet meer en dat hakte er bij mij zwaar in. Ik kan niet thuiszitten; ik wil werken, mensen helpen en bijdragen aan de maatschappij en de economie. Daarom heb ik voor dit beroep gekozen. Maar mijn wereld werd juist steeds kleiner. Het was een dieptepunt voor ons hele gezin. Eind 2017 kregen we eindelijk een brief van de Belastingdienst: er was inderdaad iets fout gegaan. Daarna hebben we nog wel vier excuusbrieven gekregen. Maar het duurde lang voor er echt iets gebeurde. Pas vorig jaar kwam er schot in de zaak. Mijn dochter is gelukkig weer helemaal beter. Ik begrijp inmiddels ook beter wat er is gebeurd en hoe het zover heeft kunnen komen. We werden eindelijk gehoord. Fijn vond ik het gesprek met de nieuwe staatssecretaris. Heel goed dat wij ons verhaal bij haar konden doen. Je kon duidelijk merken dat ze erdoor geraakt was. De voorschotten die we terug moesten betalen, hebben we weer teruggekregen. Omdat de immateriële schade voor ons veel groter is, hebben we wel bezwaar gemaakt tegen die compensatie. Maar wat er is gebeurd, heeft zoveel impact gehad op ons gezin, dat valt niet in geld uit te drukken.

Ondanks alles heb ik nu wel het gevoel dat we in de afronding zitten. Het kan natuurlijk ook niet: dat je elke dag opstaat en dat de Belastingdienst het eerste is waar je aan denkt. Je kunt nu eenmaal niet terug in de tijd en ik weet dat organisaties fouten kunnen maken. Nu is het belangrijk dat de Belastingdienst leert van die fout en zich verder ontwikkelt. Zodat zoiets niet meer kan gebeuren. Maar vergeten zal ik het nooit.’

‘Fijn vond ik het gesprek met de nieuwe staatssecretaris. Heel goed dat wij ons verhaal bij haar konden doen’



CV

Naam [redacted]

Functie en slachtoffer van de toeslagenaffaire

Woonplaats: Nijmegen

‘Het was een dieptepunt voor ons hele gezin’



CV

Naam [redacted]

Functie [redacted] Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)

Standplaats: Utrecht

‘Het heeft me echt pijn gedaan’

'Toen ik vorige zomer na een opdracht voor de Belastingdienst op Curaçao terugkwam in Nederland, ging ik op zoek naar een nieuwe opdracht. Van origine ben ik fiscaal jurist. Die kennis bleek in het toeslagendossier goed van pas te komen. Zo kwam ik als [redacted] terecht bij de taskforce (zie kader Herstel), waar ik meteen te maken kreeg met een groep van driehonderd ouders die heel snel geholpen moesten worden. Dat was het begin van een aantal gesprekken met ouders, waarvan twee met staatssecretaris Van Huffelen erbij. Zij was duidelijk aangedaan door wat ze allemaal hoorde. Nu heb ik zelf wel de nodige ervaring met dit soort moeilijke gesprekken, maar ook ik werd geraakt door de verhalen van de ouders. Ik realiseerde me hoe groot de impact voor hen is geweest. Een vrouw vertelde bijvoorbeeld dat ze haar man ervan betichtte dat hij in de contacten met Toeslagen grove fouten had gemaakt, want: ‘De Belastingdienst heeft toch altijd gelijk?’ Dat was dus niet zo. Een breuk in het onderlinge vertrouwen, die de relatie tussen deze twee mensen heeft beschadigd. Voor mij raakt dit ook aan de kern van de zaak: de Belastingdienst wás ook altijd betrouwbaar en is dat nog steeds. Maar dan word je ineens geconfronteerd met de ouders die in grote financiële problemen zijn gekomen door toedoen van de dienst, met alle gevolgen van dien. Toen dacht ik: is dit mijn Belastingdienst? Zo gaan we toch niet om met burgers, met mensen die recht hebben op toeslagen?

In het begin werkten we met weinig mensen onder grote politieke druk. We stelden regels op voor hoe we in individuele gevallen al dan niet tot een vergoeding konden komen. Daarnaast informeerden we burgers. Daarop volgden dan weer nieuwe gesprekken. Tot december was het echt pompen of verzuipen, waarbij we in twijfelgevallen →

Schade

Als antwoord op de politieke en maatschappelijke druk naar aanleiding van de Bulgarenfraude voert de Belastingdienst vanaf 2013 de fraudebestrijding op. Er komt een Combiteam Aanpak Facilitators (CAF), dat vermoedens van georganiseerde fraude onderzoekt bij belastingen en toeslagen. De aanpak van de vermeende fraudegevallen blijkt daarna in veel gevallen niet goed te gaan: kinderopvangtoeslagen worden onterecht stopgezet. Er komt aandacht in de media en in 2019 volgt een uitspraak van de Raad van State. En ook het rapport van de Commissie Donner in datzelfde jaar bevestigt: er is sprake geweest van ‘institutionele vooringenomenheid’. Gezinnen hebben onnodig lang in onzekerheid gezeten, zijn financieel benadeeld en onterecht als fraudeurs weggezet. Uiteindelijk treedt staatssecretaris Menno Snel in december 2019 af vanwege de affaire met de kinderopvangtoeslagen

1865917 00562

ruimhartigheid verkozen boven dieper graven in de dossiers. We vroegen ons ook wel eens af of al die compensaties wel terecht waren. Maar we moesten de problemen nu eenmaal oplossen. Dat was het allerbelangrijkste. Voor de gedupeerde ouders natuurlijk. Maar ook voor 'mijn' organisatie. Kijk, ik heb al 42 jaar een bepaald beeld van de Belastingdienst: dat deze organisatie er is om de gemeenschap te dienen. Nu zag ik dat mensen jarenlang van het kastje naar de muur zijn gestuurd, dat ze soms zelfs zijn tegengewerkt. Dat maakte me ziedend. Er wordt nog uitgezocht waar en hoe het precies is misgegaan, maar de mensen met bewust minder goede intenties verdienen wat mij betreft géén positie bij de dienst. Zij behoren niet tot de 99 procent van onze mensen die op en top betrouwbaar is. Want ik steek echt mijn hand in het vuur voor mijn collega's, óók die van Toeslagen. Dat heb ik de ouders tijdens die gesprekken ook gezegd. Omdat het mij veel te ver gaat om te veronderstellen dat die ruim 30.000 medewerkers allemaal prutsers zijn. Niets is minder waar. Neemt niet weg dat het beeld dat ik had van mijn organisatie een deuk heeft opgelopen. In deze affaire zijn we op een aantal punten doorgedraaid. Mensen zijn echt vermalen in het systeem. Die constatering heeft me echt pijn gedaan, want ik ben vergroeid met deze club. Ik ben dan ook blij dat ik kan helpen om dit nu zo goed mogelijk op te lossen.

'Laten we er vooral van leren. Dat als we later in de spiegel kijken, kunnen zeggen: 'Dat mag nooit meer gebeuren''

We krijgen als herstelorganisatie nu meer ondersteuning om zaken aan te pakken. Financiële ondersteuning, ondersteuning in de uitvoering en van andere dienstonderdelen. Dat geeft lucht, maar door de corona hebben we nog de nodige uitdagingen en is het nog steeds alle hens aan dek. Maar ik ben ervan overtuigd dat we dit gaan oplossen, al hebben we daar misschien ook nog wel het hele jaar 2021 of langer voor nodig. Deze affaire heeft hoe dan ook een litteken bij de Belastingdienst achtergelaten. Laten we er vooral van leren. Dat als we later in de spiegel kijken, kunnen zeggen: 'Dat mag nooit meer gebeuren.'' ■

'Is dit mijn Belastingdienst? Zo gaan we toch niet om met burgers?'

Herstel

De Belastingdienst werkt met man en macht om de ouders tegemoet te komen, te compenseren en hun rechtsgevoel te herstellen. In 2020 gaat de taskforce Toeslagen over in de breder opgezette herstelorganisatie. Samen met staatssecretaris Toeslagen en Douane Alexandra van Huffelen gaan medewerkers van de herstelorganisatie in gesprek met de ouders. Voor de communicatie met ouders komen er bovendien verschillende loketten en een serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag. Naast een aparte herstelorganisatie volgen er voorstellen om de wet- en regelgeving aan te passen. Meest recente voorbeeld hiervan is een spoedwetsvoorstel dat de verdere compensatie wettelijk mogelijk moet maken. Van Huffelen: 'Ik heb vooral 'ja' gezegd tegen deze baan vanwege het toeslagendossier. We moeten ervoor zorgen dat de uitvoering eenvoudiger en menselijker wordt en dat het stelsel van toeslagen meer uitgaat van de menselijke maat. Ouders moeten weer recht gedaan worden en vertrouwen terugkrijgen. Dat is voor mij het allerbelangrijkste.' In mei 2020 kondigen staatssecretarissen Van Huffelen en Vijlbrief aan dat zij aangifte doen tegen de Belastingdienst. Het Openbaar Ministerie onderzoekt nu of de Belastingdienst en/of individuele ambtenaren van de dienst zich schuldig hebben gemaakt aan misdrijven als knevelarij en beroepsmatige discriminatie.

Wat zou jij doen?

Heb jij een dilemma of loop je ergens tegenaan? Leg het voor aan je collega's.

Integriteit

'Ik heb laatst voor mijn werk een praatje gehouden. Na afloop kreeg ik een boekenbon, die ik gisteren wilde gebruiken. Pas toen kwam ik erachter dat het een bon ter waarde van 75 euro is. Wat moet ik doen: de bon teruggeven, 'm toch gebruiken of inleveren bij mijn leidinggevende?' Naam bij de redactie bekend

'**Het lijkt mij logisch om de leidinggevende te informeren, om uit te leggen dat het een stom foutje was om het saldo niet te controleren en beterschap te beloven.** En als je de bon besteedt, om naast een mooi boek ook een schrijfblok te halen. Dan kun je honderd keer opschrijven: 'Ik zal het saldo voortaan eerst controleren'.'

