

KLOKKENLUIDERS SLAAN ALARM OVER 'ANGSTCULTUUR' BIJ AFDELING TOESLAGEN VAN BELASTINGDIENST

'Kop dicht en doorwerken'



door OLOF VAN JOOLEN

Een zucht gaat door de kantoorruimten aan de Haagse Wilhelmina van Pruisenweg. Het is weer zover. Het computersysteem ligt eruit. De kans is groot dat er voor de bijna vierhonderd medewerkers de komende uren weer helemaal niks te doen valt.

Als de storing drie uur of langer duurt, mogen de overwegend via het uitzendbureau ingehuurd medewerkers naar huis. Tot die tijd is het wachten geblazen. Voor 21 euro per uur. Of 26 als je een meer ervaren kracht bent. Op veel beeldschermen komen YouTube-filmpjes voorbij. Op anderen starten films of series. Medewerkers met een Turkse achtergrond kijken graag naar een speciale site met de laatste programma's uit Turkije. Een enkeling doet achter zijn bureau een slaapje.

Werknemers van de dan nog in Rijswijk gevestigde afdeling Toeslagen kunnen het in de herfst van 2011 niet geloven. Ze gaan over op het nieuwe computersysteem NTS, waar zoveel om te doen is geweest. De programmatuur waarmee ruim zes miljoen Nederlanders hun huur, zorg en kinderopvangtoeslag kunnen aanvragen heeft zich binnen vier jaar ontwikkeld tot een enorm hoofdpijndossier.

De invoering stond gepland voor eind 2008, maar wordt steeds uitgesteld. De kosten lopen flink uit de hand. NTS kost 200 miljoen euro; vijf keer meer dan begroot. Voor zover

'Tijdelijke productiefabriek' kost per week alleen al aan externen half miljoen euro

de medewerkers weten, is het niet over met de technische ellende. Dat NTS om nare associaties af te schudden, wordt omgedoopt in Toeslag Verstrekkingssysteem (TVS) helpt daar weinig aan.

Getest

Hoewel de staatssecretaris in oktober 2011 aan de Tweede Kamer schrijft dat er uitgebreid met TVS zal worden getest en alle seinen op groen staan, merkt het personeel van de grootste Toeslagenvestiging daar weinig van. De tests bestaan uit het in het systeem zetten van relatief makkelijke dossiers. Als er iets niet werkt, moeten ze een seintje geven. De gevolgen zijn volgens een van de medewerkers precies zoals het personeel vreemde.

„Het systeem lag en ligt er nog regelmatig uit. Vooral na een update van de software is het vaak raak”, vertelt de klokkenluider. Uit angst voor ontslag willen de werknemers alleen anoniem hun verhaal doen. „De hele afdeling met drie- tot vierhonderd man zit urenlang niks te doen. In werkoverzichten voor het hoofdkantoor in Utrecht wordt vaak gesjoemeld om die storingen niet te laten opvallen. Utrecht moet tevreden worden gehouden.”

„De keerzijde is dat wij ons een ongeluk moeten werken om het werk uit die verloren tijd, die er officieel dus niet eens is, weer in te halen. Meteen na de invoering van het nieuwe systeem begonnen achterstanden te ontstaan. Als we oplossingen voor de computerproblemen aandragen, horen we dat die pas bij de volgende update mogelijk zijn. Wanneer die dan was? Volgend jaar. Tegelijkertijd zegt de leiding wel steeds: dit is het grootste computersysteem in zijn soort van West-Europa. Ze zijn daar heel trots op.”

BULGAREN DIE TEN ONRECHTE VOOR BIJNA honderd miljoen euro aan toeslagen konden opstrijken. Keurige belastingbetalers die hun geld juist niet krij-

gen en een inmiddels gevallen staatssecretaris die de afdeling maar niet op de rit wist te krijgen. Belastingdienstmedewerkers van de eenheid Toeslagen

zijn het zat. Twee van hen vertellen exclusief aan De Telegraaf wat er achter de schermen bij het meest geplaagde onderdeel van de fiscus gebeurt.



Staatssecretaris Weekers werden de zich opstapelende problemen bij Toeslagen vorige week fataal. Hij nam onder druk van de Tweede Kamer ontslag.

