



Bondig.  
vo.

# Koekje van eigen deeg

## Overheid onbegrijpelijk voor burgers

Pagina 12

Magazine voor de leden van de NCF

## Bondig.

Uitgave 13 - April 2013

PAG 10

Het nieuwe dienstwapen

INTERVIEW

PAG 6

James Helmer en Jacqueline  
Choufoer, raadsman en -vrouw

OOK NCF

PAG 23

Marco Munnink,  
NCF-abonnee

**NCF**  
behartigt.

## Inhoudsopgave

# In deze Bondig



### 'Belasting- en douaneambtenaren hebben hart voor de zaak'

Zij gooiden het roer om, leerden het Algemeen Rijksambtenarenreglement van buiten en zijn nu raadsman en raadvrouw van belastingambtenaren en douaniers.

6



### Het nieuwe dienstwapen: Walther P99Q

Het ging niet zonder slag of stoot en het heeft even mogen duren, maar na vele jaren trouwe dienst is het dan toch einde oefening voor die goeie ouwe Walther P5.

10



### Er is nog genoeg werk te doen - Bijzondere invordering

Vier goed opgeleide en gemotiveerde aspirant douaneambtenaren startte in 1982 bij het douanegebouw in de Vugtstraat te Roosendaal. Anita Bontjer-Koops was één van hen.

14



### Geschiedenis van de Douane, de oudste Rijksdienst van Nederland

Eind 2012 verscheen het boek 'Van Tollenaar tot Poortwachter - Geschiedenis van de Douane, de oudste Rijksdienst van Nederland'. Een gesprek met de auteur Tom Pfeil.

18

#### En verder in deze Bondig

Nieuw sociaal beleid Rijk tot 1 januari 2016 - Rijksbrede afspraken

Extra bezuinigingen 2014

Hulp bij aangifte - Pas op wat je doet

Column Peertjeshersenspinsels

Overheid onbegrijpelijk voor burgers

Social Business bij de Belastingdienst - ConnectPeople

Wist je dat...

Vraag het Marianne Wendt

Van de NCF

Ook NCF (abonnee) - Marco Munnink

PAGINA 4

PAGINA 4

PAGINA 5

PAGINA 9

PAGINA 12

PAGINA 16

PAGINA 20

PAGINA 21

PAGINA 22

PAGINA 23

#### Nederlandse Categoriele vakvereniging Financiën

Oorspronkelijk opgericht op 24 november 1889 en aangesloten bij Ambtenarencentrum en CESI.

#### Grondslag

De bond is onafhankelijk, zonder binding met een bepaalde geestelijke stroming of politieke partij, onder volledige eerbiediging van de godsdienstige, wereldbeschouwelijke of politieke overtuiging van zijn leden.

#### Secretariaat

Strevelsweg 700/305,

3083 AS Rotterdam

T 010 - 410 16 58

F 010 - 210 01 17

I [www.ncf.nl](http://www.ncf.nl)

E [info@ncfned.nl](mailto:info@ncfned.nl)

#### Voorzitter

Albert van der Smissen, 06 - 24 69 88 66

#### Penningmeester

Thomas Geelhoed, 06 - 24 69 39 99

Bankrekening 141632 t.n.v. NCF

#### Secretaris

Ad van Gaans, 06 - 24 69 88 93

#### Ledenadministrateur

Rinus Oudeman,

Gardeniadal 3,

2317 HV Leiden

#### Bestuurslid PR & dienstverlening

Piet van Sintmaartensdijk,

06 - 24 69 88 92

#### Bestuurslid collectieve belangenbehartiging en oranje zaken

Jos Voortman, 06 - 24 69 81 89

#### Bestuurslid individuele belangenbehartiging en groene zaken

Eelke Renkema, 06 - 24 69 85 80

#### Bestuurslid en 2° bestuurder GOBD

Han Vonk, 06 - 24 69 88 71

#### Bestuurslid medezeggenschap

Fred Goverde, 06 - 24 69 88 37

#### Bestuurslid Blauwe zaken

Edwin Janssens, 06 - 81 37 07 63

## Van de voorzitter

# Een nieuwe lente

Is het gebeurd met de kou en kunnen we nu eindelijk gaan genieten van de warmte van het voorjaar? Ik hoop toch dat nu, na het moeizaam bereiken van een Sociaal Beleid Rijk, ook de tijd is aangebroken voor een fatsoenlijke CAO.



Op 11 april ondertekenden Minister Blok en de vier centrales van overheidsperoneel het akkoord Sociaal Flankerend Beleid.

### CAO

Mensen kunnen niet leven van de lucht, al denkt onze werkgever - of moet ik zeggen de politiek - van wel. Wellicht dat het gesloten sociaal akkoord ruimte gaat bieden voor een loonsverhoging. Ik stel mij daar echter niet al te veel van voor.

3 jaar lang prijscompensatie levert toch al snel zo'n 6% op. Dat zou een aardige start zijn. En dan heb ik het nog niet over een reële loonsverhoging, om alle dingen die duurder zijn geworden te kunnen blijven betalen. Ik wil beloning voor al het werk dat wij leveren en wellicht ook een deel van de meeropbrengst naar aanleiding van spoor 3.

### SBR

Het is goed dat er, door de komst van spoor 3, ruimte voor deeltijders komt om hun arbeidstijd uit te breiden. Ook komt er ruimte voor nieuwe collega's om in te stromen. De 'vind-plaatsen' voor deze collega's kunnen zijn: huidige flexwerkers, verticale doorstromers, horizontale verplaatsters, nieuwe collega's en collega's die instromen vanuit andere departementen. Ik hoop dat er ook voldoende aandacht zal zijn voor de zittende

medewerkers en hun kansen in deze ronde, waar wat mij betreft echt ook kansen geboden moeten worden.

Over de totstandkoming van het SBR en de inhoud, heeft onze NCF zich uitgesproken via de kaderleden die zitting hebben in het CB GOBD, waarover wij jullie hebben ingelicht via de Binding van 15 april jongstleden. Fraai was het allemaal niet. Zelfs de Advies- en Arbitragecommissie Rijksdienst (AAC) moest er aan te pas komen om uiteindelijk de werkgever/politiek te laten bewegen. Persoonlijk heb ik hier wel een mening over, maar binnen de NCF beslissen de (kader)leden en daar heb ik respect voor als voorzitter.

*Een warme groet van jullie voorzitter,  
Albert van der Smissen*



Albert van der Smissen



**Bepie van den Akker (BelTel/Eindhoven)** heeft onlangs zes nieuwe leden geworven voor onze NCF. Haar motto is: 'Alles wat je aandacht geeft, groeit.' Bepie: 'Ik vraag daarom dan ook altijd of iemand lid is van een vakbond. Mocht dat niet geval zijn, dan leg ik met veel enthousiasme uit, waarom het vakbondslidmaatschap zo belangrijk is. Jawel, dat heeft tot nu toe zes nieuwe NCF-leden opgeleverd. De zevende collega (supervisor) komt eraan, maar die is nog even aan het nadenken. Lid zijn van de NCF is belangrijk. Samen sta je namelijk sterk! Dat geeft extra kracht en biedt daarnaast meer mogelijkheden om een sterke onderhandelingspositie op te bouwen richting onze werkgever én de politiek.'

# Nieuw sociaal beleid Rijk tot 1 januari 2016

## Rijksbrede afspraken

Op rijksniveau heeft de NCF met minister Blok een akkoord bereikt over sociaal beleid bij reorganisaties. In dit akkoord gaat het om rijksbrede afspraken over de begeleiding van werk naar werk van medewerkers die hun werkzaamheden kwijtraken als gevolg van een reorganisatie. De afspraken gelden tot 2016.



- De vertrekstimuleringspremie wordt maximaal € 75.000,-. Deze aftopping geldt totdat er duidelijkheid is over een centraal sociaal akkoord.
- Tot 2016 wordt geen reorganisatieontslag verleend, tenzij de betrokken medewerker niet meewerkt aan het vinden van ander werk.

### Belang voor Belastingdienstmedewerkers

Binnen de Belastingdienst geldt structureel al de afspraak, dat niemand ontslagen wordt als gevolg van een organisatieverandering. De Belastingdienst kent dus op dit belangrijk punt een betere afspraak, dan hetgeen nu rijksbreed is afgesproken. Rijksbreed is immers een tijdelijke non-ontslag garantie afgesproken. In het rijksakkoord wordt vooral geschreven over faciliteiten voor medewerkers in organisaties met een 'krimp'-situatie. In de Belastingdienst worden op dit moment juist mensen geworven. Uiteraard blijft de betere afspraak binnen de Belastingdienst geldig. Dat neemt echter niet weg dat medewerkers mobiel moeten worden vanwege de sluiting van kantoren of de concentratie van werkprocessen. Zowel de dienstleiding als de vakbonden vinden het van belang dat medewerkers faciliteiten hebben die hen ondersteunen bij die bewegingen. Daarom zullen de dienstleiding en de vakbonden in overleg gaan om te bezien of dat rijksbrede akkoord kan worden geconcretiseerd voor de situatie bij de Belastingdienst.

### Ledenbrief

Er zal dus nog een 'vertaalslag' gemaakt moeten worden. Daarom zal het resultaat van deze 'vertaalslag' er anders uit gaan zien dan het rijksbrede akkoord. De NCF zal al haar leden hierover informeren. Tip: Check regelmatig onze website [www.ncf.nl](http://www.ncf.nl). Onder thema/SFB vind je alle relevante informatie over het nieuw sociaal beleid.

Enkele belangrijke afspraken zijn:

- Ambtenaren worden intensief van werk naar werk begeleid.
- De verplichting om een andere passende functie te aanvaarden geldt niet meer alleen voor de rijksoverheid, maar voor de gehele overheid.
- Het 'last in first out'-principe wordt voor de duur van deze afspraken vervangen door het afspiegelingsbeginsel. Dit houdt in dat de leeftijdsopbouw voor en na de ontslagen, zo veel als mogelijk gelijk blijft. De jongste werknemers, die het kortst in dienst zijn, kunnen dus niet als eerste worden ontslagen.

## Extra nullijn rijksambtenaren

De ministerraad heeft ingestemd met een aanvullend bezuinigingspakket van € 4,3 miljard dat in 2014 in moet gaan. De belangrijkste maatregelen uit het aanvullend pakket zijn het bevriezen van belasting-schijven en heffingskortingen (€ 1,1 miljard) en een extra jaar nullijn voor rijksambtenaren (€ 1 miljard). De extra nullijn voor ambtenaren is vooral nijpend voor de financiële situatie van de NCF-collega's in de lagere schalen. Veel van de B- en C-functionarissen

worden hierdoor getroffen. De NCF gaat zich beraden of het bijvoorbeeld mogelijk is om alleen voor deze groep een incidentele loonsverhoging af te spreken. Verder is de NCF van mening dat het hanteren van de nullijn, kortetermijnbeleid is. Op langere termijn moet er een inhaalslag volgen, want als de rijkdienst als werkgever niet marktconform beloont, is het straks bij een krappere arbeidsmarkt niet aantrekkelijk meer om voor de rijkdienst te gaan werken.



## Hulp bij aangifte

# Pas op wat je doet

Als je bij de Belastingdienst werkt, dan verwacht jouw sociale omgeving al snel dat jij als deskundige hen wel even kunt helpen met het invullen van hun belastingaangifte of dat je hen van bepaalde informatie kunt voorzien. Toch is het zaak om met dit soort verzoeken voorzichtig en zorgvuldig om te gaan.

### Regels over hulp bij aangifte

In het RPVB is bepaald, dat het een ambtenaar van de Belastingdienst verboden is om fiscale werkzaamheden te verrichten voor derden. Hierbij moet je denken aan het invullen van aangiftebiljetten of het schrijven van verzoek-, bezwaar-, en beroepschriften. Het is de ambtenaar wel toegestaan om fiscale werkzaamheden te verrichten voor een zeer beperkt aantal relaties in de persoonlijke levenssfeer. Als het gaat om naaste familie, aanverwanten, goede vrienden en bekenden voor wie gezorgd wordt, dan mag er bijstand worden gegeven bij het invullen van het aangiftebiljet. Er moet dus sprake zijn van méér dan een enkele keer voorkomend en toevallig contact. Met andere woorden, de buurman valt daar niet onder. Jouw inwonende dochter mag je daarentegen wel helpen. Je moet hiervan echter wel het bevoegd gezag op de hoogte stellen en je mag geen beloning ontvangen voor de verrichte werkzaamheden.

