



Bondig.

De toekomst van de ambtenaar

Pagina 10

Magazine voor de leden van de NCF

Bondig.

Uitgave 20 - Juni 2014 PAG 18

Open dag NCF

INTERVIEW PAG 6
Jolanda Denis, MT-lid van de Belastingdienst als CHRO

Hoe verder met... PAG 16
...de cao? Strategiebepaling op kaderbijeekomst

125 jaar
verbonden.

Inhoudsopgave

In deze Bondig



Werken vanuit je kernwaarden

Jolanda Denis is in september 2013 toegetreden als MT-lid van de Belastingdienst als Chief Human Resource Officer. Inmiddels zijn we een half jaar verder en is er van alles gebeurd. Tijd om haar aan de tand te voelen.

6



De toekomst van de ambtenaar

De laatste ontwikkelingen liegen er niet om. Als het aan de Tweede Kamer ligt, zijn wij over een jaar of drie onze ambtenarenstatus kwijt. Het initiatiefwetsvoorstel is namelijk door een meerderheid aangenomen.

10



Hoe verder met de cao?

Eind 2010 startten onze onderhandelaars, Marianne Wendt en Peter Wulms, de besprekingen over een nieuwe cao. De omstandigheden waren beroerd. Inmiddels zijn we bijna vier jaar verder...

16



De eerste hondengeleider

Eerdaags gaat Leon Warnies met pensioen. In de bijna veertig jaar heeft hij vele foto's, krantenknipsels, brieven, documenten, douaneschildjes uit heel de wereld en andere douanespullen verzameld.

20

En verder in deze Bondig

5.068 klachten over de Belastingdienst
Nieuwe regels internetaankopen
Belastingdienst in de belangstelling bij de politiek
Column - Peertjeshersenspinsels
Open dag NCF
Vraag het Marianne Wendt

PAGINA 4
PAGINA 5
PAGINA 12
PAGINA 15
PAGINA 18
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
E mijnncf@ncf.nl

Voorzitter

Albert van der Smissen, 06 - 24 69 88 66

Penningmeester

Thomas Geelhoed, 06 - 24 69 39 99
IBAN nummer NL22 INGB 0000 141632
t.n.v. NCF

Secretaris

Edwin Janssens, 06 - 81 37 07 63

Ledenadministrateur

Rinus Oudeman,
Gardeniadal 3,
2317 HV Leiden

Bestuurslid PR & dienstverlening

Piet van Sintmaartensdijk,
06 - 24 69 88 92

Bestuurslid collectieve belangen- behartiging en oranje zaken

Jos Voortman, 06 - 24 69 81 89

Bestuurslid individuele belangen- behartiging 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

Ad van Gaans, 06 - 24 69 88 93

Van de voorzitter

Moe

Het wrikt en het wringt bij onze achterban. Ambtenaren van de Belastingdienst zijn de nullijn spuugzat en voelen zich miskend, maar bovenal voelen zij zich moe. Moe van het jarenlang moeten uitvoeren van allerlei politiek fiscale compromissen en het vervolgens weer moeten verantwoorden van de afschaffing daarvan. Moe van de bloopers van de Belastingdienst, die groots uitgemeten de voorpagina's sierden. Moe van de jarenlange nullijn-positie, de publieke opinie en moe van een werkgever die niet opkomt of blijkbaar wenst op te komen voor de belangen van zijn werknemers.

Na al die jaren hebben wij, de mensen van de Belastingdienst, behoefte aan rust. Rust in het jaarlijkse pallet uit te voeren fiscale maatregelen, maar vooral rust in de tent en respect voor de uitvoering van onze taakstelling; het heffen en innen van financiën voor de samenleving.

Sinds lange tijd komen belastingdienstmedewerkers alleen nog maar negatief in beeld. Wij deugen nergens voor, maken fout op fout en de politiek gebruikt ons stelselmatig om de rijksbegroting op orde te kunnen krijgen of om de door haar gemaakte beleidsfouten te verbloemen. Concentratie van kantoren, géén salarisverhoging en afkalving van onze rechtspositie worden gepresenteerd als politieke 'winst' en worden zonder blikken of blozen ijskoud afgewenteld op ons. Ook in 2014 gaat minister voor Wonen en Rijksoverheid, Stef Blok op dezelfde basis verder.

Praten heeft weinig zin meer, dus dwingt de politiek ons om met acties onze werkgever te gaan bewegen om

alsnog met een aanvaardbaar loonvoorstel te komen. In de onlangs gehouden NCF-enquête hebben jullie massaal aangegeven klaar te zijn met de starre houding van onze werkgever. In de samenwerkende centrales van overheids personeel worden momenteel de eerste acties voorbereid, met de bedoeling om ons departementaal sterk en zichtbaar te maken. Het is te hopen dat onze dienstleiding nu naar ons luistert en die actie gaat ondernemen richting politiek, waardoor uiteindelijk misschien de gevolgen voor de burgers beperkt zullen gaan blijven. Met de onlangs gedane uitingen van staatssecretaris Wiebes (hij hoopt op een betere verhouding met zijn 'geliefde Belastingdienst') moeten ze nu toch gehoor gaan vinden!

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



Albert van der Smissen

Van de bestuurstafel

De ambassadeursactie zoals die op 1 januari 2014 startte heeft de NCF geen windeieren gelegd. Nog net voor 30 april 2014 kon de 100ste NCF'er worden ingeschreven. Deze nieuwe loot aan de stam is de achtentwintigjarige Maurice. Maurice werd door zijn evenoude collega Michael over de streep getrokken. 'Ik heb Maurice gewoon gewezen op de faciliteiten die de NCF heeft en biedt. Iedereen plukt hier immers de vruchten van', aldus Michael. Dit gegeven was voor Maurice voldoende om NCF lid te worden.

Maurice: 'Ik werk nu acht jaar bij de Douane en heb in het verleden een aantal keren verzuimd om lid te worden. Het kwam er toen niet van, maar dit was hét moment.' Beide douaniers werken op de luchthaven Schiphol bij het zogenaamde 'kelder-team' waar zij de reizigersbagage controleren.