Het is nu aan VVD'er Eric Wiebes om de haprende Belastingdienst als verantwoordelijk staatssecretaris aan de praat te krijgen.

Onder medewerkers van Toeslagen is de onvrede groot. Twee van hen doen nu anoniem een boekje open over wat er achter de schermen mis gaat.

FOTO'S: RENE OUDSHOORN/DIJKSTRA BV/SERGE LIGTENBERG

FOTOCOMPILATIE: REDACTIE ILLUSTRATIE

de leiding van de Belastingdienst stelt dat het met storingen overigens erg meevalt. Het speciale toelagensysteem heeft volgens de directie nauwelijks storingen. Wel zijn er problemen met servers van het Rijk waarvoor Toeslagen is aangesloten. „Maar daar heeft de burger geen last van”, aldus de fiscus, die suggesties over geknoei met urenstaten van de hand wijst.

De kern van het probleem waarmee Toeslagen worstelt, zit hem volgens de klokkenluiders erin dat de computer aanvragen minder automatisch afhandelt dan gedacht. Met grote regelmaat verslijkt de programmatuur zich. Bij-

voorbeeld omdat de informatie die aanvragers doorgeven niet overeenkomen met de naam-, adres- en woonplaatsgegevens vanuit de Gemeentelijke Basisadministratie. In zo'n geval moet een medewerker alles handmatig controleren en eventueel aanpassen. Soms een klusje van een paar minuten, maar regelmatig ook een veel langer karwei.

Sommige adressen zijn er ronduit berucht om. Zo gaat het bij elke aanvraag vanuit de Amsterdamse James Wattstraat 75 standaard mis. Reden: er staat daar een grote studentenflat. De belastingcomputer snapt niet dat er op dit ene nummer honderden mensen wonen die

allemaal recht hebben op huurtoeslag op hetzelfde adres en spuugt het verzoek weer uit.

Op dit moment liggen er 400.000 van dit soort incompleet posten. De Belastingdienst spreekt van 'een normale werkvoorraad'. Iets waar een van de werknemers vraagt eens bij heeft. Sommige posten zijn volgens hem bijna twee jaar oud. „Als je het gangbaar vindt twee jaar over de afhandeling van een post te doen dan is het zo.”

Integraal

Het handmatige corrigeren had tijdelijk moeten zijn. Dat blijkt uit een omschrijving die de oud-directeur van de afdeling op zijn LinkedIn-profiel heeft staan. Hij heeft het over 'een tijdelijke productiefabriek met 650 werknemers ingericht om de transitieperiode van de vier oude Toelagensystemen naar één integraal Toelagensysteem (NTS) te ondersteunen’.

Vanwege dat tijdelijke karakter zitten er hoofdzakelijk uitzendkrachten. De overheid kan als het nodig is op korte termijn weer van de af. Ook bijna alle teamleiders die direct onder de directeur vallen, zijn niet in vaste dienst. Per maand krijgen de zpp-kaderleden een bruto salaris van bijna veertien mille. Grofweg kost de 'tijdelijke productiefabriek' per week alleen al aan externen een half miljoen.

„Dat zorgt voor chaos. Iedereen die als uitzendkracht werkt, moet na 3,5 jaar weg. Langer mogen ze je niet houden. Ook niet als je het goed doet en belangrijke ervaring hebt. Ik snap niet hoe een overheidsorgaan kan bestaan uit 95 procent uitzendkrachten. Dan vraag je toch om problemen? Externe partijen kunnen eisen wat ze willen met zo'n aandeel aan medewerkers”, verzucht de medewerker.

Hoewel de invoering van het nieuwe computersysteem in juli 2012 is afgerond, zitten de honderden uitzendkrachten er tot op de dag van vandaag. Volgens de Belastingdienst is de eenheid officieel permanent geworden: „De afdeling zal niet verdwijnen omdat handmatig toezicht noodzakelijk zal blijven, ook met het nieuwe Toeslagen Verstrekkingssysteem.”

De druk op de tijdelijke krachten is groot. Ze krijgen een opleiding van twee weken en worden vervolgens voor de leeuwen gegooid. De klokkenluiders omschrijven de sfeer op de afdeling als 'angstcultuur'. Te laat komen, ook al is het een minuut door een vertraagde trein, wordt niet geaccepteerd. Na vijf keer kan de uitzendkracht wegwezen. Ook geldt er een stringent vastgesteld aantal dossiers dat personeel dagelijks moet verwerken. Wie dat haalt, wordt gek genoeg weer extreem met rust gelaten.