Belastingdienst

'Het zou ethischer zijn om alle geschenken - behalve bloemen - centraal in te leveren bij een secretariaat. Die cadeaus zijn namelijk werkgerelateerd. Het lijkt mij een goed idee om eens in de zoveel tijd, tijdens bijvoorbeeld een afdelingsoverleg, gezellig samen lootjes te trekken en dan de geschenken uit te delen. Dat is ook erg collegiaal.'

strategisch crisisteam Toeslagen, DG Belastingdienst

'**Het is onbeleefd om direct bij ontvangst te kijken wat er in de envelop zit.** Het geschenk is dan al in ontvangst genomen en ik zou hem niet zelf teruggeven. De bon zou ik aan mijn leidinggevende geven, die met een begeleidend briefje de bon terug mag sturen aan de gever.'

Belastingdienst

'**Het is goed om over deze zaken na te denken. Je gaat dan vaak ook zien welke risico's er aan kleven.** Ik zou het volgende doen: geen gebruik maken van de bon, mijn leidinggevende erover informeren en in overleg het geld aan een goed doel schenken. Ik zou de boekenbongever op de hoogte brengen van ons beleid omtrent geschenken, vertellen dat het geld is gedoneerd en hem of haar nogmaals bedanken voor de gift.'

o. GO Zuid

'De bon zou ik niet hebben aangenomen, omdat het een waarde heeft van boven de vijftig euro. Ik zou hem met een beleefdheidsbedankje en een korte uitleg van het integriteitsbeleid retour sturen. Het kan gebeuren dat je de regel niet scherp had toen je de bon in ontvangst nam. Fouten maken mag en is menselijk.'

kerndepartement

TIPS

Geschenken voor ambtenaren mogen niet meer dan vijftig euro kosten. Zelf alle regels rustig nalezen? Kijk dan op BD.Vandaag op de startpagina integriteit onder het kopje 'relatiegeschenken' of de pagina 'geschenken, giften en uitnodigingen' op Rijksportaal. Weten hoe je om moet gaan met lobbyisten of uitnodigingen door commerciële partijen? Raadpleeg dan de Gedragscode Integriteit Rijk, die is terug te vinden op rijksoverheid.nl

VOLGENDE KEER: MELDEN OF NIET?

'Mijn vrienden maken al twintig jaar grapjes over mijn ambtenaarschap, maar nu word ik steeds vaker aangesproken op mijn werkgever. Omdat de Belastingdienst, en dus ook Financiën, de laatste tijd vaak negatief in het nieuws komt. Hoe ga ik daarmee om?'

Wat zou jij doen? Mail je antwoord (max 100 woorden) voor 10 juli 2020 naar [redacted]@minfin.nl.
Heb je zelf een dilemma? Mail dat dan naar [redacted]@minfin.nl o.v.v. 'Dilemma'

PRODUCTIE: JEROEN DE JONG

1865917

00562

Docenten hoe-doe-je-per-ongeluk-het-juiste

Stel: je bent douanier, loopt over een verlaten Rotterdams haventerrein en iemand duwt je uit het niets omver. Wat doe je dan? Daar komen trainers geweldsbeheersing en van de Douane om de hoek kijken. 'Wij zorgen ervoor dat collega's per ongeluk het juiste doen.'

TEKST FOTOGRAFIE

Sorry, per ongeluk het juiste doen? 'Ja, dat klinkt misschien raar', begint die al zeven jaar bewapende douaniers opleidt, aan zijn verhaal. 'Hoe moet je reageren als je iemand tegenkomt met een vuurwapen? En hoe zoek je dekking? Als je dat vaak genoeg herhaalt, wordt het een automatisme. Dat proberen wij te bereiken. knikt. 'Dat is het effect van trainen, trainen, trainen.'

Er wordt zeker intensief getraind bij de Douane. Zo mag een douanier niet met een wapen op pad voordat hij of zij tien weken les heeft gekregen van of een van zijn acht collega's die de Rotterdamse haven rijk is. Oude rotten in het vak krijgen jaarlijks een opfriscursus. Daardoor ligt er genoeg werk, aangezien deze negen man samen elk jaar ongeveer duizend lessen voor in totaal driehonderd voltijdbanen verzorgen. : 'Elke vuurwapendrager moet elk jaar tien keer sporten, tien keer schieten en krijgt tien keer een les benaderingstechniek.'

NABOOTSEN

Tijdens de sportlessen krijgen de douaniers zelfverdediging en tijdens de schietlessen leren ze om gericht een schot te lossen en hoe ze het beste dekking kunnen zoeken. Alles komt bij elkaar tijdens een les benaderingstechniek, waar een situatie in de haven perfect wordt nagebootst met acteurs die bijvoorbeeld de rol van drugssmokkelaar op zich nemen. 'Onze mensen gaan af op onbekende goederen en onbekende klanten. Daar kan een gewapende drugssmokkelaar tussen zitten. Wij kunnen van alles aantreffen in de Rotterdamse haven: van namaakgoederen tot verdovende middelen en alles wat daartussen zit', zegt . Het is de taak van de docenten om douaniers zo goed mogelijk voor te bereiden op hun werk. 'Dat is erg divers, dus er komen ook allerlei verschillende situaties aan bod', vertelt 'Al die situaties komen uit de praktijk. Zo leg je verschillende referentiekaders aan waaruit cursisten kunnen putten.'

Oké, stel: je bent douanier, hebt een wapen op zak en ziet in de Rotterdamse haven ineens een verdacht persoon met een sporttas rondwandelen. En dan? 'Douaniers werken altijd in koppels', legt uit. 'Als je in zo'n situatie zit, moet je altijd een tactische V vormen. Je gaat aan beide kanten van zo'n persoon staan, zodat hij of zij de aandacht moet verdelen.'

AGRESSIE

En als zo'n verdacht persoon ineens agressief wordt? 'Tja, dan moet-je kiezen', zegt . 'Dan krijgt of één douanier alle agressie over zich heen en is het de taak van zijn collega om hem te helpen. Of je krijgt elk vijftig procent van die agressie over je heen. En als het verder escaleert, hebben wij de douaniers daarvoor handvatten gegeven in de sportschool. Zo mogen ze →

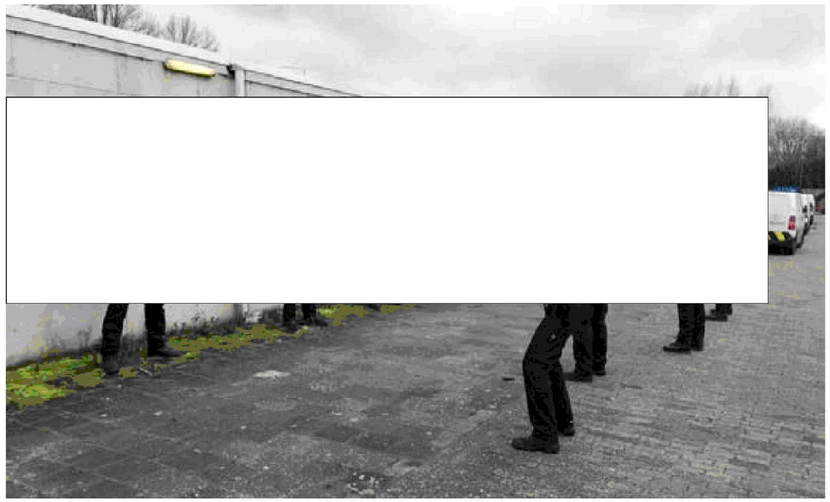
AGRESSIEVE BELLER AAN DE LIJN

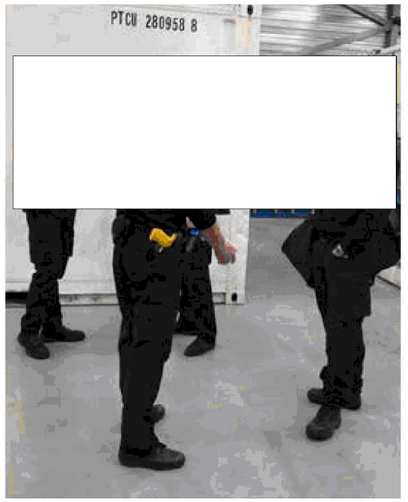
Niet alleen de Douane, maar ook de medewerkers van de BelastingTelefoon hebben te maken met emotionele chantage, scheldpartijen of bedreigingen. In 2018 stond de teller op 1.286 agressiemeldingen. Medewerkers krijgen daarom digitale trainingen om te leren omgaan met verbaal geweld. Ook krijgen ze een weerbaarheidstraining. Krijgen ze een agressieve beller aan de lijn, dan melden ze dit. Een agressiebehandelaar spreekt zo nodig de belastingplichtige aan op zijn gedrag. In het uiterste geval krijgt iemand een (tijdelijk) belverbod opgelegd.

DEZE FOTO'S ZIJN GENOMEN VOOR DE CORONACRISIS.

1865917

00562







‘Tijdens schietlessen leren de douaniers om gericht een schot te lossen. Met acteurs wordt een situatie in de haven perfect nagebootst’





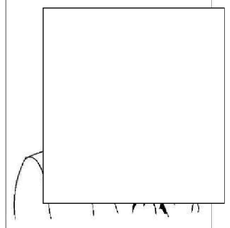


slaan of schoppen of een armklem toepassen.’
Als ook dat niet werkt, is er altijd nog de wapenstok of de pepperspray. En in het uiterste geval het vuurwapen. ‘Er moet altijd proportioneel worden gehandeld. Als iemand gaat schelden, pak ik geen vuurwapen om hem neer te schieten. Onze trainingen zijn erop gebaseerd om zo min mogelijk geweld te gebruiken. En de veiligheid staat altijd voorop. Het is beter om de persoon in kwestie even te laten afkoelen en te laten inzien dat meewerken beter is’, legt Ad uit.

‘Onze trainingen zijn erop gebaseerd om zo min mogelijk geweld te gebruiken’

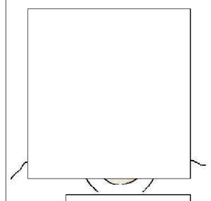
KLAARSTAAN

Soms ontkomen douaniers er niet aan om een schot te lossen of zichzelf fysiek te verdedigen. Ook dan staan [redacted] en [redacted] voor hun Rotterdamse collega’s klaar. ‘Een van onze taken is om opvang te verzorgen voor douaniers die traumatische gebeurtenissen hebben meegemaakt op de werkvloer’, zegt Rens. Hij is de aangewezen persoon om dit te doen, want in zijn tijd bij de Koninklijke Marechaussee heeft hij ook heftige situaties meegemaakt. ‘Ik heb weleens drie kwartier staan knokken op de vluchtstrook van een snelweg, omdat we een automobilist aan de kant hadden gezet tijdens een grenscontrole. We spraken die man aan, wilden hem aanhouden en toen rende-ie weg. Hij bleek drugs te gebruiken en voelde geen pijn, dus de pepperspray en mijn klemmetjes werkten niet.’