'Het is begonnen als een project, maar door de succesvolle resultaten is het nu een volwaardig team geworden', vertelt Maurice. Zowel Maurice als Michael willen op termijn doorgroeien naar een

hogere functie. Maurice vertrekt binnenkort naar de Amsterdamse havens waar hij stage gaat lopen.

Wil jij de NCF helpen groeien? Maak dan je collega lid, kijk op onze website en claim je cadeau. Gewoon doen!



Wat voor jou?

De redactie van Bondig zoekt schrijvers

Vind jij het leuk om samen met ons een mooi en interessant magazine te maken, of wil je meer weten over deze vacature? Mail dan naar redactie@ncf.nl

XXX

5.068 klachten over de Belastingdienst



contact mogelijk is en blijft voor de specifieke groep die moeite heeft met de snelle ontwikkelingen op digitaliseringsgebied, acht de Nationale ombudsman waardevol en een goed voorbeeld van maatwerk. De Ombudsman zal de verdere ontwikkelingen op dit gebied volgen.

Toeslagen

Het specifieke beeld over Toeslagen is minder positief dan over de Belastingdienst als geheel. Intensieve contacten tussen Nationale ombudsman en de Belastingdienst, hebben wel een aantal belangrijke verbeteringen tot gevolg gehad.

Het uitzetten van interventies bij Toeslagen is inmiddels een veel beter lopend proces geworden. Speciale aandacht vraagt de Nationale ombudsman echter nog wel voor de klachten van burgers die vastlopen in het contact krijgen met Toeslagen. Daarnaast leert de praktijk dat er klachten zijn over zaken waarin naast Toeslagen ook andere onderdelen van de Belastingdienst zijn betrokken. Het vinden van een oplossing stagneert dan.

Situatie toeslagen 2014 (één bankrekening maatregel)

Voorkomen moet worden dat burgers onnodig of te lang worden geconfronteerd met een schorsing van de uitbetaling van toeslagen door onderzoek van de Belastingdienst. De huishoudbeurs van burgers wordt steeds knapper. De dienstverlening van de overheid aan de burger moet goed zijn, zodat mensen niet onnodig in de knel komen.

Waar gingen deze klachten over?

Ondanks de veelvoud aan klachten, is het aantal klachten ten opzichte van 2012 afgenomen. De klachten uit het jaarverslag gingen met name over de dienstverlening en, niet echt verrassend, over Toeslagen. Maar de Belastingdienst pakte ook verbeterpunten op.

Telefonische incasso

Zo vindt de Nationale ombudsman de zogenoemde telefonische incasso, waarbij een belastingplichtige telefonisch wordt benaderd om afspraken te maken over het betalen van openstaande belastingsschulden, een mooi invorderingsinstrument. Dit heeft in veel gevallen geleid tot betaling van een groter gedeelte van openstaande belastingsschulden. Daarmee zijn meer belastinginkomsten gegenereerd. Daarnaast heeft het telefonisch benaderen van een belastingsschuldige een positief effect op de tevredenheid van de burger over de dienstverlening. Kortom: een win-win-situatie.

Digitalisering

Voor de Belastingdienst is en blijft digitalisering een belangrijk thema. De resultaten van de digitalisering bij de Belastingdienst zijn goed. Dat daarnaast persoonlijk

In 2013 constateerde emeritus hoogleraar fiscale economie Leo Stevens het volgende: 'De Belastingdienst wordt gebruikt als pakezel van de verzorgingsstaat met steeds meer en steeds ingewikkeldere regelingen, waarbij onvoldoende op de uitvoerbaarheid wordt gelet. Het is een ezel die eigenlijk niet meer kan en toch nog zweepslagen krijgt omdat 'tie verder moet. De politiek hanteert wegwerp-wetgeving: wetgeving waarbij je de veranderingen op voorhand alweer ziet aankomen en die onder grote druk tot stand komen. Dat is slecht voor het vertrouwen in de duurzaamheid van regels. Veranderingen worden te rigide afgedwongen; veranderingen moet je geleidelijk tot stand brengen, niet te veel en niet met grote stappen tegelijk.'



Kopen op afstand

Nieuwe regels internetaankopen

Zoals je wellicht weet, kun je als lid van de NCF ook bijstand krijgen op het gebied van consumentenrecht als het belang meer bedraagt dan €180. Deze bijstand richt zich ook op geschillen die zijn ontstaan als gevolg van aankopen via internet, het zogenaamde 'kopen op afstand'. Vanaf juni 2014 gelden nieuwe regels die onder meer zien op dit 'kopen op afstand'. Deze regels vloeien voort uit een Europese Richtlijn. Wat betekenen deze regels voor jou?

Herroepingsrecht

Je kunt afzien van jouw aankoop. De termijn wordt verruimd naar veertien kalenderdagen. De termijn gaat lopen als jij de producten hebt ontvangen, of bij het sluiten van een overeenkomst als er sprake is van diensten. Heb je meerdere producten besteld, dan gaat de termijn lopen na levering van het laatste product. De webwinkel moet hiervoor een modelformulier gaan gebruiken dat is opgesteld door de wetgever. Je bent echter niet verplicht om dit formulier te gebruiken. Ook mag je de koop ontbinden per e-mail. Voor het terugsturen van de producten heb je vervolgens veertien dagen de tijd. De retourkosten zijn voor jouw rekening, maar de webwinkel moet dan wel van tevoren een duidelijke inschatting van deze kosten hebben gegeven. De webwinkel moet binnen veertien dagen na ontbinding van de overeenkomst, de betaalde kosten terugbetalen. Daaronder vallen ook eventuele verzendkosten of betaalkosten. De webwinkel moet jou het retourformulier aanbieden en deugdelijk informeren over het retourbeleid. Ontbreekt deze mogelijkheid en informatie, dan heb

jij gedurende een jaar retourrecht. Tenslotte mag de webwinkel een kapot retourartikel niet weigeren. Zij mogen jou echter wel de schade in rekening brengen.