### Ada

Ada, 47 jaar oud en al sinds haar 21-ste werkzaam bij de Belastingdienst, vulde al jarenlang voor diverse mensen de aangifte inkomstenbelasting in tegen een geringe vergoeding van € 15,-. Ook voor mensen op wie uitzondering op het

verbod niet van toepassing was. Op enig moment maakte één van de mensen voor wie Ada de aangifte IB had ingevuld, bezwaar tegen de vastgestelde aanslag. In dat bezwaar stond dat de aanslag niet kon kloppen, omdat Ada immers bij de Belastingdienst werkte en dus echt geen fout in de aangifte kon hebben gemaakt. Ada moest op het matje komen bij haar baas. Ze had geen idee dat ze iets had gedaan wat door haar werkgever verboden was. Eerlijk vertelde ze dan ook voor wie ze de aangifte allemaal had ingevuld. Haar baas ontplofte bijna van kwaadheid en zwaaide voor haar gezicht met de brochure Werken bij de Belastingdienst, uw rechten en plichten. Toen was het de beurt aan Ada om kwaad te worden. Die brochure was volgens haar zo algemeen, dat zij daaruit niet had kunnen afleiden dat het niet melden van haar invulwerkzaamheden tot strafontslag zou kunnen leiden. Bovendien had zij geen kwaadwillende bedoelingen gehad, waren de aangiftes juist ingevuld en was haar beloning zo gering dat ze daar net haar kosten mee had kunnen dekken.

### Terecht

Helaas voor Ada was haar werkgever het niet met haar eens. Toen ook nog eens bleek dat zij voor derden in de systemen van de Belastingdienst had

gekeken, volgde er direct een strafontslag. Ada stapte naar de rechter. Deze oordeelde dat de informatie in de Belastingdienst-brochure dan misschien wel algemeen was, het had haar ook op grond van algemene informatie duidelijk moeten zijn, dat haar handelen arbeidsrechtelijke gevolgen kon veroorzaken. In de uitspraak hield de rechter ook rekening met het feit dat de Belastingdienst regelmatig voorlichting geeft over integriteit en over de rechten en plichten van een ambtenaar. Zo worden er brochures uitgegeven en wordt het onderwerp regelmatig toegelicht op Belastingnet en tijdens werkoverleggen. Nu Ada twee cruciale regels had overtreden, besloot de rechter dat zij terecht was ontslagen, goede bedoelingen of niet. Ada was gedesillusioneerd, maar bleef niet bij de pakken neerzitten. Ze schreef zich in bij de Kamer van Koophandel en heeft nu een florerend bedrijf. Zo helpt ze particulieren én ondernemers bij onder meer het invullen van hun aangiftes. Ada is uiteindelijk goed op haar pootjes terechtgekomen. Voor ons als medewerkers van de Belastingdienst, blijft het zaak om goed op te letten als je anderen wilt helpen met fiscale zaken. Besef goed wat je doet en voor wie je het doet. Bespreek dit met je leidinggevende en leg dit schriftelijk vast, dan kan je niets gebeuren.



Jacqueline  
Choufoer-van  
der Wel



Interview James Helmer en Jacqueline Choufoer

## ‘Belasting- en douaneambtenaren hebben hart voor de zaak’

Ze zijn in Leiden klaargestoomd om pleitbezorger te worden van voor misdrijven verdachte personen. Zij zouden best beroemde strafpleiters hebben kunnen worden. Hoe spannend! Het bleek niet hun droom. Zij gooiden het roer om, leerden het Algemeen Rijksambtenarenreglement van buiten en zijn nu raadsman en raadvrouw van belastingambtenaren en douaniers. Hoe saai!

### Een bijzondere belangstelling voor helpen

James Helmer en Jacqueline Choufoer kijken mij niet-begrijpend aan. Saai? Hun werk saai? Hoe kom ik erbij! Het tegendeel is namelijk waar; zij zijn juist blij dat ze voor de sociale advocatuur hebben gekozen. Bij Advocatenkantoor Dijkgraaf in Den Haag, de huisadvocaat van de NCF, doen zij dit werk nu, respectievelijk, zeven en negen jaar en ze zijn er nog lang niet op uitgekeken. Dit kantoor is gespecialiseerd in arbeidsrecht en heeft een ruime ervaring op het gebied van het ambtenarenrecht - praktijkgebieden die de jonge juristen juist heel erg leuk vinden. Zij hebben geen behoefte ooit naar een strafrechtkantoor te gaan. ‘Nee’, klinkt het beslist. ‘Dit werk ligt ons veel beter’, zegt James. ‘Kijk, als een ambtenaar zo’n acht uur per dag op het werk is heeft hij daar liever geen problemen. Maar als ze zich toch voordoen dan is het wel fijn als je iemand vindt die jou met raad en daad kan bijstaan. Iemand die kan uitleggen of het wel of niet zin

heeft om iets aan te pakken. Ik vind het fijn om daarbij behulpzaam te zijn. Als je hier werkt moet je die insteek wel hebben. Elke advocaat helpt je natuurlijk, maar bij een sociaal advocatenkantoor heb je een bijzondere belangstelling voor het helpen. Je bent erop gericht om iemand die óf niet zo handig is, óf het gewoon niet goed begrijpt, bij de hand te nemen en door zo’n proces te leiden.’ Jacqueline denkt er ook zo over. ‘Het is echt niet saai, hoor. Er komen genoeg interessante kwesties langs. En dan bedoel ik dat het echt niet alleen maar gaat of iemand wel of niet een vergoeding voor lunchkosten krijgt, bijvoorbeeld. Nee, het gaat vaak om dingen die diep ingrijpen in het leven van mensen. En als ik daarbij kan helpen doet het mij wel goed om dat te doen.’

### Kennis van de werkvloer

In de afgelopen jaren hebben de advocaten de werkvloer van de Belastingdienst en de Douane, en de ambtenaren



Jacques van Kesteren

die er werken, goed leren kennen. 'Ik vind de belasting-ambtenaar en douanier nauwgezet. Zij hebben hart voor de zaak en proberen zoveel mogelijk overeenkomstig de waarde van de dienst te handelen', zegt James. 'Ze proberen hun werk juist heel goed te doen', vult Jacqueline aan. 'Soms gaan ze daarmee wel eens de fout in omdat ze het té goed willen doen. Ze willen bijvoorbeeld zoveel mogelijk productie draaien, lopen zichzelf dan voorbij en vergeten de tijd-werk-registratie (SAP) goed in te vullen.' De kennis van de werkvloer maakt het hun mogelijk zich goed in te leven in typische ambtenarenzaken. Neem de ambtenaar die vindt dat hij structureel op een hoger niveau werkt, maar lager betaald wordt. James legt uit dat dit weliswaar niet de makkelijkste zaken zijn. Er moet veel onderzocht worden. 'We inventariseren of dat werk inderdaad van een hoger niveau is, onderzoeken of dat werk ook aan de ambtenaar is opgedragen en of hij het structureel verricht. Je moet namelijk kunnen aantonen hoeveel procent je van je dagelijks werk besteedt aan werkzaamheden die boven het reguliere niveau liggen. En dat is moeilijk.'

### Geen keuzemenu

Voor een hulpverlener die niet zo thuis is in de Belastingdienst lijkt het veel lastiger een dergelijke zaak aan te pakken. James en Jacqueline vinden dat zij een voorsprong hebben op de advocaten van een rechtsbijstandverzekeraar. 'De NCF is er voor de Belastingdienst en de Douane. Een verzekeraar bestrijkt een veel groter gebied, waarbij iedereen zich kan aansluiten. Een ander nadeel van een verzekeraar is dat die maar een maximaal aantal uren aan een zaak kan besteden.

**“ Bij ons krijg je de tijd die ervoor nodig is. En je kunt ons rechtstreeks bellen. ”**

Bij ons krijg je de tijd die ervoor nodig is. En je kunt ons rechtstreeks bellen. Wij hebben geen keuzemenu!' Als iemand hulp zoekt kan hij het nummer van de NCF bellen en komt dan terecht bij het Advocatenkantoor Dijkgraaf. Meestal krijgt hij dan James of Jacqueline aan de telefoon. Een eenvoudige vraag beantwoorden zij direct. Maar vragen over beoordelingen en onkostenvergoedingen, zoals reiskosten, moet het lid in eerste instantie voorleggen aan de zogenaamde IB'ers (individuele belangenbehartigers). De IB'ers zijn kaderleden van de NCF en wonen verspreid over het land (zie [www.ncf.nl](http://www.ncf.nl)).

### Hoorzitting

Als de advocaten een zaak in behandeling nemen, nodigen zij de cliënt uit voor een ontmoeting op het kantoor in Den Haag. Een gesprek levert doorgaans meer informatie op dan via de telefoon of de e-mail. Zodra zij besluiten stappen te ondernemen stellen zij in overleg met de betrokkene een bezwaarschrift op en zenden het naar het

betreffende dienstonderdeel. Dan volgt er meestal een hoorzitting die de advocaat samen met de cliënt bijwoont. In principe is die hoorzitting op een andere eenheid dan die waar het aangevochten besluit is genomen. Bij een hoorzitting mag je het bezwaarschrift toelichten. Volgens James en Jacqueline zou er echt een gesprek moeten plaatsvinden, zodat ieder zijn standpunten nog eens toelicht. 'Maar in de praktijk zie je helaas te vaak dat er aan de andere kant van de tafel een menselijke bandrecorder zit die alleen maar opschrijft wat je zegt. Daarmee is het horen wel heel letterlijk opgevat.'

### Integriteitregels

Over de inhoud van een individuele zaak mogen de belangenbehartigers niets vertellen. Wel zijn zij bereid in zijn algemeenheid iets te zeggen over de aard van de affaires die zij behandelen en of die vaak voorkomen. Schending, of vermeende schending van de integriteitregels, komen vaak voor. Een opsomming van de meest voorkomende:

- ambtenaren die hun fiscale verplichtingen in privé niet goed zijn nagekomen doordat zij bijvoorbeeld, al dan niet expres, hun aangifte IB onjuist hebben ingevuld;
- het op een onjuiste manier verantwoorden van werktijd;
- het voor privédoeleinden in systemen van de Belastingdienst kijken (dit valt onder de geheimhoudingsplicht);
- het verkeerd gebruiken van dienstmiddelen, bijvoorbeeld heel veel privé bellen.



#### Mr. James Helmer

**Geboren:** 30 maart 1981 in Turnhout. Burgerlijke staat: gehuwd. Woonplaats: Den Haag.

**Opleiding:** civielrecht en strafrecht aan de Universiteit van Leiden.

**Carrière:** sinds 2006 werkzaam bij Advocatenkantoor Dijkgraaf in Den Haag, vanaf 2008 als advocaat.

**Na het werk:** studie wijsbegeerte.



### Mr. Jacqueline Choufoer- van der Wel

**Geboren:** 29 oktober 1975 in Den Haag.  
**Woont** met partner in Den Haag. Zij hebben twee dochters: Charlotte (3 jaar) en Fleurine (4 ½ maand).  
**Opleiding:** strafrecht aan de Universiteit van Leiden.  
**Carrière:** sinds 2004 advocaat bij Advocatenkantoor Dijkgraaf in Den Haag.  
**Na het werk:** een sociaal leven onderhouden.

‘Ja’, zuchten de advocaten, ‘deze zaken blijven helaas te vaak voorbij komen.’ Wat vinden jullie daarvan? Jacqueline: ‘Het is natuurlijk niet aan ons om daar een waardeoordeel over te hebben. Wij vinden het wel belangrijk dat we weten hoe het gegaan is en waarom het zo gegaan is. Soms zijn er omstandigheden waardoor je ook nog wel begrijpt waarom mensen in de fout zijn gegaan.’ Ze legt uit waarom het van groot belang is dat mensen echt alles aan de advocaten meedelen.