CV

Naam: [redacted]
Functie: docent geweldsbeheersing
Standplaats: Rotterdam



Naam: [redacted]
Functie: docent geweldsbeheersing
Standplaats: Rotterdam

ANGEL ERUIT

‘Door de training geweldsbeheersing zijn er relatief weinig incidenten op de werkvloer’

[redacted] weet zelfs het hectometerpaaltje nog waar het gebeurde. ‘Zoiets vergeet je nooit. Dat geldt ook voor onze cursisten. Je merkt dat collega’s die zelf iets meemaken op de werkvloer, het fijn vinden om het er met ons over te hebben. Wij weten waar we het over hebben en zijn niet beoordelend of veroordelend. Wij vragen alleen: hoe is het nu met je? We halen de angel eruit.’

Dat gebeurt gelukkig niet vaak, zegt [redacted]. ‘Het afgelopen jaar zijn er vijf collega’s bij mij geweest. Het ging drie keer om een waarschuwingsschot, een keer om een fysieke mishandeling en om een ongeval tijdens de Havendagen. Van die mensen hoor ik dan weer: het was alsof ik op de schietbaan of in de sportzaal stond. Dat komt door onze training. Door die herhaling is de juiste informatie opgeslagen in hun krokodillenbrein, het stukje achterin de kleine hersenen. In geval van stress zorgt ons krokodillenbrein dat de juiste informatie naar boven drijft, zodat douaniers per ongeluk het goede doen.’
Het geringe aantal incidenten op de werkvloer wijt hij aan de training geweldsbeheersing. ‘Wij maken de douaniers vaardig. Ze weten hoe ze moeten handelen en dat zie je aan ze. Het is een stukje zelfverzekerdheid dat ze uitstralen en dat voelt een opponent. Die denkt: ‘Bij deze ambtenaar kan ik tot hier en niet verder.’

EIGEN INTUÏTIE

Het grootste goed is de eigen intuïtie van de douaniers. ‘Ik zeg altijd: elk vogeltje zingt zoals-ie →

DOCENTEN DOOR HET HELE LAND

Niet alleen in de Rotterdamse haven werken docenten geweldsbeheersing. Door het hele land bereiden 28 docenten 590 bewapende douaniers voor op hun werk, vertelt [redacted] geweldsbeheersing [redacted]. ‘Dat zijn de vuurwapendragers. Ze leiden ook 290 beperkte vuurwapendragers op. Dat zijn de mensen met alleen een wapenstok en handboeien.’ De toetsen geweldsbeheersing zijn sinds 2001 in het leven geroepen om douaniers nog beter voor te bereiden op hun werk. Normaal gesproken vinden er jaarlijks ruim 2.500 lessen plaats.

1865917
00562

2.500

Zo'n 28 docenten geven jaarlijks 2.500 lessen geweldsbeheersing

gebekt is. Het belangrijkste is dat het werk veilig gebeurt. knikt. 'Ja, we moeten 's avonds gewoon weer aan de bloemkool zitten. Dat is het belangrijkste, dat wil je bereiken en daarom hebben wij vaste werkrichtlijnen. Douaniers geven daar zelf invulling aan. Wij zeggen nooit: je moet op die manier reageren. Elke persoon reageert anders.'

Dat is ook nodig, vindt 'Kijk, in een van mijn lessen is een vent van twee meter en honderd kilo gekoppeld aan een meisje van één meter zestig en net zestig kilo. Als zij een agressief persoon tegenkomen in de haven, zal die man misschien eerder fysiek handelen. Hij is namelijk één bonk spieren. Als dat meisje verstandig is, neemt ze afstand en gebruikt ze pepperspray of haar wapenstok. Zij gaat niet liggen rollebollen met een verdachte van tachtig kilo. Dat redt ze niet. Je moet binnen je eigen marges verstandig en veilig werken.'

OMGEVING SCANNEN

Naast verstandig en veilig werken, moeten de douaniers ook altijd oplettend zijn. Ook daar worden ze op getraind tijdens de lessen in de sportzaal. 'Ze leren naast zelfverdediging ook om goed de omgeving te scannen. Als je iemand aanhoudt, boei en fouilleer je de verdachte op stekende of scherpe voorwerpen. Een wapen is snel verstopt. Je hebt zelfs schietpennen. Bloedlink.'

Douaniers die door en collega's onder handen zijn genomen, nemen hun werk soms ook mee naar huis. 'Ze zijn wat alerter', aldus . 'Als er dan een ruzie is, kan iemand heel kordaat antwoorden: 'We gaan het zo en zo doen, anders hebben we een probleem.' Of dat je in de auto altijd alert bent op andere wagens en kentekens onthoudt. Dat is een stukje beroepsdeformatie.'

Dat zij geen doorsnee baan hebben, weten de mannen. 'Dat merk je pas als je met iemand buiten het werk om praat. Wij staan elke dag op de schietbaan, wij horen elke dag die klappen', vertelt . 'Voor ons is een vuurwapen niet meer zo spannend. Dat wil niet zeggen dat we er laks mee omgaan, maar ik moet toch een beetje schakelen als we een nieuwe groep krijgen die nog nooit een schot heeft gelost. Dat is toch anders dan iemand begeleiden die al 25 jaar in het vak zit. Dat maakt het werk ook mooi en gevarieerd.' ■



OPVANGNET VOOR EN DOOR COLLEGA'S

Collega's maken soms heftige gebeurtenissen mee tijdens hun werk. Douaniers kunnen dan terecht bij het Collegiaal Opvangteam Belastingdienst (COB). Dat team helpt medewerkers van de Belastingdienst die bijvoorbeeld zijn bedreigd of geïntimideerd en daarover willen praten. De tien collega's van het COB komen jaarlijks zo'n 35 keer in actie. Die gesprekken gaan meestal over bedreiging met geweld. Zit je zelf met iets en wil je contact met het COB? Dankzij de Meldkamer Douane (088 151 44 44) is het COB 24 uur per dag bereikbaar.



CV

Naam:

Functie:

inkomensheffing

Sinds: 2013

Weet alles van: inkomensheffing en menselijke maat bij fiscale dossiers

Inkomen:

(36 uur)

'Ik doe nu luxere boodschappen om uitgebreid te koken'

Betaalpassen, chipkaarten, maar ook pasfoto's en dierbare herinneringen. De inhoud van je portemonnee zegt meer over je dan je denkt. TEKST FOTOGRAFIE

Wat een mooie portemonnee.

'Dank je. Die is van het merk Ik heb er ook twee mooie horloges van en een handtas. Die kreeg ik van mijn vriend voor mijn laatste verjaardag. Dat was een schot in de roos, want ik ben echt een fan van dit merk.'

Waarom heb je dat bedeltje in je portemonnee?

'Het engeltje? Dat zat aan een armband die ik van mijn moeder heb gekregen. Acht jaar geleden is zij veel te jong op 60-jarige leeftijd overleden. Inmiddels kan ik wel met dit verlies omgaan. Het bedeltje is een aandenken.'

Een rijbewijs, kentekenbewijs en een pas van BOB Autowas.

Jij bent een trotse autobezitter!

'Klopt. Maar veel geld geef ik er niet aan uit. Op de autoverzekering en het maandelijkse bezoek aan de wasstraat na dan. De auto gebruik ik vooral voor langere tochten naar familie en ritjes naar de sportschool in het donker. Ik reis normaal gesproken met het openbaar vervoer vanuit mijn woonplaats Zoetermeer naar mijn werk in Den Haag.'

Wat betekent de coronacrisis voor jouw portemonnee?

'Naar de bioscoop gaan en restaurantbezoekjes zitten er nu helaas niet in. Dat deed ik toch wel een paar keer per maand. Ik merk niet dat ik nu extra geld overhoud. Dat komt denk ik doordat ik luxere boodschappen doe om uitgebreid te koken en het thuis nóg gezelliger te maken.'

1865917 00562

Duwtje in de juiste richting

We kiezen vaker met ons gevoel, dan met ons verstand. Dus kopen we tóch die slowjuicer die we niet nodig hebben en sluiten we een dure lening af voor een nieuwe auto. Bij Financiën gebruiken we steeds vaker gedragskennis om mensen financieel gezondere keuzes te laten maken.

TEKST + ILLUSTRATIES

Stel: je wilt niet te veel geld uitgeven en even snel wat eten. Een patatje is dan vaak de makkelijkste weg; niet duur, het vult, is lekker en overal verkrijgbaar. Maar het is niet de meest gezonde optie.

'Bij het afsluiten van een lening werkt dat ook zo', zegt beleidsmedewerker . Ze adviseert Financiën bij het maken van effectief beleid voor de financiële markt (zie kader op p. 30). 'Mensen maken niet altijd rationele keuzes, maar laten zich leiden door emoties, gewoontes of gemak. Simpelweg de juiste informatie geven, werkt dan ook lang niet altijd. Dat zie je bijvoorbeeld bij kredietverstrekking. De aantrekkelijk geschreven marketinginformatie spreekt veel mensen aan. Die is kort en speelt in op wat je op dat moment wilt horen. De financiële bijsluiter is lang en complex. Die tekst verleidt niet, maar informeert de klant over alles wat hij moet weten als hij een lening afsluit. Oók over dingen die hij misschien liever niet wil horen. Zoals de hoge rente die in rekening wordt gebracht bij het afsluiten van de lening voor een online aankoop in een webshop. Omdat mensen snel kiezen voor de gemakkelijkste weg en zich niet willen verdiepen in het financiële product, sluiten ze te vaak dure leningen af. Dat kan leiden tot financiële problemen. Die willen wij voorkomen. Vanuit beleid kijken we hoe je kunt zorgen dat minder burgers door kopen op krediet in de financiële problemen komen.'