Diensten

Online kun je uiteraard ook diensten afnemen zoals een telefoonabonnement. Deze diensten kun je herroepen zoals hierboven beschreven. Hetgeen door jou verbruikt is, mag uiteraard wel in rekening worden gebracht. Echter, dit mag alleen als de kosten en de berekeningswijze vooraf op de website stonden vermeld. Als je via een internetveiling (bijvoorbeeld eBay) een goed koopt, dan mag dit door de nieuwe wet worden geretourneerd als de verkopende partij bedrijfsmatig handelt. Op het bovengestane bestaan ook uitzonderingen. Dit betreft onder meer downloads zoals e-books of producten die vanwege hygiënische redenen niet mogen worden geretourneerd. De uitzondering geldt ook voor producten en diensten die niet geannuleerd of teruggestuurd kunnen worden. Daarbij kun je denken aan producten die voor jou op maat zijn gemaakt, zoals een los tijdschrift, een

reis, een bederfelijk product. Maar ook aan onverzegelde cd's, games en dvd's.

Informatieplicht

De webwinkel moet jou als klant duidelijk en begrijpelijk informeren op de website, voordat jij een overeenkomst sluit. Deze informatie moet zien op de webwinkel, het bestelproces, de betalingswijze, het verzenden, de retourprocedure en de (wettelijke) garantie. In de bevestiging van jouw koopovereenkomst dien jij hierover nogmaals geïnformeerd te worden. Ook over de prijs moet je deugdelijk geïnformeerd worden. De webwinkel moet jou informeren over alle (bijkomende) kosten. Heeft de verkoper dit niet gedaan dan hoef jij de extra kosten niet te betalen.

Extra's

Wie kent die vervelende aangevinkte vakjes niet waardoor je ineens aan extra's vastzit? Een goed voorbeeld is bijvoorbeeld een annuleringsverzekering als je een reis boekt. Vanaf nu moet je zelf dat vakje aanvinken als jij hiervan gebruik wilt maken. Heb je vragen of loop je tegen problemen aan? Neem contact op met de juristen van de NCF.

Voor meer informatie kijk je op: www.ncf.nl/rechtsbijstand



Jacqueline Chaufoer-van der Wel



Interview met Jolanda Denis

Werken vanuit je kernwaarden

Jolanda Denis is in september 2013 toegetreden als MT-lid van de Belastingdienst als Chief Human Resource Officer. Inmiddels zijn we een half jaar verder en is er van alles gebeurd. Tijd om haar weer eens aan de tand te voelen.

Als je het Ministerie van Financiën binnenstapt, wordt het meteen duidelijk; het beheer van 's-lands staatskas is een serieuze zaak. Gedempt stemgeluid in een entourage van streng grijs, door strakke lijnen omgeven. Net als ik een beetje ongemakkelijk constateer dat ik nogal uit de toon val met mijn kleurige met rozen bedrukte lentejas, zie ik Jolanda Denis, onze Chief Human Resource Officer (CHRO) bij de koffieautomaat staan. Ik herken haar direct, maar betwijfel of dat wederzijds is. Ik wil net iets zeggen als haar heldere stemgeluid door de ruimte klinkt: 'Hallo, wil jij ook wat drinken?' Ze breekt het ijs verder door te zeggen dat ze me graag de hand zou schudden, maar dat we daar nog maar even mee wachten, omdat ik mijn handen vol heb. De eerste indruk is gemaakt. Ik ga het komende uur te maken krijgen met een kordate en energieke persoonlijkheid!

'Als CHRO ben je onder andere van het project inclusiviteit. Daarin is de eigenheid van mensen en dat ten nut maken belangrijk. Welke eigenheid maak jij ten nut in jouw rol als CHRO?'

'Bij eigenheid denk ik aan eigenwijsheid, want dat ben ik altijd geweest. Ik vind het een mooi woord omdat het bestaat uit twee belangrijke woorden. Er zit het woord "eigen" in, dat verwijst naar de eigen unieke kracht. En er zit ook het woord "wijsheid" in. Iets dat je in de meeste gevallen verwerft met de jaren. Zo heb ik ruime ervaring opgedaan op werkgebied en die ervaring neem ik mee in mijn werk.'

'Wijsheid? Schrikken we bij de Belastingdienst niet een beetje van dat "zweverige" woord?'

'Mensen en organisaties in hun kracht zetten. Dat is zo'n beetje de rode draad in mijn loopbaan. Mijn ervaring is dat het belangrijk is om te weten wat je kernwaarden zijn, waar het bij jou om gaat. Als je weet waar het jou om gaat, dan kun je niet anders dan je kracht goed inzetten. Dit sluit aan op een belangrijk aspect van Human Resource (HR), namelijk de match tussen wat er nodig is om de klus te klaren en wat er daadwerkelijk aanwezig is aan menskracht in de organisatie. Daarin is veel ruimte voor gesprek en mobiliteit, maar als er een mismatch is moeten we ook onze conclusies trekken. Daarnaast breng ik ook wijsheid en ervaring mee van buiten de Belastingdienst. Zo heb ik gewerkt bij Unilever, waar je veel meer een cultuur hebt van mannen in vlotte pakken en dito auto's. Een overeenkomst die ik dan zie is dat zowel het bedrijfsleven als de Belastingdienst baat heeft bij medewerkers die hun kernwaarden kennen en die van zichzelf weten waarvoor ze warmlopen. In dit kader vind ik die slogan van onze arbeidsmarktcampagne treffend: "Nederland kan niet

zonder de Belastingdienst kan niet zonder jou." Deze slogan spreekt mensen en medewerkers direct aan. Ook jij bent belangrijk. Menselijk kapitaal is belangrijk.'

'Wat is nu de concrete vertaling van deze visie op ons beleid?'