“ *Wij hebben die informatie nodig om een zo goed mogelijk verhaal te kunnen vertellen.* ”

‘Wij hebben die informatie nodig om een zo goed mogelijk verhaal te kunnen vertellen aan het bevoegde gezag. Kijk, soms verlaten mensen het werk te vroeg en verzwijgen dat in de tijdregistratie. Onze vraag is waarom zij dat doen. Misschien is er iets aan de hand waardoor ze meer thuis moeten zijn. Als je de achtergrond niet weet kun je mensen

ook niet adviseren hoe ze het voortaan anders zouden kunnen oplossen. In dit geval zou je op zorgverlof kunnen wijzen. Het spreekt vanzelf dat de informatie bij ons veilig is maar kennelijk schamen mensen zich en vinden zij het lastig om het achterste van hun tong te laten zien.’

### Onder de indruk

Er zijn soms zaken die de advocaten raken. Jacqueline: ‘Het is voorgekomen dat een cliënt in het begin met iets, relatief, kleins kwam. Maar gaandeweg verergerde de zaak, de relatie thuis kwam daardoor onder druk te staan en leidde uiteindelijk tot een echtscheiding. Dan is iemands leven wel voor zo’n 180 graden omgekeerd.

“ *Dan denk ik: jeetje, dat maakt wel indruk.* ”

Dan denk ik: jeetje, dat maakt wel indruk.’ Jacqueline heeft er niet zoveel last meer van dat ze thuis nog over het werk piekert. ‘Ik heb dat wel gehad, vooral de termijnen nam ik mee. Dan twijfelde ik of ik het bezwaar wel had ingediend en of ik het al gefaxt had. Ik heb dat nu beter onder controle. Bovendien heb ik nu twee kleine meisjes thuis en die hebben niet zoveel interesse in wat mama vandaag op het werk heeft gedaan. Ik kan het goed scheiden, maar dat neemt niet weg dat ik soms onder de douche denk: hé, in die zaak moeten we toch de andere kant op.’ James vindt dat er iets niet klopt wanneer je aan het eind van de dag de deur dichttrekt en denkt dat je klaar bent. ‘Je denkt toch af en toe hoe je een zaak anders zou kunnen aanpakken en inderdaad, op de gekste momenten heb je een ingeving: nu weet ik het.’

### Valt er iets te zeggen over het aantal gewonnen zaken?

‘Goeie vraag’, zegt James. ‘Lastig’, vindt Jacqueline. Met enkele voorbeelden proberen zij duidelijk te maken dat je niet altijd kunt zeggen wanneer een zaak gewonnen is. Resultaat blijkt soms lastig te meten. ‘Als iemand over de schreef gaat en je kunt een aangezegd strafontslag ombuigen tot een voorwaardelijk ontslag, vinden wij dit een goed resultaat. Maar dat wil niet altijd zeggen dat de betrokkene er blij mee is.’ Een ander voorbeeld. ‘Stel dat je vindt dat je structureel werk op een hoger niveau doet en de werkgever vindt van niet. Je komt bij de rechter en die verklaart jouw beroep gegrond doordat de Belastingdienst onvoldoende heeft gemotiveerd waarom er inderdaad geen sprake was van werk op een hoger niveau. Dan heb je wel gelijk gekregen maar dat betekent niets meer dan dat de werkgever opnieuw zijn huiswerk moet doen. Dus ben je terug bij af.’

De milde voorjaarszon verleidt de vogels tot hun eerste gezangen, in de verte klingelt een tram. Het advocatenkantoor ademt een sfeer van rust. De fotograaf prijst zich gelukkig met de royale raampartijen, het daglicht gutst naar binnen. De toga’s gaan aan, het bejfe wordt gestrikt. Er klinken aanwijzingen, de camera ratelt. Even is het kantoor in rep en roer.



## Column

# Peertjeshersenspinsels

*Sommige mensen zijn fascinerend. Eén daarvan is onze baas, de minister van Financiën. Tot voor kort had niemand ooit van hem gehoord. En nu, een goed half jaar verder, is Jeroen een bekende Nederlander. Hij manifesteert zich vaker in het openbaar dan de premier. Als je hem zo ziet, dan lijkt het mij een beetje een sombere man die weinig lacht. Donker krullend haar en een bril uitgevoerd met een vrijwel onzichtbaar montuur. Denkelijk heeft hij ook weinig eetlust, gezien zijn postuur. Laatst was ik zo vrij om even in zijn voetsporen te treden.*

### Gedachteloos

*De wekker loopt af om kwart over zes. Je hebt weinig slaap nodig dus ben je gelijk klaarwakker. Eerst even wat ochtendgymnastiek. Daarna douchen en aankleden. Je vrouw heeft het dagelijkse kostuum met overhemd en stropdas al klaargelegd. Snel naar beneden voor het ontbijt. Je vrouw staat voor het aanrecht. Zij is altijd zo'n opgewekt typetje. Ze mompelt geanimeerd iets over een oude tante waar jullie nodig eens naar toe moeten. Je knikt maar een keer, het kan een ja of nee betekenen. Op de tafel ligt, naast het bordje met je twee boterhammetjes, een stapeltje papieren die je snel even diagonaal doorleest. Dan de agenda, een slokje koffie en ondertussen even bellen met de premier over wat lopende zaakjes. Was ook niet niks gisteren. De beslommingen rond de SNS-bank hadden jou wel wat energie gekost. En dat staat nog los van alle tijd en geld. Vier miljard euro. Gedachteloos teken je even de factuur, zodat het geld snel kan worden overgemaakt.*

### Futiliteit

*'Eet je mee vanavond?', vraagt je vrouw. 'We eten stampot boerenkool met worst'. Je knikt. Het is geen ja en ook geen nee. 'Evert Jan heeft gisteravond gebeld. Hij vroeg of je zondag mee gaat golfen. De competitie is weer begonnen.' Weer een knikje dat een ja of nee kan inhouden. De telefoon laat zich horen. Je neemt op en mompelt wat over Cyprus. Een klein landje met wat financiële problemen. Naast het eerdere gedoe over Griekenland, Italië, Spanje en Portugal is dit een futiliteit, maar als voorzitter van de Eurogroep moet je daar natuurlijk wel iets over zeggen. Peinzend neem je nog maar een hapje van je boterham. Dankbaar kijk je even op naar je vrouw. Heerlijk die pindakaas.*

### Misselijk

*'Het gaat over zestien miljard euro', vervolgt de stem ondertussen door de telefoon. Je mompelt dat de Cyprioten zelf ook maar iets mee moeten betalen. Je wordt in deze overpeinzing gestoord door de deurbel.*



*Het is jouw privéchauffeur, zoals altijd precies op tijd. Hij komt niet binnen maar wacht zoals gewoonlijk in de auto, een donkere getinte Audi. Fijne wagen vind je dat. Zoekt over de weg en je wordt er niet misselijk in. In andere auto's heb je dat wel, zeker als je ondertussen stukken moet doornemen. De telefoon rinkelt weer.*

### Handig

*Een stem vraagt of jij een toelichting wil geven over jouw combi-baan. Voorzitter van de Eurogroep in combinatie met jouw functie als minister zou te veel kunnen zijn. Je staat op van de tafel, een drukke dag wacht. Je vrouw doet je uitgeleide. Snel fluistert ze nog wat in je oor over het gras dat nodig gemaaid moet worden. Je broemt iets, wat een ja of een nee zou kunnen betekenen. Zij weet inmiddels wel hoe dat werkt. Ja of nee. Je kunt er twee kanten mee op. Handig als je dat weet. Gelukkig doet vooralsnog niemand daar wat mee. En ja, ik ga nu werken en nee ik zeg niets. Oei, de telefoon gaat weer.*



Peertje

# Het nieuwe dienstwapen

## Walther P99Q

Het ging niet zonder slag of stoot en het heeft even mogen duren, maar na vele jaren trouwe dienst is het dan toch einde oefening voor die goeie ouwe Walther P5. De P5 heeft ons al gediend vanaf eind jaren zeventig, maar door het veelvuldig gebruik van krachtigere patronen, werd het wapen aan hevige slijtage onderworpen. De kosten voor de reparaties waren op een gegeven moment gewoonweg niet meer te verantwoorden. Bovendien pasten er te weinig patronen in een magazijn. De P5 was daarom aan vervanging toe. Het werd tijd voor een nieuwer, moderner wapen dat voldeed aan de hedendaagse eisen.



werden uiteindelijk in het gelijk gesteld. De aanbesteding moest opnieuw. Want per slot van rekening was er sprake van 'een wezenlijke wijziging van de voorwaarden van de betrokken overeenkomst inzake de overheidsopdracht, met als gevolg dat er een nieuwe overheidsopdracht was ontstaan, die op grond van het aanbestedingsrecht opnieuw moest worden aanbesteed'. Walther kwam bij de nieuwe aanbesteding als winnaar uit de bus en de P99Q werd het nieuwe schiettuig voor de politie en de douane. Al met al leverde het aanbestedingsgedoe rond het nieuwe dienstwapen een verdraging op van anderhalf jaar. Het is ook niet voor niks, de belangen waren groot; 45.000 Polizei-pistolen met een totale waarde van twintig miljoen euro.

### Geschiedenis

Het bedrijf van Carl Walther vindt zijn oorsprong in Schmalkalden-Meiningen, een Duits district dat al van oudsher bekend stond om zijn wapensmeden. Met de kennis die hij in de leer bij zijn vader had

opgedaan, stichtte Carl in 1886 zijn eigen bedrijf en beijverde zich voornamelijk in produceren en ontwikkelen van wapens voor sport-schutters. Carls zoon, Fritz, nam in 1908 het initiatief om te beginnen met de ontwikkeling en productie van pistolen. Het Model 6 was Walthers eerste poging om een pistool te produceren dat geschikt was voor de zogenaamde 9 mm patronen, het kaliber dat we tegenwoordig ook gebruiken. Helaas faalde deze eerste poging en werden er slechts duizend van gemaakt. Tegenwoordig zijn deze zeldzame Model 6 pistolen een gewild verzamelaarsobject en gaan ze al gauw voor tienduizend euro per stuk over de toonbank. In 1929 begon de productie van de PP-modellen, waar de P99Q dus ook een afstammeling van is, en in 2004 werd het nieuwe type Walther P99 geïntroduceerd.

### Voordelen

De P99Q heeft ten opzichte van de P5 een heel verrassingspakket aan vernieuwingen. Zo is een groot voordeel van de P99Q dat de capaciteit van het patroonmagazijn is vergroot van 8 naar 15 patronen. De P99Q heeft ook een railsysteem,

### Verdraging

De eerste keus van minister Opstelten was de Duits-Zwitserse Sig Sauer, maar deze voldeed uiteindelijk toch niet aan het eisenpakket. Het wapen bleek na intensieve tests niet betrouwbaar genoeg en dat was een onaanvaardbaar risico. De aanbesteding ging daarom automatisch naar Hecler & Koch, de nummer twee op het verlanglijstje. Maar dát vonden de concurrerende wapenproducenten, Walther en Baretta, onacceptabel. Zij vonden dat zij een eerlijke kans moesten krijgen om een nieuwe aanbieding te doen, spanden een kort geding aan en



Peter Barendse

## Gebruik van geweld: het beleid van de Douane

Het beleid van de Douane is dat niet ten volle gebruik wordt gemaakt van de wettelijke mogelijkheden. De Douane is namelijk op de eerste plaats een controle-dienst. De Douane is behalve voor controles inzake fiscale wetten ook bevoegd voor controles inzake bijzondere, niet-fiscale wetten. Maar de Douane is, alhoewel circa ruim 3.000 douaneambtenaren formeel opsporingsbevoegd zijn, geen opsporingsdienst. Er zijn andere veelal sterker gespecialiseerde en beter toegepaste diensten en instanties, met name de Politie, die de opsporing en aanhouding van zware criminelen en vuurwapengevaarlijke personen tot taak hebben. De Douane werkt wel samen met deze diensten vanuit het eigen controlespecialisme, maar neemt daarbij niet hun opsporings- en geweldbestrijdingstaken over. In verband hiermee gelden voor de douaneambtenaren beperkingen ten opzichte van de formele geweldsbevoegdheden.