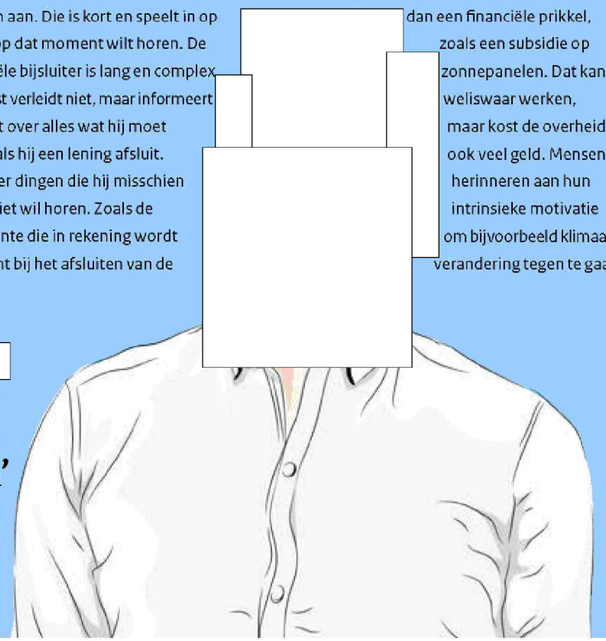
Naam:
Functie: hoogleraar gedragswetenschappen
Standplaats:

Naam:
Functie:
Standplaats: Utrecht

Naam:
Functie:
Standplaats: Den Haag

SUBTIEL DUWTJE

'Mijn adviezen variëren van een subtiel duwtje in de juiste richting tot nieuwe regelgeving of een verbod als het echt niet anders kan', vervolgt . Een subtiele aanpak heeft de voorkeur en is ook vaak goedkoper dan een financiële prikkel, zoals een subsidie op zonnepanelen. Dat kan weliswaar werken, maar kost de overheid ook veel geld. Mensen herinneren aan hun intrinsieke motivatie om bijvoorbeeld klimaatverandering tegen te gaan,



'Een consument moet niet in een paar clicks een dure lening af kunnen sluiten'

TOON DE PIJN

Volgens hoogleraar gedragswetenschapper zou inzicht in gedrag in de gereedschapskist van elke medewerker van Financiën moet zitten: 'De juiste aangifte doen, een lening afsluiten, de wet wel of niet naleven. Dat is allemaal gedrag. Het zou gek zijn als je je daar niet in verdiept. Een voorbeeld: als mensen iets heel erg graag willen en ze kunnen het krijgen door een lening af te sluiten, dan treedt hun dopaminesysteem in werking. Dopamine zorgt voor een geluksgevoel. Op zo'n moment werkt een waarschuwing niet meer. Wat wel werkt, is als je zo'n dure lening afsluiten veel moeilijker maakt of zelfs verbiedt. Een consument moet in elk geval niet impulsief, in een paar clicks, zo'n lening af kunnen sluiten. Er moet een verplichte vertraging in zitten en ook de pijn moet duidelijk zichtbaar zijn. Nu zie je groot in beeld: Je krijgt twintigduizend euro en je betaalt straks vijftig euro per maand. De pijn dat je uiteindelijk zestigduizend euro betaalt, staat in de kleine lettertjes. Op het scherm zou moeten staan: je krijgt over twee weken twintigduizend euro en daar betaal je zestigduizend euro voor. Dát beweegt mensen richting betere beslissingen.'

en het proces van aanschaf en installatie versimpelen is goedkoper en werkt vaak beter. We proberen de maatschappelijk gewenste keuzes te stimuleren zonder mensen in hun keuzevrijheid te beperken.'

'Bij MKB verwerken we per jaar de aangiften van ruim 2,7 miljoen ondernemers'

GOED SAMENWERKEN

Hoe komt het dat de ene fiscaal adviseur prima aangiftes aanlevert en de ander maar wat lijkt aan te rommelen? Dat is de vraag die bezighoudt. Zij is bij kenniscentrum fiscaal dienstleners. 'Bij Midden- en Kleinbedrijf verwerken we per jaar de aangiften van ruim 2,7 miljoen ondernemers. Aan een goede, tijdige aangifte hebben we weinig werk. Aan een te late, onvolledige of onjuiste aangifte hebben we juist heel veel werk. Ongeveer 70 à 75 procent van de ondernemers laat de aangifte verzorgen door een fiscaal dienstverlener. Het is voor ons dus superbelangrijk dat we goed met hen samenwerken.'

WEDERZIJDS VERTROUWEN

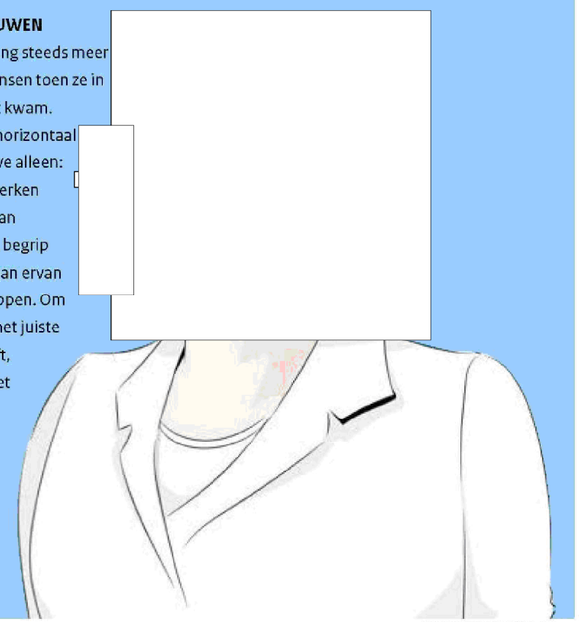
Het werk van Michèle ging steeds meer over het gedrag van mensen toen ze in het horizontaal toezicht kwam. 'Voor de invoering van horizontaal toezicht in 2010 keken we alleen: klopt de aangifte? Nu werken we veel meer op basis van wederzijds vertrouwen, begrip en transparantie. We gaan ervan uit dat de aangiften kloppen. Om te zorgen dat iedereen het juiste doet en de regels naleeft, maken wij afspraken met fiscaal adviseurs en stemmen we onze samenwerking op elkaar af.

Als je op deze manier werkt, wordt de vraag 'waarom zijn sommige adviseurs altijd te laat met de aangifte?' ineens relevant. Is het een kwestie van niet willen of niet kunnen? Bij niet willen, zit je al snel in de hoek van de sancties, vaker controleren of iets dergelijks. Met harde hand hun gedrag beïnvloeden. Ligt het aan een gebrek aan tijd, kennis of vaardigheden, dan kun je kijken of je die belemmeringen kunt wegnemen.'

VOOR WAT, HOORT WAT

'Een belangrijk inzicht van gedragsbeïnvloeding is het creëren van wederkerigheid; als ik iets voor jou doe, ben je sneller geneigd iets terug →

'We kijken hoe we belemmeringen kunnen wegnemen'



1865917 00562

te doen', vervolgt [redacted] 'Een goede samenwerking levert ons minder werk op en daar hebben we dan ook wat voor over. De fiscaal dienstverlener krijgt een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst. Hij krijgt sneller antwoord op vragen en een snellere behandeling van aangiftes. Zo kan hij zijn klanten eerder zekerheid geven. Door snelheid, gemak en informatie te geven, bewegen we fiscaal dienstverleners richting een samenwerkingsovereenkomst waarin we ook wat terug kunnen vragen.'

Zo'n overeenkomst is meer dan een reeks afspraken, stelt [redacted] 'Iemand die een verklaring ondertekent, blijkt geneigd zich aan die verklaring te houden. Daarom laten we onze samenwerkingsovereenkomsten altijd ondertekenen.' En dat werkt. 'Fiscaal dienstverleners met een horizontaal-toezichts-convenant dienen aangiftes vaker op tijd in én met minder fouten.'

GEDRAGSNETWERK

[redacted] is [redacted] er [redacted] van het Gedragsnetwerk van Financiën. Samen met achttien leden van het netwerk informeert zij collega's hoe het beleid van Financiën het gedrag van burgers en bedrijven effectiever kan beïnvloeden. Ook helpen zij collega's om op beleidsdossiers kennis en inzichten over gedrag in te zetten. Wil je meer weten? Stuur dan een mail naar [redacted]@minfin.nl.

MAATWERK

Wet- en regelgeving, campagnes, subsidies en boetes zijn traditionele overheidsinstrumenten om het gedrag van burgers en bedrijven te beïnvloeden. Maar deze leiden niet altijd tot de gewenste keuzes. Michèle: 'Het gaat om maatwerk. Rücksichtslos brieven en mails versturen met dezelfde boodschap voor iedereen, werkt niet. In gesprek gaan met elkaar werkt wel.'

STANDAARDINSTELLINGEN

Overheidscampagnes leiden bovendien lang niet altijd tot het gewenste effect, stelt [redacted] 'De kreet: 'Let op! Geld lenen kost geld' is een heel expliciete waarschuwing. Toch sluiten consumenten nog steeds leningen af die niet goed voor ze zijn, dus is er meer nodig. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) onderzoekt daarom het keuzegedrag van consumenten. Op websites van kredietverstrekkers kunnen consumenten bijvoorbeeld met hulp van schuifjes kiezen voor de hoogte van een krediet. Standaard stonden die schuifjes op wat je maximaal kunt lenen. De AFM is gaan testen. Bij één groep zetten ze het schuifje op maximaal, bij de andere groep stond het schuifje onderaan. Wat blijkt? Mensen lenen onbewust meer geld als het schuifje standaard op maximaal staat. Dit heet nudging, een subtiele vorm van gedragsbeïnvloeding. Mensen kiezen snel voor standaardinstellingen. Het is gemakkelijk en werkt psychologisch als beste, meest gewenste optie. Kredietverstrekkers hebben die schuifjes nu onderaan gezet.'