'In onze HR-agenda zie je deze vertaling natuurlijk terug, waarbij je je wel moet realiseren dat ik in mijn rol samenwerk met andere collega's om een brede blik te kunnen blijven houden. Belangrijk daarbij is de vertaalslag die we hebben gemaakt met betrekking tot het nieuwe Middellangetermijnplan 2014-2017 (MLTP). Samen met de directeuren van HR hebben we ons beziggehouden met de vraag wat de doelen in dat plan betekenen voor onze HR-organisatie. Op die manier is er een akkoord bereikt over de HR-agenda.'

'Een bekende uitspraak is: "een vis begint te rotten bij de kop", wat zoveel betekent als het belang van het goede voorbeeld door leidinggevend. Wat draag je zelf uit als het gaat om het goede voorbeeld geven?'

'Ik ben afgestudeerd op het onderwerp 'leiderschap bij zelfsturende teams'. Dat betekent dat je mensen in hun kracht zet en dat medewerkers voldoende vakmanschap in huis hebben om hun werk te doen.'

“Voldoende vakmanschap in huis hebben om het werk te doen.”

Medewerkers in hun kracht zetten betekent dat je medewerkers kansen, mogelijkheden en professionele ruimte biedt, zodat ze voldoende bewegingsvrijheid hebben hun werk uit te oefenen en zich daarbij kunnen ontwikkelen. Als je mensen in hun kracht zet, zet je de organisatie ook in zijn kracht. Bovendien draag ik uit dat ik werk omdat ik het leuk vind, omdat ik mezelf wil ontwikkelen, naast het feit dat ik middelen nodig heb om te kunnen leven. In die specifieke volgorde en daarmee draag ik uit dat plezier in het werk essentieel is.'

'Het klinkt hartstikke mooi, gaan doen wat je belangrijk vindt. Maar zitten leidinggevend nu te wachten op al die persoonlijke wensen en dromen van medewerkers?'

'Het punt dat ik wil maken is dat mensen zelf veel kunnen doen om invloed uit te oefenen op hun werk.'



Aurora Guds

Als je bijvoorbeeld ontevreden rondloopt, omdat er niet of weinig beroep wordt gedaan op je talent, ga dan in gesprek met je leidinggevende. Het begint ermee dat je dit soort zaken zelf bespreekbaar maakt. Zorg ook dat je weet wat de dienst van je verwacht en wat jij van de dienst mag verwachten. Zorg dat je weet hoe je zelf in je werk zit en zorg daarmee dat je fit blijft in je werk. Het is daarmee niet gezegd dat leidinggevenden aan alle wensen tegemoet kunnen komen en alle dromen waar kunnen maken, daarin moet je realistisch zijn. Het is wel mogelijk om in samenspraak met je leidinggevende te zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. In een dienst als de onze is er overigens veel mogelijk. Denk aan onze State of Art Academy, aan onze employability-adviseurs en aan de het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling via bijvoorbeeld de IKHONO-site.'

'Je spoort medewerkers dus aan om eigen initiatief te nemen in hun loopbaan. Hoe doe je dat zelf?'

'Ik heb mezelf altijd vragen gesteld. Wat vind ik nou echt belangrijk in mijn werk? Hoe sta ik in mijn persoonlijke ontwikkeling? Wat betekent die reorganisatie voor mij en wat wil ik ermee? Op die manier kwam ik tot besluiten en ondernam ik stappen. Zo nam ik destijds het besluit om zelfstandig ondernemer te worden. Mijn collega's keken daar raar van op, maar ik deed wat ik op dat moment belangrijk vond en waar ik op dat moment zin in had. Ik draag dat niet alleen maar uit op mijn werk. Zo heb ik eens een collega geholpen, een vrouwelijke adjunct directeur, die de wens had begrafenisondernemer te worden. Haar omgeving, inclusief ikzelf, had daar eigen gedachten over, maar waar het om gaat is dat dat werk blijikbaar bij die persoon past en die persoon is nu gelukkig in haar werk. Ik heb toen samen met die collega de mogelijkheden en de te volgen stappen

doorgenomen. Nuttig werk en iemand die dat graag doet, dat is de match waar het om gaat.'

'Wat dreef jou naar de rol van CHRO bij de Belastingdienst?'