„Voor sommigen is het target lastig”, vertelt de medewerker. „Maar als je een beetje kan doorwerken, heb je het juist makkelijk. Veel collega's zijn er om een uur of elf wel doorheen. Dan doe je een beetje extra om in positieve zin op te vallen. Maar natuurlijk niet te veel. Dan verpest je het voor anderen. 's Middags ben ik meestal klaar. Dan kijk ik vaak een serie op mijn computer. En er worden films uitgewisseld. Dat gebeurt heel openlijk. Bijna iedereen doet het. Daarom komen storingen lang niet iedereen slecht uit.”

Volgens de klokkenluiders heeft het oplossen van de problemen helemaal geen prioriteit bij de leidinggevenden. Sommigen zijn drukker met buiten roken dan met het werk waar ze voor 110 euro per uur voor worden ingehuurd. Bij de vorige directeur had dat volgens de werknemers wel een

'Vierhonderd man zitten urenlang niks te doen door storingen'

heel aparte achtergrond.

„Hij was vooral bezig met mooie vrouwen op de afdeling. Vrijdags maakte hij altijd een rondje. Bij de mannen bleef hij kort staan, maar voor de aantrekkelijke vrouwelijke collega's had hij alle tijd”, vertelt één van hen. „Hij heeft zelfs een keer thuis voor de deur gestaan bij een collega met een bos rozen. Terwijl hij gewoon getrouwd was, hè? Uiteindelijk heeft dat hem ook opgebroken. Hij werd beschuldigd van ongewenste intimiteiten. De directeur moest per direct al zijn spullen van BlackBerry tot iPad inleveren en het gebouw verlaten onder begeleiding van de bewaking. Zijn kisten werden allemaal afgesloten en zijn op slot en wel verhuisd.”

Strontkar

Opvallend genoeg meldt de betrokken baas op zijn LinkedIn-profiel nog steeds bij de Belastingdienst te werken. Als projectmanager om precies te zijn. De directie wil niks over hem zeggen, omdat het beleid is niet op individuen in te gaan.

Ook zijn opvolger staat volgens de klokkenluiders niet open voor de werkvloer. De boodschap vanuit het kader is simpel: kop houden en doorwerken. Nog deze week werd het personeel via een intern bericht op het hart gedrukt vooral niet naar de pers te stappen. Alles bij elkaar niet de manier om de harten van de medewerkers te winnen. Zeker omdat zij eerst publiekelijk de strontkar over zich heen krijgen wanneer blijkt dat Bulgaren voor bijna honderd miljoen kunnen sjoemelen met toeslagen. En vervolgens de hardwerkende belastingbetalers te woord moeten staan die vanwege de aangescherpte fraude-eisen plotseling geen toeslag meer krijgen.

„Dan heb je het over mensen die alleen dankzij die toeslag kunnen rondkomen. Ouderen bijvoorbeeld. Mensen die echt in de problemen komen. Probeer die maar uit te leggen dat ze niet de toeslag krijgen waarop ze wel recht hebben”, verzucht een van de medewerkers. „Ik heb het daar moeilijk mee. Het kader laat dit soort dramatische gevallen volkomen koud. Ook voor alle ellende die er nu is vanwege de verplichting toeslagen allemaal op één rekening te laten storten, hebben we uitgebreid gewaarschuwd. Zonder resultaat.”

„Uiteindelijk zou er toch iemand in de politiek moeten zijn die durft toe te geven dat het hele toelagensysteem niet deugt? Toeslagen worden toegekend en de controle of ze terecht zijn verstrekt komt pas later. Dat klopt gewoon niet. Wij moeten de laatste tijd brieven sturen naar Polen om mensen te vragen te veel ontvangen toeslagen terug te betalen. Denk je serieus dat iemand dat ook echt doet? Het laat alleen maar zien hoe ver de leiding en de politiek af staan van de werkelijkheid. Daar moet toch iets tegen worden gedaan? Want het is allemaal wel belastinggeld waar we het hier over hebben.”