METEEN ZICHTBAAR

'Ook bij het terugbetalen van een lening kunnen consumenten kiezen', vervolgt [redacted]. 'Een lage afbetaling per maand geeft lage maandlasten. Dat effect zie je direct op je scherm. Dat je daardoor aan het eind veel meer rente betaalt, zie je vaak niet. Als je mensen zelf actief laat kiezen voor een maandelijks aflosbedrag en daarbij de kosten wél direct inzichtelijk maakt, zie je dat mensen kiezen voor kortere looptijden. Door bovendien het schuifje van de maximale lening standaard omlaag te zetten, help je consumenten met een subtiel duwtje om bewustere keuzes te maken. Puur door te kijken naar hun gedrag.' ■



'Mensen lenen onbewust meer geld als het schuifje standaard op maximaal staat'

Beelden van de coronatijd

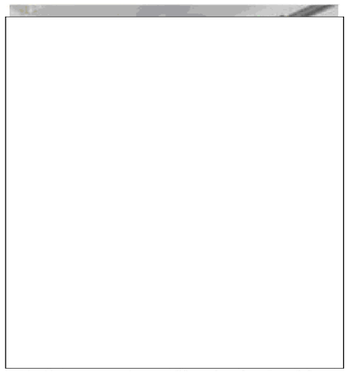
'Blijf zoveel mogelijk thuis.' Dat was wekenlang het advies van het kabinet, waaraan bijna iedereen gehoor gaf. Bij ons borrelde de vraag op: hoe heb jij deze coronatijd beleefd?



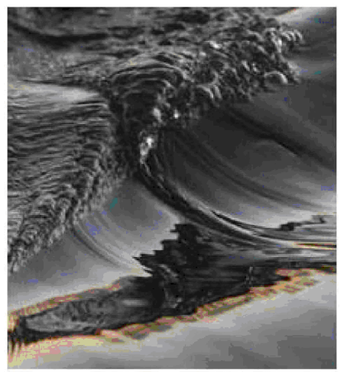
'Dit hamsteren-gebaar van doventolk [redacted] toont de onbeschoftheid van sommige Nederlanders. Gelukkig zijn er ook mooie initiatieven. Hopelijk blijven die als het normale leven terugkeert.'



'Ik blijf zoveel mogelijk binnen. Als ik naar buiten ga om boodschappen te doen, herinnert dit bord me eraan dat ik afstand moet houden.' [redacted]



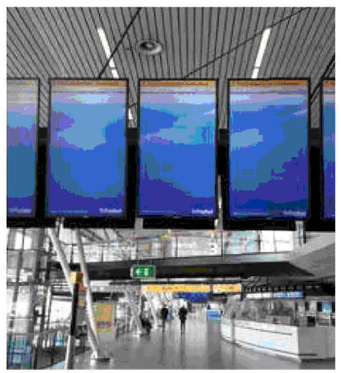
'Ik sta in mijn badkamer om weer te ervaren hoe het is om met het openbaar vervoer naar het werk te gaan. Naarmate de weken verstreken, miste ik het steeds meer om op kantoor te zijn.' [redacted]



'Naast alle beperkingen, kwetsbaarheid en onzekerheid is er nu ook ruimte om 's morgens vroeg te genieten van de ontwakende natuur. Reflecteren bij een stroompje; dat vind ik wonderlijk mooi.' [redacted]



'We wilden dit jaar de door omstandigheden afgebroken vakantie van 2019 inhalen. Vanwege corona moesten we na drie dagen vanuit Gran Canaria alweer terug naar Nederland. Maar gelukkig zijn we gezond!' [redacted]



'Mind your step' is even 'mind your health'. [redacted]

Volgende keer: welk beeld heb jij bij het woord 'iconen'? Stuur je mooiste foto [redacted]@minfin.nl.

PRODUCTIE ANNE-TINEKE KANTE

1865917
00562

In 2016 legden 500 collega's van de Rijksschoonmaak-organisatie gezamenlijk de eed af

Dat verklaar en beloof ik!

Als ambtenaren leggen we allemaal de eed of de belofte af tijdens een plechtige bijeenkomst. Het idee: een ceremonie die om integriteit en je bijzondere positie draait. Een onmisbaar overgangsritueel, waar je later ook nog eens over nadenkt. Al was het maar door die klamme handjes.

TEKST [redacted] • ILLUSTRATIE [redacted]

'Je zal toch maar een black-out krijgen en dan iets raars zeggen.' Ja, op de introductiebijeenkomst zitten mijn nieuwe collega's en ik er nog om te lachen. Want 'Dat verklaar en beloof ik' kan natuurlijk niet echt misgaan. We hebben de hele ochtend al veel gehoord over de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), integriteit en informatiebeveiliging. En dan moeten we dus ook nog plechtig zweren of beloven dat wij aan al die integriteitseisen zullen voldoen. Maar goed, het hoort erbij, denk ik op dat moment nog laconiek.

BIJZONDER BEROEP

Dan kondigt dienstdoend bestuursraadslid [redacted] van Financieel-Economische Zaken aan dat hij ons allen de eed of belofte gaat afnemen. En misschien ben ik het alleen, maar ik voel het lachen overgaan in lacherigheid; een subtiel verschil.

Dat is precies waa[redacted] de nieuwkomers wil hebben. 'Wettelijk gaan we steeds meer op het bedrijfsleven lijken, maar wij willen blijven benadrukken dat ambtenaar een bijzonder beroep is. En dat doen we door de eed of belofte af te nemen. Bij de overheid heb je vaak specifieke bevoegdheden en verantwoordelijkheden, die om onbesproken gedrag vragen. Het is niet nodig daar de hele tijd zwaar over te piekeren, maar er kunnen momenten zijn dat je terug zult denken aan de dag dat je die eed of belofte hebt afgelegd.'



TROUW AAN DE KONING

Maar of het nu gaat om integriteit, het gevoel erbij te horen of gewoon een leuke ceremonie, alle nieuwe ambtenaren luisteren goed naar wa[redacted] opleest. Terecht, ik beloof dadelijk toch dat ik 'plichtsgetrouw en nauwgezet de opgedragen taken zal vervullen.' Dat ik me 'zal gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt.' Dat je je later niet van de domme kunt houden als je die dingen allemaal niét doet. En dan beloof ik ook nog eens trouw te zullen zijn aan de koning.

Dat moet in 1813 aantrekkelijk zijn geweest voor koning Willem I. Hij was al de alleenheerser die alle beslissingen nam, maar het kon zo vlak na de Franse bezetting geen kwaad alle ambtenaren nog eens om onvoorwaardelijke trouw te vragen. In 1828 werd de eed uiteindelijk per koninklijk besluit vastgesteld.

'Als ambtenaar heb je een bijzondere status, waar je best wel even bij stil mag staan'

TOETERS EN BELLEN

Sindsdien verloopt het afnemen van de eed niet altijd zonder problemen. Zoals in 2013, toen republikeinse Tweede Kamerleden het niet nodig achtten om de eed bij hun aantreden in de Tweede Kamer, nog eens over te doen bij de kroning. Anderen deden daar vervolgens weer verontwaardigd over. Maar ja, het is nu eenmaal niet strafbaar om te weigeren, en dat geldt ook voor de eed die nieuwe ambtenaren afleggen. [redacted] van directie Ambtenaar en Organisatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), heeft daar weleens vragen over binnengekregen. 'De ministeries zijn verplicht 'bij indiensttreding' de eed of belofte af te nemen. Maar op weigering om de eed of belofte af te leggen, staan geen duidelijke sancties. Het is natuurlijk wel raar: iedereen weet dat het wordt verwacht. Als iemand dan weigert, is er vaak iets meer aan de hand en moet je het gesprek aangaan. In die paar gevallen die ik ken, zijn ze er wel uitgekomen.'



PENNENSET

Ondertussen vordert het alfabet en gaat het hartritme ietsje omhoog. Geruststellend is dat iedere nieuwe ambtenaar goed uit zijn woorden komt. Even samen met [redacted] een handtekening zetten en met z'n tweeën op de foto, waarna het ritueel wordt afgesloten met de overhandiging van een mooie pennenset van Financiën. Slechts een aardig geschenk? Toch niet, volgens [redacted] 'De introductiedag is echt gereserveerd voor die ambtseed. En je legt die eed ten overstaan van de hele groep af. Het is niet zo vanzelfsprekend als het lijkt. Het voorlezen, het uitspreken van de eed of belofte, de handtekening en de pennenset als aandenken horen daar ook bij. Je moet het een beetje ceremonieel aankleden.' Hoe meer toeters en bellen, hoe beter het allemaal blijft hangen.

'Ik haal adem, kijk serieus voor me uit en zeg foutloos: 'Dat verklaar en beloof ik'



KLAMME HANDJES

Eind vorige eeuw lukte dat allemaal wat minder goed. De ambtseed verslofte een beetje, waarna minister Remkes in 1997 om hernieuwde aandacht voor de eed en belofte vroeg. In 2017 kreeg de ambtseed wederom een plekje in de Ambtenarenwet. Ongetwijfeld ingegeven door een aantal fraudezaken bij de overheid waardoor meer aandacht kwam voor integriteit.

Hoe dan ook, daar is de 'K'. Eerder verteld[redacted] nog hoe de zenuwen vaak toch een beetje meespelen: 'Ik heb na de eed of belofte heel wat klamme handjes geschud.' Twee daarvan kende ik. Maar kom op [redacted], je bent aan de beurt. Op naar je nieuwe baan, naar een functie die verantwoordelijkheden met zich meebrengt. Een bijzondere status waar je best met enige regelmaat bij stil mag staan. Ik haal adem, kijk serieus voor me uit en zeg foutloos: 'Dat verklaar en beloof ik.' ■

Waar staat dat dan?

'Nou', zegt [redacted] van directie Bedrijfsvoering van het kerndepartement, 'op vier verschillende plekken gaat het over de eed-belofte: in de Ambtenarenwet, in de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) 'tot uitvoering van de Ambtenarenwet 2017', in de arbeidsovereenkomst en in het personeelsreglement van Financiën. In die AMvB staan weer honderden formulieren voor de eed en belofte. Iedere overheidswerkgever heeft haar eigen variant.' Wat blijkt dan bijvoorbeeld? Het Rijk heeft het niet als extra optie onder het formulier, maar een gemeente als pak 'em beet Tholen wel: 'Zo waarlijk helpe mij Allah, de erbarmer, de barmhartige.' Ook mooi: de formulieren in het Fries: 'Ik sil it ambt dat my tabetroud is sekuer útoefenje'.