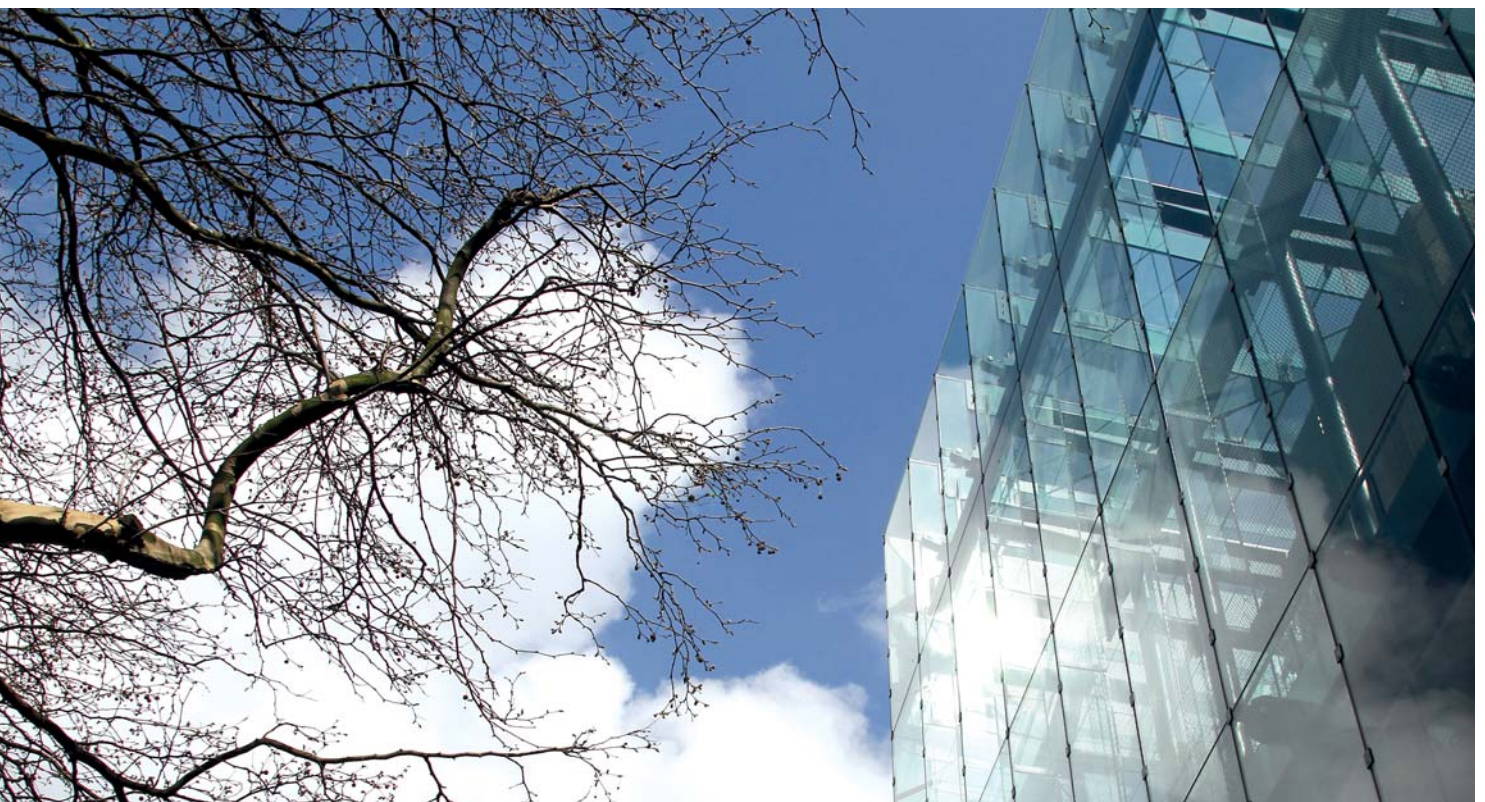
'Je zou kunnen zeggen dat in deze rol allemaal oude liefdes van mij samenkomen. Ik heb hiervoor veel werkervaring opgedaan in het bedrijfsleven, bij de overheid en als zelfstandig ondernemer. Als ik kijk naar de rollen die ik heb uitgeoefend, ben ik eigenlijk meer een lijnmanager dan een HR-vakvrouw. De dienstleiding zocht echter naar iemand die zowel begrijpt hoe bedrijven werken, hoe organisaties werken als hoe mensen werken. Ik heb zicht op en interesse in al die invalshoeken. We werken in een organisatie die aan de ene kant krimpt en aan de andere kant groeit. De uitdaging is hoe je er in zo'n context voor zorgt dat je mensen op de juiste plek krijgt. Dat kan alleen als je weet wat mensen drijft en hoe je ze kunt matchen.

“ Ik ben overigens geen pratend pak. ”

Ik ben overigens geen pratend pak. Ik wil veel in de organisatie aanwezig zijn. Daarom ga ik op pad. Zo ben ik laatst met een deurwaarder mee geweest, op bezoek bij mensen die betalingsachterstand hebben. Ik wil gevoed worden door de praktijk.'

'Waar gaat momenteel je aandacht naar uit?'

'Mijn aandacht is gericht op wat goed gaat nog beter te doen en aanpakken wat niet goed gaat. Op dit moment





vind ik dat het sturen op mobiliteit aandacht nodig heeft en dus ligt daar een belangrijke focus: geleide mobiliteit. We moeten echt nadenken over opvolgingsplannen op doorstroom. Vooruitkijken op wat huidige stappen betekenen voor de nabije toekomst en daarbij verbinding houden met de keten. Neem nou de werving voor het project Intensivering Toezicht en Invordering (ITI). Er kwam veel beweging op gang. Grote instroom van nieuwe medewerkers waarop goed gestuurd moet worden. Ook gaat het erom te werven op basis van vervangingsvragen, dus weten welke in-, uit- en doorstroombewegingen er komen zodat je daarop in kunt spelen.'

'Speerpunten van je beleid zijn het binnenhalen van nieuwe medewerkers, de juiste persoon op de juiste plek op het juiste moment. Daarnaast begrijp ik dat sturen op mobiliteit ook je focus heeft. Welke andere ontwikkelingen op HR-gebied hebben je aandacht?'

'Dat heeft alles te maken met de slogan: 'Samen doen wat samen kan'. HR-medewerkers van de verschillende dienstonderdelen zijn met elkaar in gesprek over wat concernbreed kan worden opgepakt op HR-gebied. Het is belangrijk om eenheid van beleid te volgen, omdat dit ten gunste komt van die ene toekomstbestendige Belastingdienst en aan de eenduidige beeldvorming naar buiten toe. Verbinding versterkt. Dat betekent onder andere dat we vanuit de HR-hoek opnieuw kijken naar hoe invulling kan worden gegeven aan het Strategisch Personeelsplan over de dienstonderdelen heen.

Een voorbeeld van deze verbindende samenwerking is de samenvoeging van het Employability Center (EC) bij B/CKC (Belastingdienst/Centrum voor Kennis en Communicatie). Het EC is begonnen als programma en wordt straks dus integraal onderdeel van B/CKC. Deze verbinding versterkt en vormt een aanvulling op de kennisfunctie van CKC. Een ander voorbeeld is de huidige instroom van 50 nieuwe medewerkers bij de Belastingtelefoon, met het perspectief om na een periode van twee jaar door te stromen naar Belastingen.

Dit zorgt voor flexibiliteit en mobiliteit van de interne arbeidsmarkt en biedt medewerkers ook meer perspectief.'

'Er is veel in beweging op het moment; het vervallen van de ambtenarenstatus, het ontslagrecht, de vastgelopen cao, de introductie van de mobiliteitskaart. De vakbond pakt zijn rol in deze kwesties. Wat is jouw rol hierin?'

'Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft hier natuurlijk de hoofdrol in, want zelf voer ik deze onderhandelingen niet. Vanuit mijn functie probeer ik natuurlijk wel een stempel te drukken op de onderhandelingen. Ik onderhoud contact over het overheidsbedrijf en vertaal de input van onze organisatie naar die overleggen. Daarnaast voer ik overleg met de bonden via verschillende overleggen, zoals het Georganiseerd Overleg Belastingdienst (GOBD) en het informele overleg. Belangrijk vind ik het om te weten waar nu de zorg en waar de wensen zitten van de bonden, waar het wel of niet matcht met de organisatie. Strikt gezien hebben we een gezamenlijk doel, maar we bekijken de zaak vanuit een andere invalshoek. Tenslotte ben ik ook deelnemer aan het overleg van de Concern Ondernemingsraad (COR), want ook de participatie van medewerkers is belangrijk. Al deze partijen zitten met dezelfde vraag hoe we de veranderingen vorm willen geven en hoe we elkaar kunnen vinden op het snijvlak van al die veranderingen. Over het algemeen gaat deze samenwerking goed. Overeenstemming is er natuurlijk niet altijd en dat mag. Dan is het weer zoeken naar de volgende stap.'

'Lag de focus van de vakbond merendeel op arbeidsvoorwaarden en rechtspositie van de medewerker, tegenwoordig zie je een verschuiving naar aandacht voor kwaliteit van het werk, zinvol werk en organisatieverandering. Wat vind je daarvan?'

'Verandering is een gegeven. Ook de vakbond kan niet stil blijven staan neem ik aan. Het gaat er bij verandering om: "stap ik in, of mis ik de trein?" In dat kader zie ik de verschuiving van deze focus. Het menselijk kapitaal als bron voor de organisatie wordt belangrijk gevonden en dat zie je ook terug bij de vakbond.'

Wel de lasten, niet de lusten

De toekomst van de ambtenaar

De laatste ontwikkelingen liegen er niet om. Als het aan de Tweede Kamer ligt, zijn wij over een jaar of drie onze ambtenarenstatus kwijt. Het initiatiefwetsvoorstel van Tweede Kamerleden Koşer Kaya (D66) en Van Hijum (CDA) is namelijk op 4 februari jongstleden door een meerderheid van de Tweede Kamer aangenomen. Als ook de Eerste Kamer groen licht geeft, is daar weinig meer aan te veranderen.



Waarom en wat?

De gedachte achter het wetsvoorstel is om normalisering van het ambtelijke apparaat in te voeren. Deze normalisering is al in de jaren 80 ingezet. In grove lijnen ziet deze laatste aanpassing toe op een zo groot mogelijke eenvormigheid tussen de rechtspositie van ambtenaren en die van werknemers in de particuliere sector. De Ambtenarenwet, die blijft wél gehandhaafd, ten behoeve van aspecten die van belang zijn voor het ambtelijk functioneren.

Wel ambtenaar...

Van een ambtenaar wordt veel verwacht. Onze overheid verlangt van hen een hogere mate van integriteit, voorbeeldgedrag en een oncorrumpeerbaar karakter. Een ambtenaar behoort vrij te zijn van belangenverstrengeling en zelfs de vrijheid van meningsuiting is beperkt. Deze zaken zijn ook per wet geregeld en wapperen als een vaandel boven onze alledaagse handelingen. Niets vreemds zou je zeggen, een beetje nobel zelfs, maar

dat geldt toch ook voor de particuliere sector? Niet helemaal dus. Dat verschilt per werkgever en per contract. Nergens is de standaard controle op medewerkers op deze aspecten echter zo groot als bij de overheid. Waar kan men bijvoorbeeld juridisch op de vingers worden getikt als een bijbaantje niet gemeld wordt? Deze zaken gaan niet veranderen met het wegvallen van onze status.

Maar geen status

Het private arbeidsrecht wordt met het wegvallen van de status van toepassing op de ambtenaar. Niet de bestuursrechter, maar de burgerlijke rechter zal dus voortaan gaan oordelen bij arbeidsgeschillen tussen overheid en ambtenaren. De dure en tijdrovende bijzondere ontslagprocedures voor ambtenaren komen daarmee te vervallen. Ontslag op grond van verstoorde arbeidsverhoudingen zal daardoor een stuk gemakkelijker worden. Ik kan mij goed voorstellen dat, als de status eenmaal verdwenen is, menig

bestuurder een vreugdedansje in zijn kantoortje doet. Jan met de Pet wens ik veel succes toe. Het komt wel erg goed uit dat deze 'normalisering' samenloopt met grote bezuinigingen, LEAN, sluitingen en vergrijzing. Je hoeft geen hoogvlieger te zijn om te beseffen wat voor gevolgen dit kan hebben.

Uitzonderingen

De bijzondere ambtelijke status blijft behouden voor de volgende functies: Militaire ambtenaren, leden van Hoge Colleges van Staat, benoemde politieke ambtsdragers, zittende magistratuur, leden van zelfstandige bestuursorganen, notarissen en gerechtsdeurwaarders. Voor burgers en maatschappelijke organisaties is het duidelijk dat zij belast zijn met het handhaven van de wet, openbare orde en nationale veiligheid. Toch komt de Douane vreemd genoeg niet op dit lijstje voor. Zijn zij soms niet belast met het handhaven van de wet? Hebben zij geen geweldsmonopolie? Nemen zij geen beslissingen die gevolgen



Peter
Barendse

kunnen hebben voor de inkomsten van burgers? De Douane dient óók het algemeen belang en is democratisch gelegitimeerd voor al haar optreden. Deze hele kwestie is inmiddels al zo veelvuldig besproken en aangepast dat zelfs de ontwerpers van de wet de draad kwijt zijn. Kort samengevat:

“ Eigenlijk weet niemand waarom, maar we weten wel dat de Douane buiten de boot valt. ”

Eigenlijk weet niemand waarom, maar we weten wel dat de Douane buiten de boot valt.