### Geweld tegen personen

Als, na een herhaald en indringend verzoek van de ambtenaar, een persoon volhardt in de weigering van controle aan lichaam of van eigendommen kan deze hiertoe gedwongen worden. De douaneambtenaar is, binnen de kaders van het controlebeleid, hiertoe bevoegd. Om personen te dwingen tot medewerking, mag echter nooit zonder meer fysiek geweld worden gebruikt. Bij het niet voldoen aan een bevel tot medewerking kan de ambtenaar in eerste instantie tot aanhouding van de persoon overgaan. Pas als deze zich verzet tegen de aanhouding kan fysiek geweld aan de orde zijn. Gebruik van wapenstok, pepperspray en vuurwapen is in dit stadium niet geoorloofd.

### Noodweer

Denkbaar is dat in bepaalde situaties waarbij personen moeten worden gecontroleerd door agressie of geweld van de kant van die personen deze situaties escaleren. Voor de Douane geldt dan dat geweld alleen gebruikt

wordt uit noodweer, ter bescherming van de ambtenaar zelf, van zijn collega's of van derden. Hierbij mogen als uiterste middelen, pepperspray, de wapenstok of het vuurwapen worden gebruikt.

### Waarschuwing

Voordat u tot het gebruik van geweld overgaat moet u, als dit mogelijk is, een waarschuwing geven aan de persoon waartegen u geweld gaat gebruiken. Dit doet u met luide stem of op andere niet mis te verstane wijze. Bij een schietwaardige situatie kunt u de waarschuwing zo nodig vervangen door een waarschuwingsschot. Een mondelinge waarschuwing heeft echter de voorkeur omdat er risico's zijn verbonden aan het geven van een waarschuwingsschot. U mag alleen een waarschuwingsschot geven als het te verwachten is dat een waarschuwing op andere wijze, gelet op de omstandigheden, ontoereikend is. U mag de waarschuwing alleen achterwege laten als de omstandigheden de waarschuwing niet toelaten. Het waarschuwingsschot moet zodanig gegeven worden dat gevaar voor personen of zaken zoveel mogelijk wordt vermeden.

### Vuurwapen

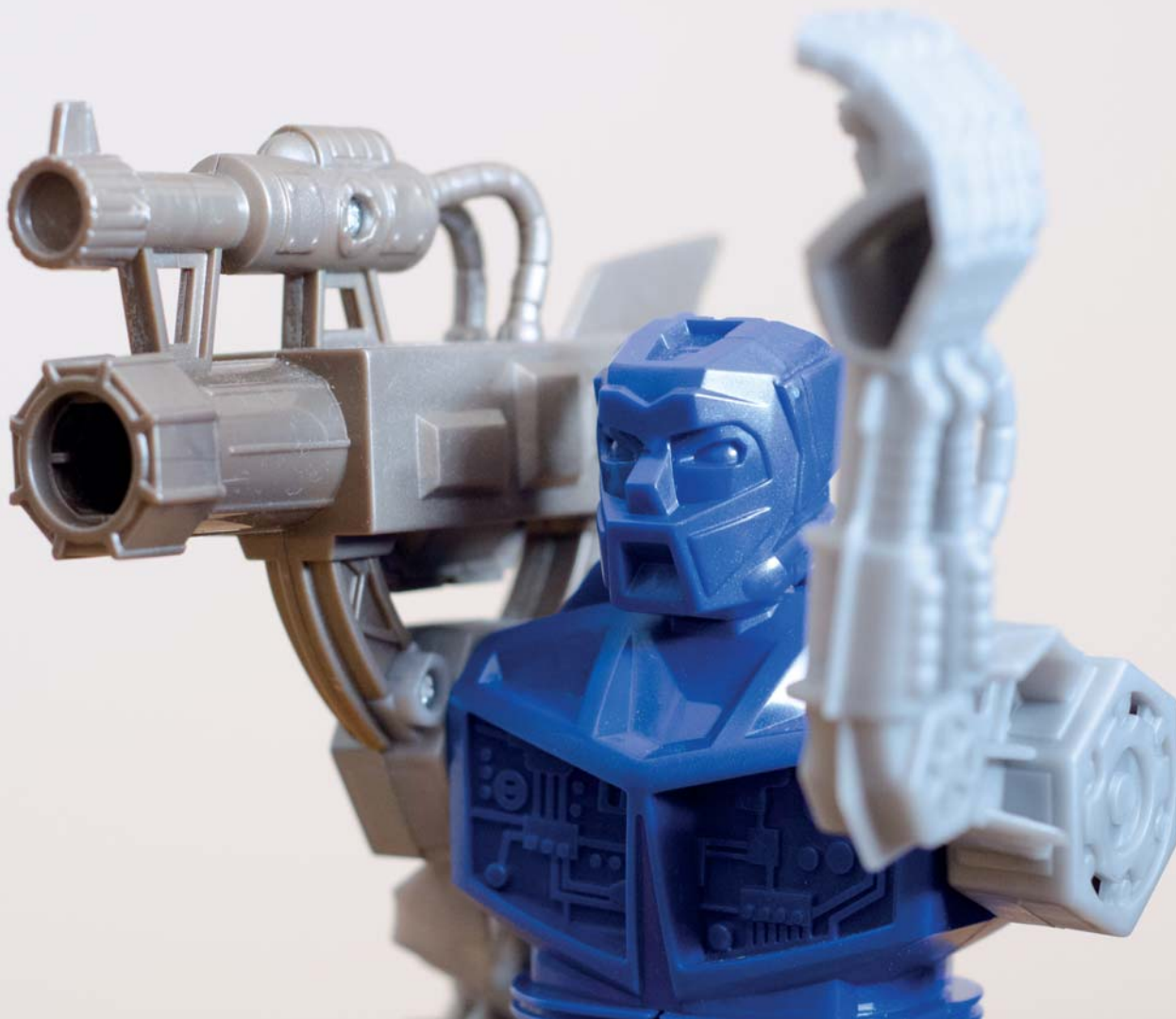
Ten aanzien van het vuurwapen geldt dat de enige rechtvaardiging voor het gebruik kan zijn gelegen in noodweer. Andere redenen voor het gebruik van het vuurwapen zijn uitgesloten. In afwijking van het gestelde in de wetgeving mag vuurwapengebruik met als doel personen aan te houden (zogenaamd "aanhoudingsvuur") door douaneambtenaren niet worden toegepast. Een vuurwapen mag ook niet worden gebruikt ten behoeve van visitatie van voertuigen of om voertuigen te doen stoppen. Wapengebruik in geval van noodweer is niet onderhevig aan beperkingen met betrekking tot de locatie.

Bron: Handboek Douane

waarop tactische accessoires zoals kijkers en lampjes gezet kunnen worden. Het mechanisme om het magazijn te verwijderen zit aan weerszijden van het wapen en maakt het bruikbaar voor zowel links- als rechtshandigen. Bovendien is de greep verwisselbaar en aan te passen voor iedere hand. Bij het spannen van het wapen, wordt de ingebouwde hamer gedeeltelijk aangespannen en verblijft in deze toestand tot het wapen wordt ontspannen, waardoor er een lichtere trekkerdruk van de eerste tot de laatste kogel is verzekerd.



Het oude dienstwapen, de Walther P5.



# Overheid onbegrijpelijk voor burgers

**'De overheid is onbegrijpelijk voor de burger, te bureaucratisch en heeft onvoldoende inlevingsvermogen voor de burger die bij haar aanklopt.'** Dat meldt de Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer bij zijn presentatie van het Jaarverslag 2012.

Het jaarverslag  
2012 Nationale  
Ombudsman  
vind je op [ncf.nl](http://ncf.nl)

In deze crisistijd is deze boodschap extra dringend. In tijden van financiële crisis is de afhankelijkheid groot, omdat de huishoudbeurs van mensen steeds knapper wordt. Daarom moet de dienstverlening van de overheid aan de burger goed zijn, zodat mensen niet onnodig in de knel komen. Burgers die er zelf niet uitkomen schakelen vaak deskundigen in, zoals advocaten en belastingadviseurs. Aan deze professionals in de 'frontlijn', vroeg de Nationale ombudsman waar hun cliënten tegenaan liepen in hun contact met de overheid. Ruim 1900 gaven hieraan gehoor en noemden als grootste knelpunten: onnodige bureaucratie, complexe regelgeving en geen inlevingsvermogen ten opzichte van de burger. De ombudsman ontving in totaal ruim 15.000 klachten. Deze klachten gingen voor 89% over de overheid. De meeste klachten gingen over de Belastingdienst (2787). Het merendeel van al deze klachten werd opgelost door een interventie. De meeste oordelen gingen over het gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid.

## Problemen met de dienstverlening

De meeste problemen worden ervaren in het contact met de Belastingdienst, de gemeentelijke sociale dienst en het UWV. De kwaliteit van de dienstverlening is de afgelopen twee jaar afgenomen en burgers ervaren problemen met de digitale dienstverlening door de overheid. De overheid doet te weinig om de problemen met de digitale dienstverlening te verhelpen. Bezorgdheid is er over de kwaliteit van de dienstverlening en vooral over de gevolgen van de bezuinigingen die nog moeten komen. De wetgever heeft een groot aantal voorzieningen en systemen in het leven geroepen. Systemen die ten gevolge van veranderde politiek en ten gevolge van de bezuinigingen steeds weer worden bijgesteld. Het zijn niet alleen burgers die al die systemen en wijzigingen niet meer snappen, ook deskundigen en specialisten raken langzamerhand de draad kwijt. Zelfs politici snappen vaak niet meer wat de gevolgen zijn van de beleidsmaatregelen die genomen worden.

*Duizenden gezinnen blijken door slechte informatie van de Belastingdienst plotseling geen kinderopvang-toeslag te krijgen, waardoor zij een financiële puinhoop tegemoet kunnen zien. De rechtszekerheid van burgers staat op deze manier steeds meer op de tocht. Onverwachte financiële wijzigingen zijn door mensen met een smalle beurs moeilijk op te vangen.*

De oplossing volgens de Ombudsman:

1. Stoppen met steeds weer nieuwe wetgeving en bijstelling van bestaande wetgeving.
2. De verschillende onderdelen van de overheid werken te veel langs elkaar heen. De overheid als schuldeiser is bijvoorbeeld een veelkoppig monster dat met ondoordachte invordering van schulden grote maatschappelijke schade aanricht; maatschappelijke schade die de overheid vervolgens ook weer moet opvangen, omdat een gezin dat financieel ontspoord is, weer op de rails geholpen moet worden.
3. De menselijke maat moet terug in de verhouding tussen de overheid en de burger; mensen serieus nemen, hen met respect en gelijkwaardigheid behandelen en als het nodig is persoonlijk contact.
4. Stop de afbouw van een hoogwaardige overheid. Wij hebben de laatste decennia een hoogwaardige overheid opgebouwd, maar we mogen bij al dat bouwen de kernwaarden van de verhouding tussen overheid en burger niet verwaarlozen. Mensen willen wat de overheid doet begrijpen, maar dat kan alleen wanneer de overheid de kernwaarden serieus neemt.

### Mensen zijn geen robots

De Ombudsman legt het volgende aan de Tweede Kamer voor: rem de beleidsmachine, kijk naar de

samenhang in het beleid en wat het voor de burger in de uitvoering betekent. Breng de menselijke maat terug in de verhouding overheid en burger. Veel kan digitaal, maar mensen zijn geen robots. Dat geldt voor de burger, maar ook voor de professional op de werkvloer. Het gaat niet alleen om geld. Geef mensen voldoende ruimte om voor maatschappelijke waarden te staan. Een burger is niet zijn burgerservicenummer, maar een mens van vlees en bloed.