550 formuleringen

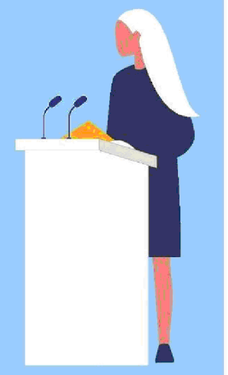
Zo'n 80.000 collega's begonnen in 2018 aan hun baan bij de overheid. Ze konden bij de eed en belofte gebruikmaken van 550 verschillende formuleringen. Twee daarvan gelden voor Financiën; één voor de belofte en één voor de eed, die de nieuwe medewerkers binnen één (Belastingdienst) of drie maanden (Kerndepartement) moeten afleggen.

Hoeveel eden en hoeveel beloftes?

Een steekproefje: in de jaren 2017, 2018 en 2019 kwamen er bij Domeinen Roerende Zaken 25 nieuwe mensen werken. 24 deden de belofte en 1 de eed.

Belofte van Nightingale

De eed is van alle tijden. In Genesis zweert God 'de aarde niet meer te vervloeken om de mens.' De Romeinen zweerden op een steen in de tempel van Jupiter. Moslims die een eed schonden moesten tien arme mensen te eten geven of een slaaf vrij maken. En de Grieken wisten het: de eed houdt de democratie in stand. De eed is er ook voor verschillende beroepsgroepen. Artsen zweren met de eed van Hippocrates onder andere 'patiënten te behoeden voor alles wat schadelijk en verkeerd is'. Verpleegkundigen doen dat met de Belofte van Nightingale. En financiële dienstverleners zoals banken zijn na de financiële crisis in 2013 de Bankierseed gaan gebruiken als middel bij hun integriteitsbeleid.



CV

Naam: [redacted]
Functie [redacted]
Standplaats: Den Haag

Naam: [redacted]
Functie [redacted]
Standplaats: Den Haag

1865917

00562







THUISWERKERS

Het kabinet besloot half maart tot een intelligente lockdown om het coronavirus een halt toe te roepen. Het is het begin van de anderhalvemetermaatschappij en verplicht thuiswerken. Vijf collega's over werken in coronatijd.

TEKS [redacted] · FOTOGRAFIE [redacted]

'Als een van de weinigen werk ik nog steeds op het departement. Ik check backups en systemen, verhelp storingen en help collega's bij het Agentschap die problemen hebben met hun computer of telefoon. Ik ben blij dat ik nog op kantoor werk. Je blijft dan in hetzelfde ritme. Als je thuiswerkt heb je de neiging wat langer door te gaan en vervaagt al snel de grens tussen werk en privé.

De werkdruk is heel wisselend. Er zijn werkzaamheden die nu voorrang hebben, zoals het inrichten en uitleveren van thuiswerkplekken. Dat behoort niet tot ons standaardpakket, maar met beperkte middelen hebben we er een oplossing voor gevonden.

Alle ingestelde veiligheidsmaatregelen gelden ook op de werkvloer. Omdat ik als enige van het team hier ben, is afstand houden van collega's geen probleem. Maar wanneer medewerkers hun laptop komen ophalen, houd ik er wel rekening mee.

Ik wil geen virus mee naar huis nemen, zeker niet omdat mijn vrouw tot een risicogroep behoort. Dat betekent heel vaak mijn handen wassen, afstand houden en nadenken bij alles wat ik beetpak.

Aan de ene kant mis ik het directe contact met mensen, maar het is ook lekker om ongestoord werk te kunnen doen dat anders nogal eens blijft liggen. Het is nu makkelijker om op één ding te focussen. Om te voorkomen dat ik te lang achter mijn bureau blijf zitten, loop ik regelmatig een rondje door het gebouw. Dan merk ik het effect van de maatregelen goed, want dan kom ik echt bijna niemand tegen.

Ik werk ook nu met veel plezier. Het is dankbaar werk. Soms gaat het om kleine dingen, zoals gebruikersvragen beantwoorden van thuiswerkende collega's. Als je ze kunt helpen bij de problemen waar ze tegenaan lopen, geeft dat voldoening. Uiteindelijk bestaan we voor en door de mensen die gebruikmaken van onze systemen. Dan wil je ze kwaliteit geven en dat streef ik na.'

CV

Naam: [redacted] · **Functie** [redacted] [redacted] · **Standplaats:** Den Haag



1865917 00562



‘De eerste vier weken thuiswerken werd ik volledig in beslag genomen door de coronacrisis. Ik was nauw betrokken bij de versoepeling van het uitstelbeleid. Alle ondernemers kregen direct drie maanden uitstel van betaling. Voordat onze bewindspersonen zo’n beleidswijziging kunnen toezeggen aan de Tweede Kamer, moeten we eerst uitzoeken of het kán. Dat doen we samen met heel veel andere collega’s. Iedereen zette zich honderd procent in. Ik ben daar echt trots op.

Het contact met collega’s is dus zeker niet minder geworden, wel anders. Veel gaat nu via mail, telefoon en Webex. Vooral van de telefoon word ik soms knettergek. Dat geeft toch veel meer onrust dan collega’s die even bij je binnenlopen.

Ik doe mijn werk om maatschappelijk bij te dragen. Om het voor schuldenaren én voor de Belastingdienst zo eenvoudig mogelijk te maken. En om een rechtvaardig invorderingsbeleid te helpen creëren. Het geeft extra voldoening om nu iets te kunnen doen.

Vanwege de korte deadlines eindigen mijn werkdagen meestal niet voor het avondeten. Dat is weleens lastig, werkend vanaf de huiskamertafel, waaraan mijn man ook werkt en met twee zonen van dertien thuis. Er is ook geen natuurlijk ‘afschakelmoment’ meer, dat er normaal wel is als je het kantoor verlaat. Mijn man die ook bij de Belastingdienst werkt, neemt het huishouden gelukkig helemaal over in drukke tijden.

Ik hou van wielrennen en probeer drie keer in de week een rondje te fietsen. Daar laad ik echt van op. De uitdaging wordt om ‘normaal’ voor het avondeten uit te loggen. Als dat weer lukt, hou ik het nog wel een tijdje vol zo. Ik ben ontzettend blij met een leuke baan waarin ik wat kan bijdragen in deze moeilijke tijd en waarmee ik verzekerd ben van een inkomen. Ik realiseer me dat ik tot de geluksvogels behoor.’

CV

Naam · **Functie**

Standplaats: Den Haag

‘Het zijn spannende en uitdagende tijden voor het Agentschap. De coronacrisis heeft een behoorlijke impact op onze afdeling. Omdat wij werken met kritische systemen, moeten medewerkers aanwezig zijn. We werken nu met een minimale bezetting op kantoor. Voor de backoffice betekent dat drie personen, waar het er normaal zes of zeven zijn. De bezetting wordt elke week gewisseld, zodat de druk op het team behapbaar blijft. En dat, áls een collega onverhoeds ziek wordt, hij zo weinig mogelijk collega’s besmet kan hebben en alle werkzaamheden door kunnen gaan.

Via Skype en Webex hebben we contact met onze thuiswerkende collega’s. Een nieuwe manier van samenwerken waar we vrij snel aan gewend zijn geraakt. Wel mis ik het sociale contact met mijn collega’s.

De kabinetsmaatregelen hebben grote gevolgen voor de kaspositie van het Rijk. Wij brengen alle kasschommelingen zo goed mogelijk in kaart, zodat elke dag inzichtelijk is hoeveel geld de BV Nederland nodig heeft om aan alle verplichtingen te voldoen. Vanwege de coronacrisis nam de financieringsbehoefte van de staat in april, mei en juni toe met zo’n 65 miljard euro. Vóór de crisis was dat ongeveer 40 miljard euro voor héél 2020. Om dit mogelijk te maken, sluiten we op de geld- en kapitaalmarkt korte en langlopende leningen af. De vele transacties zijn een grote uitdaging voor de kleine bezetting.

Daarnaast ondersteunen we de collega’s van VWS in hun wereldwijde speurtocht naar mondkapjes en andere medische voorzieningen. Deze bestellingen moeten vaak direct worden afgerekend. Het Agentschap heeft net wat meer mogelijkheden dan het reguliere betalingsverkeer via huisbankier ING. Vandaar dat onze collega’s van VWS met enige regelmaat onze hulp inroepen. Ons huidige werk is een belangrijke schakel om de betaalstructuur van de overheid in deze tijd draaiende te houden.’