Wel de lasten, niet de lusten

De overheid kan haar taken niet verzaken zoals een bedrijf activiteiten kan staken en de burger kan niet bij een andere overheid terecht. Deze bekende omschrijving rechtvaardigt de bijzondere positie van de overheid, ook waar het genormaliseerde

De bonden heb het probleem perfect verwoord: 'De overheid dient het algemeen belang en haar optreden dient democratisch gelegitimeerd te zijn. Er is het geweldsmonopolie en de bevoegdheid de vrijheden van burgers in te perken alsmede die van het overheidspersoneel, bijvoorbeeld de beperkte uitoefening van rechten volgens art. 125a AW.'

situaties betreft. Zo is er het stakingsrecht van overheids- en onderwijs-personeel, maar worden er in concrete gevallen steevast procedures gevoerd waarbij overwegingen van algemeen belang en openbare orde door overheidswerkgevers worden aangevoerd. Het ambtenaar-zijn brengt dus heel wat extra plichten met zich mee. Als de plannen van de Tweede Kamer tot uiting worden gebracht, komen de verhoudingen wel erg scheef te liggen. Met aan de ene kant een heel pakket aan eisen en aan de andere kant het verdwijnen van onze ontslagbescherming. Deze status mag dus best een beetje beschermd worden.

Na het zuur...

Toch is niet alles zo slecht als het lijkt. Het ontslagstelsel op de particuliere arbeidsmarkt is recentelijk aangepast en lijkt meer op het gesloten ontslagstelsel van de overheid. In de markt is het contract echter wel leidend en er staat een geldelijke vergoeding tegenover eenzijdige contract-opzegging. Voor de medezeggenschap verandert er niets en we mogen nog steeds staken als de rechter het niet verbiedt. Daarbij moet wel worden toegevoegd dat een ambtenaar het algemeen belang dient en dat een rechter in het algemeen dus veel minder snel geneigd zal zijn in te stemmen. Wat dat betreft verandert er dus ook niets. De lonen blijven gelijk, de pensioenregeling blijft zoals het is en de PUB, onze beschermende regelgeving, blijft van kracht tot een nieuw cao is bedongen. Dus als de overheid haar wensen tot uiting wil brengen, zal zij toch op de proppen moeten komen met een leuk voorstel. Aan de andere kant, na vier jaar nullijn te hebben geslikt, is het te grabbel gooien van onze status schijnbaar de enige manier om weer te mogen praten over inflatie-correctie. Het lijkt alsof het vijfjarenplan van ons moederland, om de ambtenarij in een behapbaar hokje te stompen, voorwaar gaat lukken. Chapeau!

Momenteel zijn de volgende zaken geregeld in de Ambtenarenwet

- Eenzijdige aanstelling van de ambtenaar.
- Rechtsbescherming via de bestuursrechter in plaats van de kantonrechter.
- Publiekrechtelijke regelingen van de arbeidsvoorwaarden in plaats van de CAO.

Specifiek streeft het initiatiefwetsvoorstel naar

- Het tegengaan van vermenging van de taak van de overheid als wetgever en de rol van werkgever. Onderhandelingen leiden daardoor - in potentie - tot stabielere arbeidsverhoudingen.
- Het stimuleren van de mobiliteit op de arbeidsmarkt en het vergroten van de concurrentiepositie van overheidswerkgevers.
- Het adopteren van contractvrijheid als leidend beginsel in het proces van arbeidsvoorwaardenvorming, zodoende meer in overeenstemming te handelen met de principes die door de Internationale Arbeidsorganisatie worden gehanteerd.
- Het 'stoffige' imago van de ambtenaar veranderen.
- Een einde maken aan de kostbare vertaalslag naar de verschillende ambtelijke rechtspositieregelingen. Ook zal geen extra vertaalslag van arbeidsvoorwaarden meer nodig zijn als voor de overheid cao's worden gesloten, aangezien deze algemeen verbindend kunnen worden verklaard.





Een inkijkje

Belastingdienst in de belangstelling bij de politiek

Namens de Tweede Kamer controleert de commissie voor Financiën de staatssecretaris bij de uitvoering van de taken van de Belastingdienst. Welke vragen worden er zoal door deze commissie gesteld? Hierbij een samenvatting van de antwoordbrief van de staatssecretaris d.d. 8 mei 2014 op schriftelijke vragen van de vaste commissie voor Financiën over de 13e halfjaarsrapportage Belastingdienst.

Meer weten?
Kijk dan op
[www.rijks-overheid.nl/
documenten-
en-publicaties](http://www.rijks-overheid.nl/documenten-en-publicaties)

Zijn er nieuwe mensen aangenomen bij de Belastingdienst?

Ja. In 2013 zijn bij Belastingen circa 1.100 medewerkers aangenomen in het kader van de intensivering van toezicht en invordering. In dit kader zijn ook bij de FIOD 50 extra medewerkers geworven. Daarnaast zijn er bij de FIOD 120 extra fte's voor de aanpak van witwassen beschikbaar gekomen. Voor al deze intensiveringen zijn bij het regeerakkoord extra middelen ter beschikking gesteld. Het betreft de functies van controleurs, heffings-specialisten, invorderaars en deurwaarders. Van de in 2013 aangenomen medewerkers is globaal de helft extern geworven en de andere helft intern doorgestroomd. Niet alle vacatures die vrijkomen door interne doorstroom, zullen worden opgevuld in verband met de taakstellingen.

Hoe hoog is de tevredenheid onder Belastingdienst-medewerkers over de systemen waarmee zij werken?

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (personeelsmonitor) blijkt dat de medewerkers van de Belastingdienst de vraag of zij beschikken over voldoende middelen (apparatuur en materiaal) om hun werk goed te kunnen doen, in 2013 waardeerden met een 6,0. Dit is een lichte stijging vergeleken met 2012.

Hoe vaak doen zich bij de Belastingdienst systeemstoringen voor?

De Belastingdienst kent een groot aantal automatiseringssystemen, die met grote regelmaat werkprocessen voor de verschillende belastingen uitvoeren.

