

Nieuwsbrief Toeslagen - terugkoppeling bespreking 21 augustus 2019 – concept2
eindafstemronde SCO en bestuurderskant

Belastingdienst Toeslagen is de afgelopen tijd veelvuldig in het nieuws geweest. De berichten waren niet positief en ook in het Kamerdebat over toeslagen zijn harde woorden gesproken. Het ging over de CAF-11 zaak: een dossier van 5 jaar geleden dat volop in het nieuws is geweest door een rechtszaak in april dit jaar. CAF staat voor Combiteam aanpak facilitators. Een bepaalde 'facilitator' organisatie in de kinderopvang stond centraal in het onderzoek naar mogelijke fraude. Meer inhoudelijk punt is dat er kindertoeslagen zijn stopgezet zonder vooraankondiging. Dit was naar buiten gebracht door een klokkenluider. Ook was er onrust over hoe er omgegaan wordt met de klokkenluider. Hoe een en ander is verlopen, is inmiddels in onderzoek bij de onafhankelijke commissie Donner. Die zal voor het eind van dit jaar rapporteren.

Bespreking in DGO-verband

In het technisch overleg van het DGO (Departementaal georganiseerd overleg) met [] van Financiën en [] Belastingdienst hebben wij het onderwerp geagendeerd als de vertegenwoordigers van het SCO (de Samenwerkende Centrales voor Overheidspersoneel), oftewel de vier (vak)bonden. In het overleg van 21 augustus 2019 is er uitgebreid teruggeblikt en zijn zaken uitgewisseld. Met deze nieuwsbrief willen wij jullie daarover informeren. Als terugkoppeling op jullie signalen. En in het algemeen als informatievoorziening aan onze 'achterban' voor wie wij aan het overleg deelnemen.

Aanwezigheid []

Een eerste opmerking is dat [] speciaal voor de bespreking in het technisch overleg was uitgenodigd. [] was echter door een andere belangrijke afspraak verhinderd het overleg bij te wonen. In het formele overleg van 3 september zal zij in principe wel aanwezig zijn. En dan zullen wij er alsnog bij haar op terug kunnen komen.

Klokkenluider

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

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

[] ziet echter de noodzaak van deze controle door de commissie niet in, aangezien de politiek dit al zal controleren. Wij denken dat de commissie in staat is om met de klokkenluider en het management te spreken zodat de commissie meer informatie heeft om tot een goed oordeel te komen. Anders dan de politiek, die uit moet gaan van de informatie van de Staatssecretaris. Om deze reden overwegen wij om de commissie alsnog zelf, als bonden, om een oordeel te vragen.

Het punt van “de cultuur” lees: de medewerkers?

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

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

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

[] Belastingdienst heeft hierop aangegeven dat medewerkers niet altijd dezelfde signalen afgeven. Medewerkers vormen ook niet één en dezelfde groep waarin iedereen altijd dezelfde mening heeft. Ook in het werk gaat het meestal om meerdere kanten aan een zaak die de te behandelen zaken complex maken. Aan de ene kant moet gewaakt worden voor fraude. Aan de andere kant moet rekening gehouden worden met de verschillende gevolgen en belangen waaronder die van burgers bijvoorbeeld, die soms voor een groot deel van hun inkomen afhankelijk zijn van toeslagen. Er bestaat vaak een onderliggend spanningsveld tussen de ‘preciezen’ en de ‘rekkelijken’. De een pleit om de ene reden voor een strikte toepassing van regels en afspraken. En de ander gaat bij voorkeur uit van een meer soepele uitleg van de regelgeving omwille van de andere reden. Daarnaast, zo stelt [] is hierbij vaak sprake van een soort ‘slingerbeweging’ in de tijd.

Slingerbeweging en tunnelvisie

[] Belastingdienst licht toe. Zoals gezegd komt de zaak oorspronkelijk uit 2013-2014. Van die tijd is ook het debat rond de zgn. Bulgarenfraude. Naar aanleiding daarvan is specifiek bij de kindgebonden toeslagen de nadruk komen te liggen op het strikt naleven en toepassen van de regelgeving. Vervolgens blijft men – zowel in de media als in de politiek – hier lang in een soort ‘tunnelvisie’ in hangen. Tot er op een gegeven moment als een soort tegenreactie, een slingerbeweging terug wordt gemaakt naar het belang van een soepele toepassing van regelgeving met oog voor de belangen van burgers en bedrijven.

Wij vinden het problematisch dat er naar de CAF11-zaak met de ogen van nu wordt gekeken. De stringente regels van toen zijn sinds die tijd door de politiek inmiddels versoepeld. Een punt wat daar bij komt is dat de politiek doorgaans weinig tijd neemt voor reflectie, om terug te kijken op het verleden. Daarnaast is de politiek daarbij doorgaans ook weinig kritisch over het eigen handelen. Zo is er dan geen aandacht voor de context waar binnen de uitvoering heeft plaatsgevonden maar richt de focus zich op de mogelijke tekortkomingen in de uitvoering.

Medewerkers van het betreffende CAF-team hebben met ons de beleving gedeeld zichzelf voorwerp van onderzoek te voelen: wat hebben wij verkeerd gedaan in ons werk in plaats van wat zijn de fouten in het oorspronkelijke fraude-onderzoek.

Ter besluit

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

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

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

Met vriendelijke groet,

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

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