CV

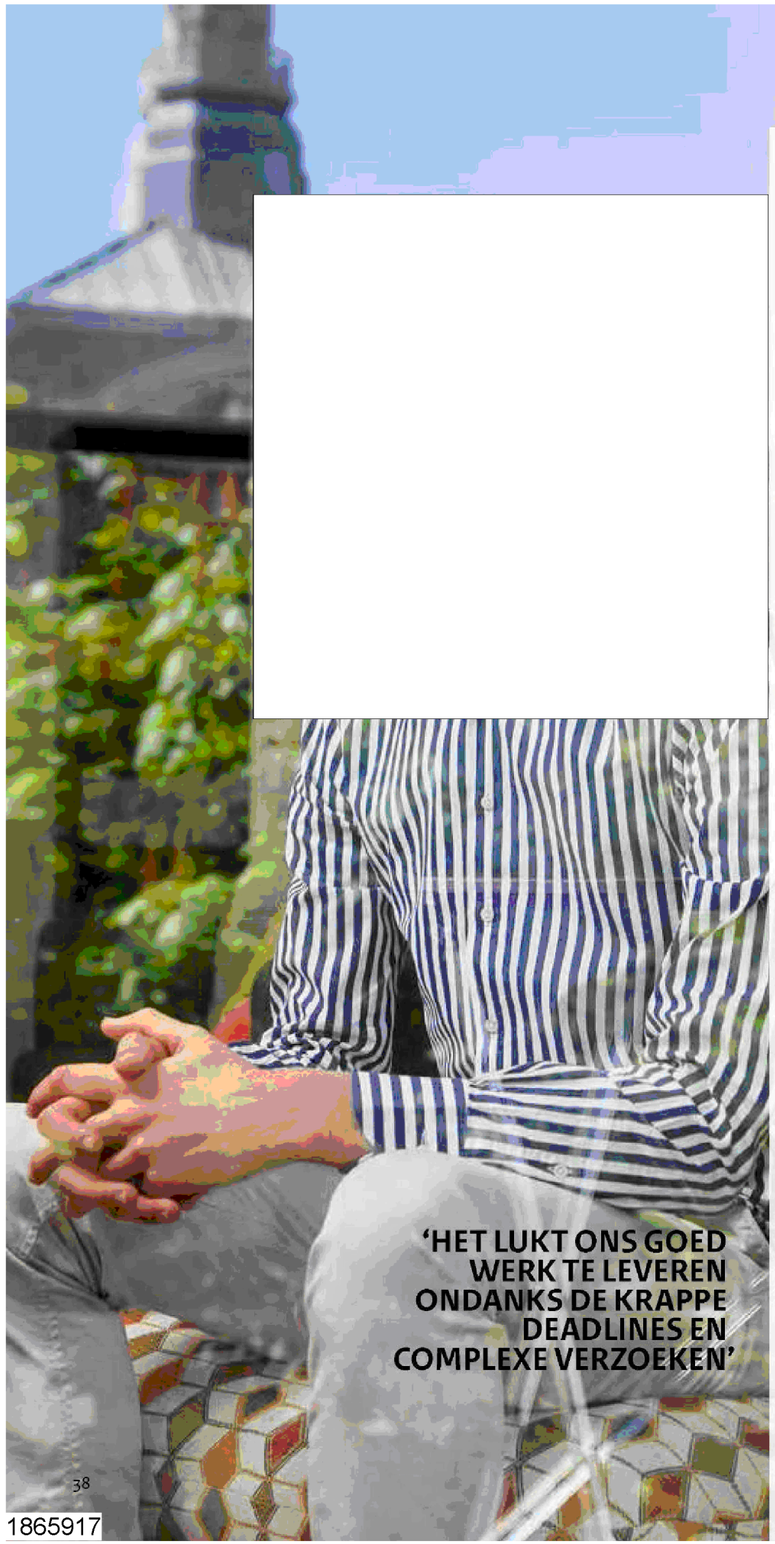
Naam · **Functie**

Standplaats: Den Haag



1865917

00562



‘HET LUKT ONS GOED WERK TE LEVEREN ONDANKS DE KRAPPE DEADLINES EN COMPLEXE VERZOEKEN’

‘In mijn huidige rol combineer ik verschillende coronagerelateerde dossiers zoals het Europees noodfonds en het meerjarig financieel kader. De werkdruk was zeker in het begin van de crisis zeer hoog. Bijna iedere avond hadden de thesaurier-generaal, zijn plaatsvervanger en ik wel besprekingen met de Europese collega’s over het uit te onderhandelen pakket. Het dieptepunt was het overleg met de Eurogroep. Na een marathonsessie van vier uur ’s middags tot acht uur ’s ochtends waren we er nog steeds niet uit.

Als enige aanwezige van mijn afdeling op kantoor, heb ik de taak iedereen goed op de hoogte te houden van wat er gebeurt. Zo vervul ik een brugfunctie tussen de minister en aanwezige ambtelijke leiding enerzijds en mijn thuiswerkende collega’s anderzijds. Naast de anderhalvemeterregel gelden voor het werk twee belangrijke uitgangspunten: de ambtelijke lijn (de juiste afstemming, red.) en het vierogenprincipe. Óók wanneer ik hier alleen met thesaurier-generaal zit. Sporten, slapen en sociaal contact zijn voor mij enorm belangrijk om energiek te blijven. Dit betekent voldoende rust, enkele keren per week sporten - normaal hockey ik, nu ga ik hardlopen - en regelmatig facetimen met vrienden en familie. Buitenlandse Financiële Betrekkingen EU is een jonge en extreem sociale afdeling. Normaal loopt iedereen de deur bij elkaar plat. En we zien elkaar ook buiten kantoortijden. Nu proberen we elkaar zo veel mogelijk te bellen en in contact te blijven. Maar eerlijk is eerlijk: het is niet hetzelfde.

Ik ben apetrots op ons team. De politieke en ambtelijke leiding van zowel Financiën, Buitenlandse Zaken en Algemene Zaken doen de meest complexe verzoeken met zeer krappe deadlines. En iedere keer weer zijn we in staat goed werk te leveren. Dat is keer op keer een fantastische teamprestatie.’

CV

Naam **Functie**

· **Standplaats:** Den Haag

‘Voor de ruim 2.500 KI&S-medewerkers van de BelastingTelefoon was meteen duidelijk dat de Covid-19-maatregelen en het anderhalvemeter-beleid hen voor een enorme opgave stelde. Werken in de callcenters was geen optie meer. Thuiswerken voor callcentermedewerkers was een wens voor de toekomst. De coronacrisis leidde echter tot een geweldige versnelling en innovatie. Op het moment dat we met het thuiswerktraject begonnen, hadden we niets. Niet de juiste software op de computers, geen headsets, geen toetsenborden, niet de juiste bekabeling, geen muizen en geen handleidingen. Intensieve samenwerking van meer dan zeven afdelingen van verschillende dienstonderdelen leidde in heel korte tijd tot een product waar we trots op mogen zijn. Binnen twee weken na de oproep van de regering om thuis te werken, hadden we 125 thuiswerkplekken gerealiseerd. Met de hulp van IV werden direct daarna nog eens tweehonderd thuiswerkplekken geleverd. Het was een enorme logistieke uitdaging. We kregen veel positieve reacties van zowel medewerkers als directie.

De overige medewerkers van de BelastingTelefoon hebben we verspreid over de kantoren van de Belastingdienst en Toeslagen. En op de callcenters hebben we gezorgd voor anderhalvemeter-werkplekken. Zo kunnen we burgers en bedrijven blijven helpen in deze lastige tijd.

Nu het iets rustiger is, pak ik wat ruimte. Het directe contact mis ik wel. De hele dag je collega’s via een scherm spreken, is best wel vermoeiend, dat hoor ik ook van andere collega’s. Gelukkig zijn er ook momenten dat we over iets anders praten of even lachen samen, want zonder humor is het werk ook niet alles. Dit traject heeft mij laten zien dat we gezamenlijk vanuit huis zaken voor elkaar krijgen waar we trots op mogen zijn. Het was voor mij in deze bijzondere periode een voorrecht om een speler in het team van de Belastingdienst te zijn.’ ■

CV

Naam:

Functie

Standplaats: Utrecht



‘DE CORONACRISIS LEIDDE TOT EEN GEWELDIGE VERSNELLING EN INNOVATIE’

1865917

00562







‘STRUCTUREEL THUISWERKEN IS ECHT ANDERE KOEK’

Hoe houd je een goede balans tussen werk en privé? Dat is voor lang niet alle collega’s even makkelijk, zeker niet in coronatijd. en schrijven erover met , van de Belastingdienst.

TEKS · FOTOGRAFIE · ILLUSTRATIES

Beste ,

Ik werk nu zes weken vanuit huis en het blijft wennen voor mij. Ik ervaar hoe fijn het is én hoe het tegelijkertijd soms lastig kan zijn. De eerste dagen vond ik best oké. Ik voelde me fijn en kon lekker doorwerken, zonder reistijd en met weinig afleiding.

Ik werkte af en toe een dagje thuis. Toch is structureel thuiswerken echt andere koek. Zo ben ik na een week van de keukentafel naar het kantoor op de eerste etage verhuisd, waar wel een goede bureaustoel staat. En ik wat verder van de koelkast vandaan zit.

Onze organisatie- en overlegstructuur is vaak gericht op elkaar fysiek ontmoeten op kantoor tijdens bijvoorbeeld afdelingsoverleggen. Een thuiswerkplek regelen we zelf, maar heeft niet altijd hetzelfde comfort als op kantoor. En door online-meetings heb ik ook andere apparatuur nodig, zoals een goede headset. Komen daar in de toekomst nog extra faciliteiten voor?

Mijn vriend werkt veelal beneden. Mijn dochter is zestien jaar en krijgt online les op zolder. Tijdens de lunch zoeken we elkaar gezellig op. Aan het einde van de dag helpen we elkaar af te sluiten: ‘genoeg is genoeg’, zeggen we dan. Dan nemen we een drankje en een hapje en hebben we echt even tijd voor elkaar.

Tijd voor elkaar, dat zou ik graag vast willen houden ná corona. Hoe beleef jij deze tijd? Heb jij ook meer tijd voor je naasten? En hoe zie jij de nabije toekomst? Wordt thuiswerken straks net zo normaal als werken op kantoor?

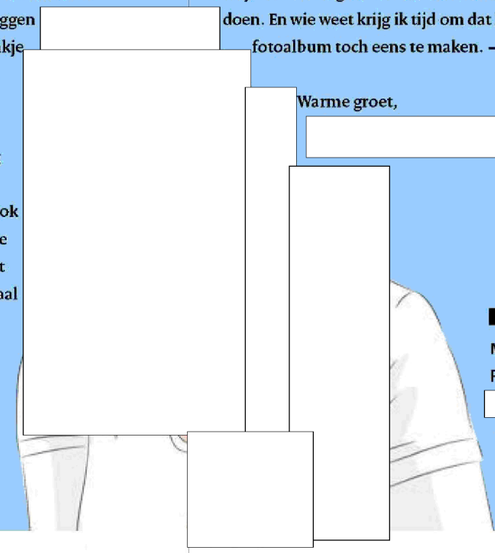
‘Thuiswerken combineren met op kantoor zijn, zou een goede combi voor mij zijn’

Petje af trouwens voor collega’s met kleine kinderen of die zorgen voor een ziek familielid. Helaas zijn in mijn omgeving ook familie en vrienden geveld door corona of zij hebben dierbaren verloren. De vanzelfsprekendheid van alledaagse zaken is nu heel anders. Ik verlies mezelf niet in de angst voor wat kan komen en blijf weg uit risicozones, zoals het strand of de bollenvelden.

Wat ik hoop is dat ik na de coronacrisis een beetje van mijn huidige rust en reflectie meeneem. Thuiswerken combineren met op kantoor zijn, zou een goede combi voor mij zijn. Zo stort ik me niet weer in een volle werkweek die eigenlijk altijd net te kort blijkt om het werk af te krijgen.