*Citaat Tjeenk Willink (minister van Staat):  
'De democratische rechtstaat is verzwakt als gevolg van het op afstand plaatsen van politieke verantwoordelijkheden, het uitbesteden van taken aan de markt, het teruglopen van inhoudelijke kennis bij de rijksoverheid en de kleinere rol voor het maatschappelijk middenveld.'*

### Standpunt NCF

Achtereenvolgende kabinetten willen een zo klein mogelijk overheidsapparaat. Hier ligt geen kwalitatieve visie aan ten grondslag. Het is een keuze die bepaald lijkt te worden door de leidende behoefte om begrotings-tekorten op te lossen. Maar gaat op lange termijn dat beleid niet ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening? Door de bezuinigingen moet steeds meer gedaan worden door steeds minder mensen. Dat heeft effect op de kwaliteit van de dienstverlening.

De NCF vindt dat kwaliteit van dienstverlening het eerste uitgangspunt moet zijn voor de overheid. De kwaliteit van werken is niet mogelijk zonder een stabiele en betrouwbare werksituatie. En om goed gekwalificeerde en gemotiveerde werknemers te behouden en binnen te halen zal de overheid moeten investeren in goede arbeidsvoorwaarden.

The screenshot shows the top part of the Rijksoverheid website. At the top right is the logo of the Dutch government and the text 'Rijksoverheid'. Below that is a navigation bar with links: Home, Nieuws, Onderwerpen, Ministeries, Regering, Documenten en publicaties, and Doe mee. The main content area shows a breadcrumb trail: Home > Alle onderwerpen > Kwaliteit en integriteit overheidsinstanties > Klacht over de overheid. The title of the page is 'Kwaliteit en integriteit overheidsinstanties'. Below the title are several tabs: Overzicht, Inhoud, Nieuws, Vraag en antwoord, and Documenten en publicaties. The current page is 'Klacht over de overheid'.

Er is nog genoeg werk te doen

# Bijzondere invordering

In 1982 leverde het Douaneopleidingsinstituut (DOI) vier goed opgeleide en gemotiveerde aspirant douaneambtenaren af bij het statige douanegebouw in de Vugtstraat te Roosendaal. Anita Bontjer-Koops was één van hen.



Na een kort welkomstwoord van het Hoofd van de Douanepost, zwermden de nieuwkomers uit over de diverse werkplekken in de regio West Brabant. Passanten van de grenskantoren Essen-Nispen, Nispen-Essen en Putte, personeelsleden van de vliegvelden Woensdrecht en Seppe, de spiritus- en tabaksfabrieken in Bergen op Zoom en de diverse douaneloodsen en entrepots van Roosendaal, Moerdijk en Oudenbosch mochten het nieuwe jonge grut verwelkomen. Ook de tot dan toe licht onderbezette surveillanceafdeling was zeer in haar nopjes met het verse 'groene bloed'. Nu konden de weekenddiensten eindelijk worden geïntensiveerd. Dat was volgens de dienstleiding hard nodig. Met name alcoholische dranken en sigaretten werden door weekenddagjesmensen,

stelselmatig, frequent en illegaal ingevoerd. Ja, ze hadden het er maar druk mee, die pasgeboren douane-kuikens. Hun dagen vulden zich voornamelijk met: 'afstempelen, viseren, uittellen, vertonen, monsterneming, staande houden, visiteren en verbaliseren'.

## Van groen naar blauw

Dertig jaar later blijkt dat er veel veranderd is binnen de douaneorganisatie. De binnengrenzen zijn opgeheven, de grenskantoren zijn gesloten en de Rijksgebouwendienst verkocht haar bezit aan de hoogste bidder. Jawel, daar zat ook een grote supermarkt bij die op de kleintjes lette. Het dienstdoende douanepersoneel van weleer is daarna deels uitgezwermd naar andere overheids-organisaties. Het deel dat

is achtergebleven houdt zich nu voornamelijk bezig met werkzaamheden op administratief en controle-technisch gebied. Anita vond haar nieuwe stek bij de Belastingdienst in Roosendaal. Ik ontmoet haar op de afdeling Invordering in kamer 2.50.

## Samen

Anita komt uit een douanenest. Haar vader, Roel Koops, werkte jarenlang als speurhondengeleider in Brabant en in de Zeeuwse Havens. Roel is inmiddels al weer een tijd gepensioneerd en het gaat goed met hem. 'Mijn vader en moeder doen samen nog veel leuke dingen. De levensvreugde straalt er van af. Dat is fijn om te zien.' Ook met Anita gaat het goed. Ze vertelt: 'Ik ben gezond, onlangs 50 jaar geworden en nog steeds gelukkig in de liefde met



Frank Verweij

dank aan mijn echtgenoot Jan. Daarnaast ben ik inmiddels de trotse oma van drie hele lieve kleinkinderen. Niet slecht, hè? Zoals je weet werkt Jan óók bij de Belastingdienst. Hij is deurwaarder. Dat werk is hem op het lijf geschreven. Een paar jaar geleden was hij, net als ik, in Roosendaal gestationeerd, maar samen op één kantoor werken kent helaas toch wel wat nadelen.

**“ Zo kom je elkaar letterlijk en figuurlijk tegen in het kantoor. ”**

Zo kom je elkaar soms letterlijk en figuurlijk tegen in het kantoor. Invordering raakt namelijk de deurwaarderij. Ik vind het bijvoorbeeld niet leuk als een lastige invorderingsklant mij vraagt om de groeten te doen aan 'uw man Jan'. Jan werkt nu vanuit Breda en dat voelt stukken beter.'

### **Oplossingsgericht**

Al tijdens haar douanetijd is Anita opgegaan voor het loopbaanonderzoek. 'Dat zal ongeveer in 1991 geweest zijn. Ik slaagde en een E-functie kwam binnen handbereik. Ik heb toen gekozen voor de Belastingdienst, te weten de afdeling invordering te Roosendaal. Inmiddels werk ik met veel plezier in deeltijd als bijzonder invorderaar. Dit houdt in dat ik ongeveer 75 individuele klanten in mijn pakket heb, die ik aanstuur op het tijdig betalen van hun belasting-schulden. Ook zie ik er op toe dat de belasting-schulden niet hoger oplopen. Soms zoek ik daartoe contact met mijn klanten op het bedrijfsadres. Door dit te doen geef ik de klant het gevoel dat ik naast hem sta in plaats van tegenover hem. Deze betrokkenheid wordt in de regel erg op prijs gesteld. Ik heb me tot nu toe nooit onveilig gevoeld en ik ben nog nooit bedreigd. Wellicht heeft dat te maken met mijn werkhethiek. Ik werk namelijk oplossingsgericht en behandel mijn klanten, zoals ik zelf behandeld zou willen worden. Met respect dus.

Uiteraard handel ik zonder de zakelijke belangen uit het oog te verliezen. Op dit moment wordt er, mede vanwege de slechte economische tijd, veel oninbaar geleden. Jagen op de laatste cent heeft naar mijn mening totaal geen zin. Je kunt je beter richten op de belastingplichtige die niet wil betalen, in plaats van op degene die niet kán betalen. Dát levert geld voor de schatkist op!'

### **Intensieve samenwerking**

Doordat gemeenten en overheidsinstanties langs elkaar heen werken, komen steeds meer Nederlanders in de financiële problemen. Daarvoor waarschuwde de Nationale Ombudsman, Alex Brenninkmeijer, begin 2013: 'De ene hand van de overheid weet vaak niet wat de andere doet. Sterker nog, ze trekken zich niets van elkaar aan. Elke organisatie gaat anders om met betalingstermijnen en boetes, zonder op de effecten van elkaars acties te letten. De aanpak verschilt zelfs binnen één organisatie, zoals de Belastingdienst. Ik dring er bij verschillende ministeries op aan om meer samen te werken en zaken te coördineren. Alleen op die manier kan het oplopen van schulden worden voorkomen of, als ze zijn ontstaan, effectief worden aangepakt.' Ook Anita herkent zich in de woorden van Brenninkmeijer. 'Jazeker. In mijn dagelijkse werk zie ik dat nagenoeg niet wordt samengewerkt met andere (overheids)instanties. Uiteraard ben ik het eens met Brenninkmeijer. Er moet op dit gebied, in het belang van de klant, zeer dringend naar samenwerking gezocht gaan worden.'

### **Commerciële deurwaarders**

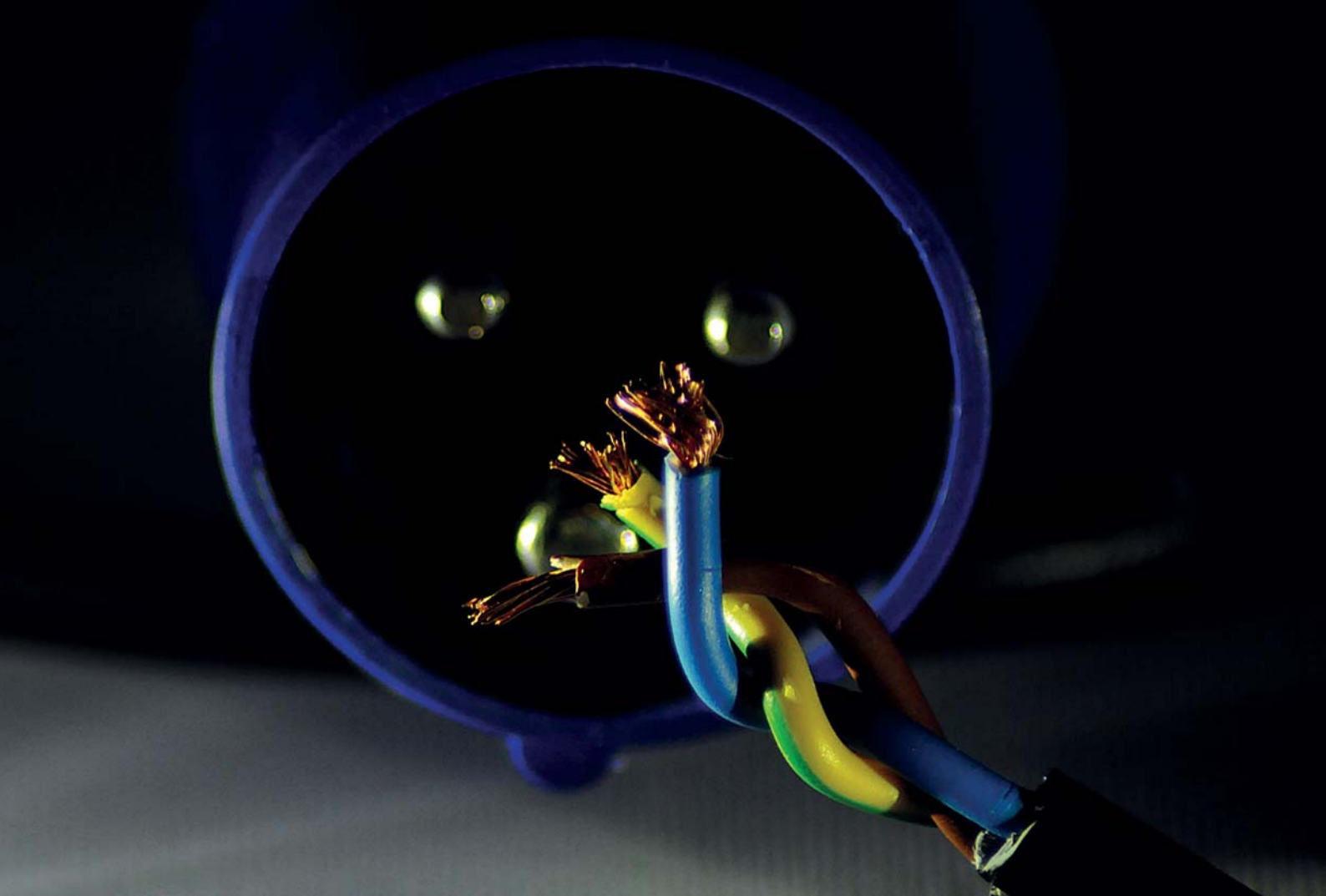
In december 2012 schrijft de staatssecretaris op de interne Beeldkrant, dat de Belastingdienst commerciële deurwaarders wil gaan inhuren voor de inning van kleinere bedragen. Peter Veld verduidelijkt dit bericht op het Beeldkrantforum als volgt: 'De inzet van commerciële deurwaarders is een pilot, die meer inzicht moet gaan geven in de kosten en baten die samenhangen met deze vorm van invordering. Nadat deze pilot is uitgevoerd, volgt er een evaluatie. Deze zal worden opgevolgd door een definitieve besluitvorming. Als we ervoor kiezen om structureel

met commerciële deurwaarders in zee te gaan, dan zetten we dit via een aanbesteding in de markt.' In zijn verduidelijking gaat Peter ook in op de vraag hoe er meer belasting-opbrengsten kunnen worden gerealiseerd. 'We kunnen dit realiseren door bijvoorbeeld meer aangiften risicogericht te beoordelen en meer boekenonderzoeken uit te voeren. Een andere mogelijkheid is het terugdringen van het belasting-bedrag dat oninbaar wordt geleden. Daarvoor is wel de inzet van extra invorderingsmedewerkers nodig. De inzet van die extra medewerkers en de extra opbrengst door het terugdringen van het oninbare bedrag, zijn onderdeel van de plannen over de intensivering van het toezicht.' Anita heeft hierover haar eigen mening.

