

Column

Werken bij de Belastingdienst

Door **Annemarieke Nierop**

Hoofdredacteur S&D

Werk is de beste manier om te integreren. Dat gold in elk geval voor mij: pas toen ik ging werken, leerde ik het Nederland buiten Amsterdam begrijpen. Dat was bij de Belastingdienst, zo'n twintig jaar geleden. Mijn laptop kon ik ophalen bij de afdeling ICT – in een kelderkamer met een muur vol blote vrouwen. In de kantine at men geprakte kroketten op witte bolletjes die werden weggespoeld met halve liters melk. We werkten in teams die werden aangestuurd door mannen in ruitjeshemden met bollende buiken. Helemaal aan het hoofd stond trouwens een vrouw, de directeur-generaal, maar die nam niemand serieus omdat ze leggings droeg.

Mijn collega's bleken heel aardig. Werken bij zo'n weinig aabare instantie vergroot de saamhorigheid. De collega die slachthuizen moest controleren, vertrouwde me toe van zijn leven geen vlees meer te eten. We kregen les hoe we met de multiculturele samenleving moesten omgaan: moslims geven vrouwen geen hand en de zool van je schoen tonen is een belediging.

Nadat ik gesolliciteerd had bij de afdeling communicatie ging er weer een nieuwe wereld voor me open: die van het New Public Management. Als bedrijfsjournalist mocht ik propaganda maken voor de eigen organisatie. Ik interviewde heel wat hogere managers, en leerde dat het als een groot voordeel gold als managers inhoudelijk weinig weten – wel van managen natuurlijk, maar niet van de Vpb, btw of het formeel recht. Om doeltreffend te kunnen besturen is inhoudelijke betrokkenheid een obstakel. Daarom werkt de Belastingdienst ook met managementteams waarin men elke paar jaar wisselt van 'rol'. Het team als geheel draagt verantwoordelijkheid.

Op een dag kwam er een afdeling 'Toeslagen' die nieuwe carrièrekansen bood voor nog meer managers zonder idee van wat ze manageden. Ik heb destijds dus het begin meegemaakt van de ontsparing van de Belastingdienst zoals we die vandaag beleven.

De *Beeldkrant* – die bestond ook al in mijn tijd! – haalde onlangs het nieuws omdat medewerkers hun hart luchtten op dit interne digitale platform: ze eisten dat hun leidinggevenden gestraft zouden worden voor de 'toeslagenaffaire'.

De conclusie die de NOS hieruit trekt is dat binnen de Belastingdienst sprake is van een afrekencultuur en van angst onder medewerkers. Maar berichten op de *Beeldkrant* plaatsen medewerkers gewoon onder eigen naam, dus met die angstcultuur zal het wel meevallen. Het zijn ook niet de medewerkers die bang moeten zijn, maar de managers. Het hele managementsysteem van de Belastingdienst moet namelijk op de schop willen we het burgers-vermorzelende-monster verslaan dat deze organisatie geworden is.

Want managers-die-alleen-managen voeren zonder nadenken de taken uit waarvan ze denken dat de politiek die ze opdraagt. Moeten we strenger zijn op fraude? Geen probleem, dan draaien we aan wat knoppen. Wat zegt u? Zijn het vooral de ouders met buitenlandse namen die frauderen? Geen probleem, van het recht hebben we toch geen verstand, dan pikken we die er gewoon uit.

De enige manier om van de Belastingdienst weer een fatsoenlijke uitvoeringsdienst te maken die werkt voor het algemeen belang van Nederland en de Nederlandse burgers, is door alle managers uit hun functie te ontslaan en nieuwe sollicitatierondes te houden, waarbij alleen ambtenaren met kennis van zaken de regie mogen voeren. En die moeten dan verplicht eenmaal per maand op bezoek bij de mensen en bedrijven waarover ze beslissen.