Ik merk hoe snel we ons aanpassen aan het nieuwe nu. Af en toe komen er grappige filmpjes over corona of juist een hart onder de riem langs in de collega-groepsapp. Ik probeer ook in deze situatie de voordelen te blijven zien en gun het mezelf om leuke dingen te doen. En wie weet krijg ik tijd om dat langverwachte fotoalbum toch eens te maken. →

Warme groet,



CV

Naam:

Functie:

Bij Financien sinds: 2012

1865917

00562

Beste ,

Mijn naam is en ik werk als bij de Belastingdienst. Mijn werk is een van mijn hobby's. Zeker niet mijn enige hobby, maar de materie boeit mij al mijn hele leven. ICT, computers en programmeren: ik wil begrijpen hoe zaken echt werken. Over werken in mijn eigen tijd doe ik daarom niet moeilijk.

Ik werk structureel zo'n 45 tot vijftig uur. Dat doe ik eigenlijk mijn hele leven al. Er zit bij mij niet zo'n heldere grens tussen werk en privé. Dat betekent overigens niet dat ik altijd bereikbaar ben: ik ben vaak bezig met uitzoekwerk. Dat leent zich uitstekend voor weekenden en avonden.

'Ik voel me vrij in hoe ik zaken aanpak en hoe ik mijn werk indeel'

Ik werk nu, net als mijn partner, elke dag vanuit huis. Ik woon samen, zonder kinderen, in het buitengebied van Epe. Het is er heerlijk rustig, met gelukkig zeeën van ruimte. Als we overdag beiden een overleg hebben, dan zoeken we elk een eigen ruimte. Dat gaat eigenlijk heel natuurlijk bij ons.
En bij jou ?

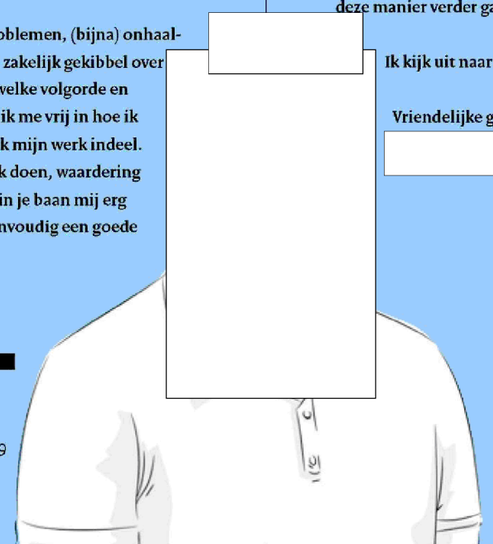
Ik houd van lastige problemen, (bijna) onhaalbare deadlines en veel zakelijk gekibbel over wat we gaan doen, in welke volgorde en wanneer. Daarbij voel ik me vrij in hoe ik zaken aanpak en hoe ik mijn werk indeel. Ik denk dat zinvol werk doen, waardering krijgen en lol hebben in je baan mij erg helpen om redelijk eenvoudig een goede balans te vinden.
Zo voelt het niet alsof ik keuzes moet maken.

Mijn hobby's, zoals duiken en onderwaterfotografie, hebben wel te lijden onder de coronacrisis. Thuiswerken vind ik over het algemeen goed te doen. Ik breng wel veel dagen videobellend met collega's door. Ik merk dat ik toch met name de praatjes bij bijvoorbeeld het koffiezetapparaat mis. Dan gaat het om de losse sociale contacten, dus het geklets met mensen die ik niet eens zo goed ken. Hoe ervaar jij dat ?

Tegelijkertijd zie ik ook positieve ontwikkelingen die deze crisis ons brengt. Videobellen deden we eigenlijk zelden en werkt prima. Soms zelfs efficiënter. Dat mag wat mij betreft behouden blijven. Want we mogen bij de Belastingdienst best wat moderner worden. Dat geldt voor de inzet van onze middelen, maar ook bijvoorbeeld op het gebied van leiderschap. Ook daar zie ik nu verbetering: door de crisis zijn we minder bezig met de regeltjes en komen mensen nader tot elkaar. De muurtjes vallen weg en we werken beter samen. Ik hoop echt dat we straks op deze manier verder gaan.

Ik kijk uit naar je reactie!

Vriendelijke groet,



CV
Naam:
Functie
Bij de Belastingdienst sinds: 1999

Beste en ,

Wat leuk om jullie op deze manier te leren kennen! Jullie brieven voelen heel persoonlijk, waarvoor dank.

Wat vind ik het bijzonder om te lezen hoe jullie het thuiswerken ervaren. wat je schrijft sluit volgens mij aan bij de beleving van velen. Voor mij is het zeker herkenbaar. fijn om te horen dat jij thuiswerken over het algemeen goed te doen vindt.

Onze dochter woont tijdelijk weer thuis. Haar studie geneeskunde staat stil door de coronacrisis en ze helpt nu op afroep in een ziekenhuis. Mijn man werkt ook thuis en samen met onze zoon was het voor ons vieren ook zoeken naar wat werkt. Waar ga je zitten in huis? Als om acht uur 's ochtends mijn eerste digitale vergadering begint, waardeert mijn uitslapende dochter het niet als ik vlakbij haar slaapkamer ga zitten. ik mis ook het contact met collega's. Even snel informeel iets bespreken, dat moet nu via videobellen. Ik mis, net zoals jij, vooral die snelle contactjes op de gang.

je zegt dat je nu een betere werkplek hebt georganiseerd voor jezelf en vraagt of er nog aanvullende faciliteiten komen. Ik zit op zolder en dat helpt bij het scheiden van werk en privé, omdat ik na werktijd die laptop niet meer zie. Ook mijn werkplek is nog niet optimaal: ik zit op een normale stoel en aan een normale tafel.

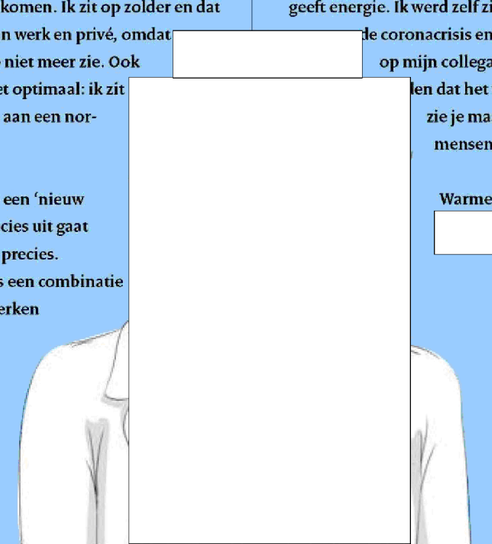
Na deze crisis krijgen we een 'nieuw normaal'. Hoe dat er precies uit gaat zien, weet niemand nog precies.
Ik verwacht dat we straks een combinatie gaan krijgen van thuiswerken en op kantoor zijn. We werken in elk geval tot 1 september thuis, tenzij je vanwege je functie echt aanwezig moet zijn op kantoor. Dat wringt voor sommige medewerkers, omdat er privé meer mag. Je mag bijvoorbeeld wel op het terras zitten, maar niet op kantoor komen met collega's. Dat is best lastig uit te leggen en wij moeten daar echt aandacht voor hebben.

'Het is onze taak als werkgever om de medewerkers een thuiswerkplek te bieden die 'arboproof' is'

Voor je thuiskantoor kun je bij je werkgever nu spullen lenen, zoals een toetsenbord, een beeldscherm of een bureaustoel. Ondertussen wordt er hard gewerkt aan faciliteiten voor thuiswerken in het nieuwe normaal. Het is onze taak als werkgever om de medewerkers een thuiswerkplek te bieden die 'arboproof' is. Een verantwoordelijkheid die we uiteraard nemen. De faciliteiten worden op rijksniveau geregeld, zodat je bij de Belastingdienst en Financiën net zo goed af bent als bij een ander departement.

, goed om te lezen hoe jullie in je team elkaar blijven opzoeken met humor. Plezier is belangrijk en geeft energie. Ik werd zelf ziek in de eerste week van de coronacrisis en was trots op mijn collega's die er samen voor zorgden dat het werk door kon gaan. Zo zie je maar weer: mensen zijn doorslaggevend. ■

Warme groet,



CV
Naam:
Functie:
Bij de Belastingdienst sinds: 2018

1865917
00562

In onze organisatie werken meer dan 30.000 mensen. Wat voor werk doen zij en wat doen zij in hun vrije tijd? is vrijwilliger bij de Luisterlijn.

WAT DOE JE IN JE VRIJE TIJD?

'Ik ben al drie jaar vrijwilliger bij de Luisterlijn regio Hilversum. Ik wil wat betekenen voor mensen die dat nodig hebben. Ik heb daarvoor eerst een interne opleiding gevolgd. Belangrijk is dat je actief kunt luisteren. Gemiddeld draai ik per maand twee dag- en twee nachtdiensten van elk vier uur.'

WAT VOOR GESPREKKEN VOER JE ZOAL BIJ DE LUISTERLIJN?

'Met 1.500 vrijwilligers zijn we 24/7 beschikbaar voor iedereen die behoefte heeft aan een luisterend oor. Eenzaamheid is vaak een trigger voor een gesprek. Soms zijn mensen eenzaam omdat ze verslavingsproblemen hebben of psychische problemen. Dat is heel zwaar. Ik probeer zo goed mogelijk te luisteren en als mensen dat willen, hen te adviseren of een spiegel voor te houden.'

WELK GESPREK HEEFT HET MEESTE INDRUK OP JE GEMAAKT?

'Eén gesprek is mij altijd bijgebleven. Een vrouw van 25 die terminaal was en thuis aan de morfinepomp lag. Met haar huisgenoten kon zij niet over haar ziekte en aankomend sterven praten. Dat maakte haar heel eenzaam.
Ik heb toen voorgesteld om telefonisch haar hand vast te houden. Het voelt goed om iemand dan tot steun te kunnen zijn. Gelukkig kan ik verdrietige of heftige verhalen snel een plek geven. Ik neem na een dienst even pauze en kan dan verder. En ik zorg ervoor dat ik tijd vrijhoud voor sport, sociale contacten, mijn volwassen kinderen en mijn partner. Vroeger ben ik manager in de zorg geweest. Dus ik ben wel wat gewend.'

Lees op pagina 2 wat doet bij het ministerie van Financiën.

Wil jij de volgende keer in deze rubriek?
Geef je op via @minfin.nl.



TEKST
FOTOGRAFIE:

1865917 00562