**“ Eerlijk gezegd is het voor mij een ver-van-mijn-bed-show. ”**

'Eerlijk gezegd is het voor mij een ver-van-mijn-bed-show. Wellicht dat ik mijn kop in het zand steek, maar ik ben al lang blij als de toegezegde extra medewerkers invordering zo snel mogelijk op ons kantoor verschijnen. Het motto is: er is nog genoeg werk te doen!'

Anita doet haar werk met veel plezier. 'Ik geef soms les. Onder andere aan bakhouders. Daarnaast ben ik al heel lang actief lid van onze personeelsvereniging. In het verleden heb ik tijdens een vergadering voorgesteld om een muziekquiz te organiseren. Dat idee werd enthousiast begroet. Na toestemming van de leden heb ik, samen met Jan én Pierre van Oosterhout, de quiz in elkaar gestoken en er vervolgens veel succes mee behaald op onze personeelsavond. Daarna zijn we met de quiz bij personeelsverenigingen in onder andere Rosmalen en Rotterdam op bezoek geweest. Erg leuk om te doen!'



## Social Business bij de Belastingdienst

# ConnectPeople

De Belastingdienst is een complexe en grote organisatie met meer dan 30.000 medewerkers. Deze medewerkers zitten verspreid over 150 locaties. Hoe verbind je deze mensen met elkaar en zorg je ervoor dat er kennis gedeeld wordt? De Belastingdienst zet hiervoor sinds kort ConnectPeople in.

Je kunt er haast niet meer omheen. De Belastingdienst heeft een nieuw digitaal samenwerkingsgebied geïntroduceerd. De kans is groot, dat jij er inmiddels al mee werkt. Efficiënte, digitale samenwerking door doelgerichte kennis- en informatiedeling. Het terugdringen van onnodig e-mailverkeer, de mogelijkheid om digitaal te vergaderen en dat alles in een plaats- en tijdsafhankelijke omgeving. Wie wil dat nu niet? Samen met een aantal andere collega's in het land is NCF-kaderlid Arjan van der Stelt ambassadeur van ConnectPeople. Hij gaat in op een aantal prangende vragen.

*'Wat is er gebeurd met de voorloper van ConnectPeople, BD-plaza? De introductie ervan veroorzaakte destijds nogal wat commotie. Zelfs de landelijke dagbladen schreven over de 'datingsite' van de Belastingdienst.'*

'BD-plaza is nog steeds in gebruik. Ik vraag me af of je dit een voorloper van ConnectPeople kunt noemen. BD-plaza was ontwikkeld als een ontmoetingsplatform. Bij ConnectPeople ligt de nadruk op professionele samenwerking.

BD-plaza kreeg welverdiende aandacht, maar het collegiale gesprek ging vooral over valentijnskaarten, tatoeages, motorfietsen en in het meest uitzonderlijke geval over de leeftijdsopbouw per kantoor. Ik kan het mij overigens niet voorstellen dat de berichtgeving in de landelijke dagbladen ingesproken was door onze persvoorlichters. Uiteraard wens ik alle 'dates' een mooie toekomst toe.'

*'Wie acht het zo belangrijk dat wij met ConnectPeople gaan werken?'*

'Maatschappelijke ontwikkelingen en politieke voorname zorgen ervoor dat de overheid transparanter moet gaan worden. Iedereen weet dat de overheid nu al benaderbaar is via het internet. Iedere burger kan dit desgewenst plaats- en tijdsafhankelijk doen. Ook als Belastingdienstmedewerker krijg je hiermee te maken. Daarnaast spelen Europese richtlijnen inzake arbeidsverhoudingen een rol. Zo kunnen werknemers steeds meer zelf balans aanbrengen in werk en privé. Allemaal ontwikkelingen waar overheden iets mee



Arjan van  
der Stelt



moeten. Om daarop aan te sluiten heeft de Belastingdienst het beleidsprogramma 'Digitale Werkruimte Belastingdienst' (DWB) opgezet. Het DWB heeft betrekking op drie aspecten: het fysieke aspect (gebouw, bureau), het digitale aspect (ICT) en het mentale aspect (cultuur en organisatie). ConnectPeople, waar we het nu over hebben, is daar een resultaat van. Je kunt het zien als 'doelgerichte sociale media'. Je werkt als collega professioneel samen met andere collega's binnen de 'veilige digitale muur' van de Belastingdienst. Voor het begrip: je mag ConnectPeople niet verwarren met bijvoorbeeld Facebook. Daar deel je lief en leed met vrienden en met de rest van de wereld.'

### *'Op welke groepen medewerkers richt ConnectPeople zich?'*

'Op geen enkele groep. ConnectPeople is er voor iedereen die bij de Belastingdienst of bij het Ministerie van Financiën werkt. Iedereen die 's ochtends de computer opstart, start automatisch ook ConnectPeople op. Zo simpel is dat.'

### *'Zijn er al niet voldoende digitale samenwerkingsgebieden, nieuwsbrieven, forums, postbussen en overlegstructuren?'*

'Jazeker, ik kan ze al lang niet meer op één hand tellen. Wie wel? Is het herkenbaar als we vaststellen dat de linkerhand niet meer weet waar de rechterhand mee bezig is? Dat is nou juist dé reden dat ConnectPeople van nut is. In de communities, oftewel samenwerkingsgebieden, zijn steeds meer overlegstructuren inclusief nieuwsbrieven te vinden. Ik geef een voorbeeld. Een specialist vennootschapsbelasting zal ConnectPeople voor een ander doel inzetten dan een deurwaarder, een teamleider of een beleidsmedewerker. Voor ondernemingsraden zijn er wel heel andere toepassingen denkbaar. Als een deurwaarder zijn of haar collega van de vennootschapsbelasting, het management of een beleidsfunctionaris van informatie wil voorzien of juist gedeeld wil worden in hun informatie, dan is dat mogelijk door het samenwerkingsgebied te delen. Zo kan iedereen elkaar altijd vinden, onafhankelijk van plaats en tijd. Vergeet ook niet dat online vergaderen een mogelijkheid is, die zich steeds verder zal gaan ontwikkelen. Dat scheelt reistijd en reiskosten. Het is erg belangrijk, dat jij jouw profiel van ConnectPeople (jouw visitekaart) goed invult. Dit is immers de basis voor efficiënte samenwerking.'

### *'Wanneer is ConnectPeople een succes? Honderd deelnemers? Duizend deelnemers? Dertigduizend deelnemers?'*

'Welnu, het mag duidelijk zijn dat ConnectPeople niet om aantallen gaat, maar om samenwerking. Overigens voeg ik daar nog aan toe, dat lid worden van ConnectPeople gewoon niet bestaat, omdat iedereen er al op aangesloten is. Feit is wel dat nog niet iedereen met ConnectPeople werkt. Er is dus nog genoeg werk te doen voor de ambassadeurs. Maar toch zijn er al successen te melden. Het FIS team uit Eindhoven en de deurwaarderij uit Rotterdam werken tegenwoordig met behulp van ConnectPeople People veel efficiënter en productiever. Deze teams vormen met recht een bron van inspiratie.'

Een voorwaarde voor algemeen succes is, wat mij betreft, dat de collega ervaart dat ConnectPeople een toegevoegde waarde heeft voor zijn of haar dagelijks werk. Het zou mooi zijn als de dienstleiding inzake het ConnectPeople-gebruik het voortouw neemt. Dat zal zeker bijdragen tot een breed gedragen succes.'

### *'Hoeveel tijd gunnen de bedenkers van ConnectPeople zich om eventueel de stekker eruit te trekken? Is dat überhaupt een overweging?'*

'Dat kan ik mij niet voorstellen. ConnectPeople laten vallen is als terugkeren naar het verleden. Je gaat immers ook niet meer met de postkoets of de trekschuit naar Utrecht of Den Haag. Wel is het goed om te beseffen dat een medaille altijd twee kanten heeft. Een veel gehoord argument is dat de collegiale contacten onpersoonlijk worden. Verder gaan jongere collega's doorgaans makkelijker om met sociale media dan hun oudere collega's. En wat te denken van zelfdiscipline? De generaties kunnen wat van elkaar leren. Bedenk ook dat digitaal samenwerken gevolgen heeft voor de beveiliging en integriteitshuishouding, ondanks het feit dat de dienst al over gedragsregels voor sociaal mediagebruik beschikt. Noem het maar bewustwording. En natuurlijk, collegiale weerstanden zijn er om serieus te nemen. Ze bevatten altijd leermomenten waar je wat mee moet doen.'



### **Werken met ConnectPeople?**

In het opstartscherm van intranet, kun je in de rechterbalk van het scherm de button ConnectPeople aanklikken. In het opstartscherm vind je vervolgens alle informatie die je nodig hebt om goed van start te kunnen gaan. Het is goed mogelijk dat er bij jou op het kantoor een ambassadeur van ConnectPeople werkt. Hij of zij kan jou persoonlijke ondersteuning bieden bij onder andere het aanmaken van een profiel, 'tags' en het creëren van een professioneel netwerk. Een ambassadeur vind je door in de zoekbalk de zoekterm 'ambassadeur ConnectPeople' te typen. Bellen mag ook!

# Geschiedenis van de Douane, de oudste Rijksdienst van Nederland

## Van Tollenaar tot Poortwachter

Eind 2012 verscheen het boek 'Van Tollenaar tot Poortwachter - Geschiedenis van de Douane, de oudste Rijksdienst van Nederland'. Volgens het boek is de geschiedenis van de Douane onlosmakelijk verbonden met de wording van Nederland tot het belangrijkste transport- en distributieland van Europa.

Voor openingstijden van het museum kijk je op [bdmuseum.nl](http://bdmuseum.nl)

Het boek gaat over het begin van de Douane tijdens de Nederlandse Opstand in de 16e eeuw, over 'kommiezen' in schapenvachten in het veld in de 19e eeuw en uiteindelijk over de modernisering en automatisering na de Tweede Wereldoorlog en de Europese eenwording in de huidige moderne tijd. Ruim vier eeuwen oud is de geschiedenis van de Douane. Tijd voor een boek. Voor een interview over het boek en de geschiedenis van de Douane, nodig ik de schrijver Tom Pfeil uit in het in 2012 geheel gerenoveerde Belasting & Douane Museum in Rotterdam.

### Statige buurt

Het Belasting & Douane Museum ligt in één van de meest statige buurten van Rotterdam; de Parklaan in het Statenkwartier. De Parklaan begint met een aanlegplaats voor boten. Even verderop is links het museum en in de verte doemt de Euromast op. Aan de laan staan prachtige herenhuizen. De meeste huizen zijn inmiddels rijksmonument en zijn gebouwd in het midden van de 18e eeuw. Voor het Belasting & Douane Museum staat een gegoten beeld van twee leeuwen staande op een sokkel om de Nederlandse Kroon; onmiskenbaar het wapen van de Douane. Het museum is in 1937 opgericht door één van de grote namen in de geschiedenis van de Belastingdienst, professor J. van der Poel, en heeft in de Tweede Wereldoorlog nog een grote brand overleefd. Ik ontmoet de schrijver en historicus Tom Pfeil in de witmarmere aankomsthal van het museum. Er staan moderne sculpturen en in de hoek van de hal is een oude houten trap die naar boven leidt. Speciaal voor het interview leidt Tom mij naar de glazen serre aan het museum. Hoewel het al bijna lente is, schijnt er nog maar een zwak zonnetje door de grote ramen. Buiten is het nog bitter



Tom Pfeil, auteur Van Tollenaar tot Poortwachter.

koud. Tom begint te vertellen dat hij twee en een half jaar met veel enthousiasme aan het boek heeft gewerkt. Om het boek te kunnen schrijven heeft hij veel onderzoek moeten doen in grote Belastingdienstarchieven. Daarvoor reisde hij het hele land af. 'Onderzoek doen betekent dat je soms uren achtereen oude dienstboeken van de Douane moet bestuderen', begint hij te vertellen. Regelmatig werd zijn werk bemoeilijkt omdat sommige documenten zo oud en bijna vergaan waren, dat ze nauwelijks nog te

ontcijferen waren. Al bladerend door zijn boek laat Tom mij de illustraties zien van de oude documenten die hij heeft gevonden in de archieven en vertelt hij over de geschiedenis van de Douane.

### De Nederlandse Opstand

'Het boek en de geschiedenis van de Douane beginnen in de 16e eeuw, ruim 400 jaar geleden', vangt Tom aan. Nederland was in opstand tegen Filips II, de Spaanse Heerser der Nederlanden. In de jaren na 1568, het begin van de opstand, werd er door



Peter van Diepen

de gewesten van Holland en Zeeland voor de allereerste keer licentgeld geheven. Zij deden dit om de oorlogsvloot te kunnen financieren.

## “ Ruim 400 jaar geleden begint de geschiedenis van de Douane. ”

De ‘convooiën’ en ‘licenten’ ontwikkelden zich in die tijd tot de gewone rechten voor in- en uitvoer. ‘In feite begint hier de geschiedenis van de Douane’, vervolgt Tom. De termen ‘convooiën’ en ‘licenten’ zijn belangrijke douanetermen en zijn nog ruim twee eeuwen gebruikt, tot aan de Franse bezetting van Nederland onder Napoleon in het begin van de 19e eeuw. ‘De tijd vlak na de Franse bezetting markeert opnieuw een belangrijke periode in de geschiedenis van de Douane’, vertelt Tom verder. Onder Koning Willem I werden in 1816, 1819 en in 1821 belangrijke belastingwetten ingevoerd, die uiteindelijk de basis hebben gelegd voor het Nederlandse belastingstelsel in de 19e eeuw. Deze wetgeving bracht ons onder meer het douanestelsel en de geïntegreerde heffing van handelsrechten en accijnzen. De ‘convooiën’ en ‘licenten’ werden voortaan in- en uitgaande rechten genoemd, en later in- en uitvoerrechten.

### De Europese eenwording

Tom vertelt met het enthousiasme van een geïnspireerd schrijver over zijn boek. Hij is historicus en heeft sociale wetenschappen gestudeerd aan de UvA in Amsterdam. Voor zijn promotie heeft hij de geschiedenis van de Belastingdienst grondig bestudeerd. Hij heeft elf jaar bij B/CKC gewerkt als eindredacteur. Een paar jaar geleden schreef hij zijn eerste boek over de geschiedenis van de Belastingdienst: ‘Op gelijke voet’. Zijn ervaringen, opgedaan met het schrijven van dit boek, heeft hij goed kunnen gebruiken bij het maken van zijn nieuwe douaneboek. Schrijven is iets wat in zijn bloed zit.

Tegenwoordig verschijnen er artikelen van zijn hand op Douanenet en het blad ‘Belastingwerk’. ‘De belangrijkste reden om een douaneboek nu te schrijven, is omdat er nu nog over het echte handwerk van de Douane geschreven kan worden’, vertelt Tom op serieuze toon. Over tien à twintig jaar is alles geautomatiseerd en is al het handwerk binnen de dienst verdwenen.’

Sinds 1970 heeft er een enorme automatiseringsgolf plaatsgevonden in Europa. Dit wordt gezien als de laatste belangrijke periode in de geschiedenis van de Douane.

De computer zorgde ervoor dat douaneprocessen veel sneller konden worden afgehandeld en dat de controles veel meer risicogericht gestuurd konden worden. De verdere professionalisering van de Douane zorgde er uiteindelijk voor dat ze zich in 1989 afscheidde van de Belastingdienst en zelfstandig werden.

‘Dankzij de Europese eenwording en de inspanningen van de Douane is de Douane inmiddels uitgegroeid tot de ‘poortwachter’ van Europa’, vertelt Tom mij bevlogen. Inmiddels zie ik dat het buiten is gaan sneeuwen en nemen we nog even de tijd om het interview af te ronden. Daarna nodigt Tom mij uit voor een rondleiding door het museum.

### Het Belasting & Douane Museum

Het museum is in 2012 geheel gerenoveerd. Het nieuwe interieur oogt strak en modern. Het gebouw telt vier verdiepingen en iedere verdieping heeft een aantal kamers met daarin prachtige voorwerpen uit de geschiedenis van de Douane. De grote houten trap, met daarop een blauw tapijt (onmiskenbaar Belastingdienst-blauw), leidt ons naar boven. Tom laat me, in één van de kamers, een oude handgeschilderde

bank zien uit de tijd van de Nederlandse Opstand. Even verderop is de Kuyperkamer. Hier hangen de ‘helden’ van de Belastingdienst. In deze kamer neemt een schilderij van Prof. dr. J. van der Poel, de oprichter van het museum, een prominente plaats in op één van de muren. In het museum komen we veel voorwerpen tegen die ook in het boek over de Douane staan. Ik zie grote schapenvachten in vitrines, die door de commiezen (douaniers) werden gebruikt tijdens hun dienst ten velde in de 19e eeuw. Ik zie grote accijnsbanden uit de 19e eeuw en oude foto’s uit diezelfde tijd hangen. Het museum is helemaal up-to-date, want in de kamer over de moderne geschiedenis van de Douane staan de eerste computers uit de jaren ‘80 en ‘90. Ze doen al ouderwets aan.

## “ Nu kan er nog over het handwerk van de Douane worden geschreven. ”

Na de rondleiding neem ik afscheid van Tom en lopen we de trap af naar beneden, door de witmarmere hal naar buiten. De sneeuw is inmiddels verdwenen en een bleek lentezonnetje schijnt op de twee gouden leeuwen die voor het museum staan. Er is in vier eeuwen geschiedenis van de Douane veel veranderd. Maar één ding is al eeuwen hetzelfde. De tekst onder de twee leeuwen: ‘je maintiendrai’! Ik zal handhaven!

Wil je reageren op dit artikel? Mail dan naar [redactie@ncfmed.nl](mailto:redactie@ncfmed.nl)

### Van Tollenaar tot Poortwachter - Geschiedenis van de Douane, de oudste Rijksdienst van Nederland

Auteur: Tom Pfeil

ISBN-nummer: 978-94-90608-53-8

Uitvoering: gebonden, 416 pagina's, 22 x 26 cm, rijk geïllustreerd, € 29,95

Uitgeverij: [www.trichispublishing.nl](http://www.trichispublishing.nl).



# Wist je dat...

Wil je meer informatie?  
Mail dan naar  
info@ncf.nl



- de je op de website van de NCF steeds meer 'veelgestelde vragen' kunt vinden? (Zie de rubriek FAQ.)
- er weer een Pensioennieuwsbrief uit is? (Check ook de website onder themapensioen.)
- als je deze nieuwsbrief rechtstreeks wilt ontvangen, je dit kunt aangeven in MijnNCF?
- vanaf 1 januari 2013 alle medewerkers de mogelijkheid hebben om uitbreiding van de arbeidsduur (tot maximaal 36 uur per week) aan te vragen?
- de (algemeen) directeur van het dienstonderdeel beslist over de ingediende verzoeken?
- een verzoek nog wel wordt getoetst aan de beschikbare formatieve en budgettaire ruimte binnen de functiecategorie van het bedrijfsonderdeel en het dienstbelang?
- dit ook geldt voor alle B- en C-medewerkers maar wel (voorlopig) voor een periode van 2 jaar met als einddatum 31 december 2014?

*Dit is ook volledig in lijn met de opvatting van de NCF dat medewerkers volgens ons succesvol een beroep kunnen doen op de Wet aanpassing arbeidsduur (WAA). Het is volgens de NCF niet rechtsgeldig om via beleid*

*medewerkers bij voorbaat uit te sluiten voor uitbreiding van de arbeidstijd. Een zwaarwegend dienstbelang moet steeds individueel getoetst worden. Er zal altijd een afweging moeten worden gemaakt tussen het belang van de werknemer en het belang van de werkgever. Alleen indien dit laatste belang zwaarwegend is, dan kan het verzoek om uitbreiding van arbeidsduur afgewezen worden.*

- voor het toekennen van bijzondere beloningen niet langer persé vastlegging in een beoordeling nodig is?
- de jaarlijkse beoordeling wordt vervangen door minimaal één functioneringsgesprek waar het bepalen van de (extra) beloning een vast gespreks-onderwerp is?
- dit komt door wijzigingen in de gesprekkencyclus?
- hierdoor de jaarlijkse verplichte beoordeling is losgelaten?
- teamdagen, eenheidsdagen en dienstsporddagen niet als bijzonder verlof worden gezien, omdat deelname aan activiteiten die door de dienst worden geïnitieerd (en niet tot de normale werkzaamheden worden gerekend) gelden als ambtelijke dienstverrichting, dus werktijd?
- het management kan bepalen of er al dan niet een sportdag wordt gehouden?

## Bestuursmededeling

*In de periode van 27 april 2013 tot en met 10 mei 2013 is er niemand aanwezig op het bondskantoor in Rotterdam. Inkomend telefoonverkeer kan dus niet worden beantwoord. Het lijkt een lange periode maar in de praktijk valt het reuze mee. Maandag 29 april is een brugdag, dinsdag 30 april de abdicatie van Koningin Beatrix, 9 mei is Hemelvaartdag en 10 mei is weer een brugdag. Misschien knijp je er in deze periode zelf ook even tussenuit voor een (korte) voorjaarsvakantie. Op werkdagen in deze periode is advocatenkantoor Dijkgraaf wel bereikbaar. Om met hen in contact te komen bel je het nummer van het bondskantoor (010 - 410 16 58) en daarna kies je toets 1. Zo word je doorgeschakeld naar advocatenkantoor Dijkgraaf.*



# Vraag het Marianne Wendt

## Vraag 1

*'De NCF is naar de Advies en Arbitrage Commissie (AAC) gegaan omdat minister Blok het sociaal beleid niet wilde ondertekenen. De NCF stelt dat als de minister het advies van de AAC niet volgt, er verzet zal volgen. Ik snap dit standpunt niet. Als iemand iets onrechtmatig doet, dan stap je toch gewoon naar de rechter?'*

'Het kernpunt is juist dat er voor de vakbonden in de Rijkssector geen rechtsgang mogelijk is. Een rechter toetst immers slechts het handelen volgens de wet. En juist daarin zit nu het probleem. Minister Blok is naast werkgever ook wetgever, hij bepaalt dus de wet. Het heeft dus geen zin om naar de rechter te stappen, omdat de rechter de wetgeving toetst die minister Blok zelf veranderd heeft. Met andere woorden: aangezien de minister de wetgeving zelf maakt, kan hij dus nooit in strijd handelen met deze wetgeving. Omdat de gang naar de rechter geen enkele zin heeft, is er dus de Advies en Arbitrage Commissie (AAC) in het leven geroepen.'

## Vraag 2

*'Op de Beeldkrant las ik dat de bonden hebben onderhandeld met onze dienstleiding over een breed*

*kader bij organisatieveranderingen binnen de Belastingdienst, zoals sluiting van kantoren. Onlangs ontving ik informatie, dat er afspraken zijn gemaakt met minister Blok over sociaal beleid bij organisatieveranderingen binnen de Rijkssector. Hoe zit dat nu? Is dit hetzelfde stuk, of zijn er verschillende afspraken met verschillende mensen gemaakt?'*

'Omdat het er lang op leek dat er Rijksbreed niet tot overeenstemming kon worden gekomen met de minister, is er tegelijkertijd door de bonden binnen de Belastingdienst onderhandeld over een sociaal beleidskader. De NCF bewandelde in feite twee sporen om niet helemaal afhankelijk te raken van de Rijksbrede onderhandelingen met minister Blok. Met de dienstleiding van de Belastingdienst werd afgesproken, dat de met haar gemaakte afspraken kwamen te vervallen zodra tussen minister Blok en de bonden een wijziging van de huidige regelgeving op het gebied van reorganisaties werd overeengekomen. Dankzij het advies van de AAC is het gelukt om toch een Rijksbrede overeenkomst af te sluiten. In deze overeenkomst staan vooral faciliteiten voor medewerkers bij krimp in de organisatie. Binnen de Belastingdienst worden echter juist

mensen geworven. Daarom wordt nu overleg gevoerd tussen bonden en dienstleiding om te bezien hoe deze Rijksbrede overeenkomst geconcretiseerd kan worden voor de situatie bij de Belastingdienst.'

## Vraag 3

*'Dat er per 1 januari 2013 veranderingen aankwamen was mij bekend. Maar dat ik als douane-ambtenaar netto per maand € 168,24 ging inleveren, had ik nooit verwacht. Dat de loonbelastingschaal van 33% naar 37% is verhoogd, dat de premie ABP is verhoogd en dat we een beperkte vergoeding van de Zfw zouden krijgen, is allemaal duidelijk. Maar een loonderving van bijna 10% is wel heel veel. Hoe kan dat?'*

'Bij douanemedewerkers kan de peildatumsystematiek van de pensioenregeling een rol spelen. De pensioenpremie wordt namelijk berekend op basis van het inkomen in het voorafgaande jaar. Zoals je weet, kennen douanemedewerkers naast hun vaste inkomen ook een variabel inkomen in de vorm van een Toelage Onregelmatige Dienst. Als je vorig jaar veel meer onregelmatige diensten hebt gedraaid dan voorheen, dan leidt dit door de peildatum van 1 januari 2013 tot een hogere pensioenpremie. Er wordt nu immers over een hoger bedrag pensioen opgebouwd. Als je nu dit jaar minder onregelmatige diensten draait, dan komt dit pas weer tot uiting in de pensioenpremie van 1 januari 2014. Zodoende kan de pensioenpremie meer veranderen dan je had verwacht op basis van de aangekondigde verhoging van de premie. Door de peildatum loopt de pensioenpremie over de TOD eigenlijk altijd een jaar achter.'

Marianne kun je dagelijks volgen op Twitter

Marianne Wendt onderhandelt namens de leden van de NCF met de DG van de Belastingdienst en met het ministerie van BZK (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) over de arbeidsvoorwaarden van de medewerkers van de Belastingdienst. Naast het afspreken van goede arbeidsvoorwaarden probeert zij het werk binnen de Belastingdienst leuker en zinvoller te maken door samen te werken met de medezeggenschap. Via Twitter kun je haar dagelijkse werkzaamheden volgen: @mariannewendt.



Marianne Wendt



## Goed om te weten

# Van de NCF

Kijk voor meer informatie op [ncf.nl](http://ncf.nl)

### Tijdelijke compensatieregeling bij arbeidsongeschiktheid van minder dan 35%

Door de NCF is met de werkgever afgesproken dat, mocht je minder dan 35% arbeidsongeschikt raken, je in principe in dienst blijft. Mocht je hierdoor inkomensverlies krijgen, doordat je minder moet gaan werken of op een lager niveau, dan is afgesproken dat voor een periode van 5 jaar, 70% van je inkomensverlies wordt gecompenseerd.

#### Overige afspraken:

- De bedrijfsarts zal je minimaal één keer per jaar blijven zien en de werkgever zal, zo nodig, blijven zorgen voor begeleiding. De werkgever is hierop aanspreekbaar.
- Er vindt een gesprek (in het kader van het jaarlijkse functioneringsgesprek) plaats tussen jou en je leidinggevende. In dit gesprek komt in ieder geval aan de orde hoe het met jou in het afgelopen jaar is gegaan en wat de afspraken zijn voor het komende jaar (terugblik en vooruitblik).
- De NCF en werkgever BZK evalueren de tijdelijke compensatieregeling. Hierbij is door de NCF gesteld dat jouw situatie, waarbij geen sprake is van nalatigheid, ook na het verstrijken van de tijdelijke regeling niet slechter mag zijn dan die van een collega met een arbeidsongeschiktheidspercentage van meer dan 35%.

#### Resultaat van deze evaluatie

De evaluatie van de regeling is in 2011 afgerond. De NCF vindt dat deze regeling structureel moet worden. Werkgever BZK is hierin niet onwillend, maar wil om strategische redenen dit onderwerp betrekken in het CAO-overleg. En dit overleg ligt, zoals jullie weten, stil. De NCF heeft daarom bedongen om deze tijdelijke regeling te verlengen tot 1 januari 2014, zodat jij er als medewerker niet de dupe van wordt dat de CAO-onderhandelingen stilliggen. Kortom: mocht je onverhoopt dit jaar geconfronteerd worden met arbeidsongeschiktheid

van minder dan 35%, dan heb je nog 5 jaar recht op de compensatieregeling. Nog vragen? Neem dan gerust contact op met één van onze individuele belangenbehartigers (zie [www.ncf.nl](http://www.ncf.nl)). Ze helpen je graag.

### Wat zijn jouw rechten als de werkgever te veel aan jou betaalde bedragen wilt terugvorderen?

Stel: zonder dat je het zelf in de gaten hebt, krijg je een te hoge toelage voor het draaien van nachtdienst uitbetaald. Na een half jaar ontdekt jouw werkgever de fout en wil hij dit te veel betaalde bedrag van jou terugvorderen. Wat zijn dan de spelregels?

#### De oorzaak ligt bij jou als medewerker

Als je te veel hebt ontvangen en de oorzaak daarvan ligt bij jou, dan wordt het bedrag direct met jouw eerstvolgende salarisbetaling verrekend. Hiervoor wordt geen aparte beschikking opgesteld. Jouw salarisspecificatie geldt in dit geval als beschikking. Voorbeeld: je ontvangt ten onrechte € 6.000,- aan overwerkvergoeding, terwijl je nooit overwerk hebt verricht. De fout ligt dan wel bij de werkgever maar jij bent degene die nalatig is geweest.

#### De oorzaak ligt bij de werkgever

Je ontvangt een beschikking. Daarin staat vermeld welk bedrag je moet terugbetalen en binnen welke termijn. Voorafgaand aan het vaststellen van de terugvorderingsbeschikking, is er sprake van een voorfase. Afhankelijk van de situatie vindt er een gesprek met jouw leidinggevende plaats. Als het gaat om een substantieel bedrag dan wordt er een betalingsregeling aangeboden. Uitgangspunt is een termijnbedrag van 7,5% van het bruto salaris. Let op: tegen het terugvorderingsbesluit kun je in bezwaar gaan. Mocht je in een dergelijke situatie terecht komen, neem dan contact op met één van onze individuele belangenbehartigers. Zij kunnen jou hierbij ondersteunen.

Ook NCF (abonnee)

# Marco Munnink

## Paspoort

**Opleiding:** Heao bedrijfskundige informatica.

**Loopbaan:** Ik heb bij een aantal bedrijven gewerkt als systeem-netwerkbeheerder. Op enig moment zat ik zonder werk en wist dat er bij de Belasting-telefoon vacatures waren.

Daar werk ik nu als eerstelijns informant inkomstenbelasting. Dat bevalt prima. Het contact met de klanten en een prettige werksfeer maken het werk leuk.

**Privé:** Ik woon samen en heb een dochter van twee jaar. In mijn vrije tijd schrijf ik wedstrijdverslagen voor [fctwente.nl](http://fctwente.nl) en [twentesport.com](http://twentesport.com).



*De NCF kent naast haar vaste leden ook een groeiend aantal abonnees. Net als de leden werken zij bij de Belastingdienst. Een abonnee is echter niet in dienst van het Ministerie van Financiën maar verricht via een uitzendbureau, als zzp'er of op detachingsbasis werkzaamheden voor de Belastingdienst. Marco Munnink, informant bij de Belastingtelefoon te Hengelo, is één van hen.*

*Waarom ben je abonnee van de NCF geworden?*

Wat me opvalt is dat er veel geld wordt uitgegeven om mensen op te leiden om ze op fiscaal niveau te brengen. Op het moment dat ze zover zijn neem je afscheid van ze, inclusief opgedane kennis. De NCF zou zich hard kunnen maken voor een ander aanname-beleid en er aan mee kunnen helpen om arbeidsvoorwaarden van flexwerkers te verbeteren.

*Een inbreker haalt je huis leeg. Welk voorwerp hoop je dat achterblijft en waarom?*

In wezen is alles vervangbaar. Maar het liefst houd ik mijn telefoon.

*Met wie zou je graag een dagje op stap willen?*

Met een spelersmakelaar. Het lijkt me leuk om te zien hoe zaken, zoals transfers, tot stand komen.

*Wat is je grootste dagelijks ergernis?*

Die heb ik eigenlijk niet en anders doe ik er wat aan. Lukt dat niet, dan accepteer ik het.

*Wie zou er levenslang moeten krijgen?*

Iemand die kinderen wat aandoet.

*Wat zou je over willen doen?*

Mijn opleiding, dan had ik journalistiek gedaan.

*Wat is je levensmotto?*

Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd.

*Waar zie je jezelf staan over 5 jaar?*

Eigenlijk plan ik niet meer en zie ik wel wat de toekomst brengt.

*Welke krant lees je graag?*

Ik lees veel kranten: TC Tubantia, het AD, de Volkskrant, NRC en een aantal buitenlandse kranten.

*Waar of waaraan wil je al je geld uitgeven?*

Aan reizen, plaatsen bezoeken waar ik nog niet ben geweest.

*Welke normen en waarden zijn voor jou belangrijk?*

Sinds ik een dochter heb, merk ik dat ik die steeds meer overneem van mijn ouders. En eigen keuzes leren maken.

*Wat zou je een buitenlander willen laten zien?*

Plekken inzake waterbeheersing.

*Wat houdt je bezig?*

Ontwikkelingen omtrent de troon-opvolging. En de vraag of de monarchie nog wel van deze tijd is.

## Colofon

**Hoofdredactie**  
Hans Stoutjesdijk  
en Piet van  
Sintmaartensdijk

**Redactie**  
Jacques van  
Kesteren,  
Joop Hupkes,  
Gerard Pereboom,  
Arjan van der  
Stelt, Frank  
Verweij, Peter  
van Diepen en  
Peter Barendse

**Eindredactie**  
Hans  
Stoutjesdijk

**Fotografie**  
Dick Klok,  
Glenn Hofman,  
Ado Avdic en  
Bart Eftting

**Vormgeving en  
opmaak**  
Digidee  
Ontwerpstudio,  
Enschede

**Druk**  
DeltaHage,  
Den Haag

**E-mail redactie**  
Heb je vragen  
of opmerkingen  
over Bondig?  
Mail dan naar  
[redactie@ncfnd.nl](mailto:redactie@ncfnd.nl)

**Verschijnt**  
6x per jaar

**ISSN: 2211-8624**

© NCF 2013

# De warmte van de grootste bond.



**Jouw belang is ons belang.**

Wil je weten wat de NCF precies voor jou kan betekenen?

Kijk dan op [www.ncf.nl](http://www.ncf.nl)

**NCF**  
behartigt.