Inherent hieraan is dat zich met enige regelmaat verstoringen voordoen. In 2013 deden zich circa tweehonderd ICT-verstoringen voor met een hoge impact en hoge urgentie. De afspraak is dat dit type verstoringen binnen vier uur worden opgelost. Veelal merken belastingplichtigen of toeslaggerechtigden niets van de verstoring door de dubbele uitvoering van systemen. Voor zover dit wel het geval is worden de verstoringen als damage vermeld in de halfjaarsrapportage. Ook bij een dienst als de BelastingTelefoon die gebruik maakt van diverse applicaties en randapparatuur, doen zich verstoringen voor. De burger merkt hier normaal gesproken weinig tot niets van. Incidenteel doet zich de vervelende situatie voor dat de BelastingTelefoon helemaal niet bereikbaar is. Inmiddels wordt er een backup voorziening gerealiseerd, waarmee de bereikbaarheid van de BelastingTelefoon zal worden geborgd.

Hoe hoog was de bereikbaarheid van de Belastingtelefoon in januari 2014?

De bereikbaarheid in januari 2014 was 35,1%. De bereikbaarheid in februari 2014 was 49,5%. In maart lag de bereikbaarheid op 54% en in april op 67%.

Welk deel van het totale personeelsbestand van de Belastingtelefoon bestond in de afgelopen vijf jaren uit uitzendkrachten?

Van het totaal aantal medewerkers bij de BelastingTelefoon bestaat momenteel ongeveer tweederde uit uitzendkrachten. De BelastingTelefoon werkt bewust met flexibele arbeidskrachten om de pieken en dalen in het aanbod van telefoontjes op een efficiënte wijze op te kunnen vangen. Het afgelopen jaar zijn er tijdelijk extra uitzendkrachten ingehuurd. In 2014 zal de flex/vast ratio worden teruggebracht naar de afgesproken formatieverhouding van 55/45.

Het percentage afgedane bezwaarschriften ligt met 92% onder de bandbreedte van 95%-100%. Welke maatregelen worden genomen om dit te corrigeren?

De termijn voor de afhandeling van bezwaren is de afgelopen jaren feitelijk verruimd. Begon de afhandelingstermijn eerst te lopen vanaf de dag na indiening van het bezwaarschrift, thans begint deze te lopen de dag na het verlopen van de bezwaartermijn. Welke stappen worden nu concreet ondernomen zodat op korte termijn de uitkomsten ten minste binnen de zelf gestelde norm liggen? En wanneer zal het geheel binnen de norm vallen? Om het percentage binnen de bandbreedte van de

doelstelling te krijgen wordt gekozen voor zoveel mogelijk te bellen bij bezwaar. Verder wordt het bezwaarproces van 13 naar 4 locaties geconcentreerd om een versnelling in de behandeling te realiseren. Daarnaast wordt op piekmomenten extra capaciteit ingezet. Aan het afhandelen van dit werkaanbod is een budgettaire en praktische grens verbonden waardoor extra capaciteit niet onbepaald kan worden ingezet. Daardoor valt op voorhand geen uitsluitel te geven of de norm kan worden gehaald in 2014.

Hoeveel procent van de binnengekomen bezwaarschriften wordt inhoudelijk gecontroleerd?

Alle bezwaarschriften worden inhoudelijk beoordeeld. Het proces verloopt als volgt. Na centrale registratie worden de bezwaarschriften aan de belastingkantoren overgedragen. Daar worden de bezwaarschriften door gespecialiseerde medewerkers op zwaarte beoordeeld. De bezwaren worden ingedeeld in categorieën, te weten het bezwaar kan worden gevolgd, er moeten enkele eenvoudige aspecten worden bekeken of er dient intensieve beoordeling plaats te vinden. Als het bijvoorbeeld gaat om een rechtsvraag zal het bezwaar een zwaardere behandeling krijgen dan als het gaat om een aanvulling van de aangifte, waarvan de gegevens bekend zijn bij de Belastingdienst.

Kan worden aangenomen dat een extra intensivering van het toezicht zal leiden tot hogere belastinginkomsten?

Met de extra middelen die de Belastingdienst bij het regeerakkoord heeft gekregen, zet de Belastingdienst structureel 1.700 fte extra mensen in voor de intensivering van het toezicht. De extra belastingontvangsten van € 250 miljoen in 2013 zijn gerealiseerd door het opleggen van extra correcties op aangiften Inkomstenbelasting (zowel winst als niet-winst), extra controles op de aangiften omzetbelasting en extra inspanningen ten aanzien van het incasseren van openstaande vorderingen. De extra opbrengsten bedragen respectievelijk € 155 miljoen, € 80 miljoen en € 15 miljoen. De doelgroepen betreffen particulieren en ondernemingen. De verdeling van de extra belastingontvangsten van € 250 miljoen over deze doelgroepen is € 163 miljoen voor particulieren en € 87 miljoen voor ondernemingen.

Gaat de Belastingdienst ook voor het fiscale traject gebruik maken van de Berichtenbox? Zo ja, binnen welke termijn, zo nee waarom niet?

De Berichtenbox van MijnOverheid gaat voor alle belastingdienstprocessen worden gebruikt. Na Toeslagen komt de inkomensheffing (IH) als eerste aan de beurt. Volgens de huidige planning zal de uitnodiging tot het doen van aangifte in januari/februari 2015 het eerste IH-document zijn dat in de Berichtenbox wordt geplaatst. Deze uitnodiging zal overigens ook nog op papier worden verzonden.

Worden toeslaggerechtigden altijd per brief dan wel via de Berichtenbox geïnformeerd over wijzigingen in de berekening van toeslagen? Worden tussentijdse berekeningen over terugbetaalschema's van teveel



ontvangen toeslagen op verzoek van toeslaggerechtigden verstrekt? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke wijze kan een dergelijke berekening door toeslaggerechtigden worden gevraagd?

Wanneer de berekening van de toeslag wijzigt, worden toeslaggerechtigden daarover geïnformeerd door middel van een beschikking. Deze wordt zowel per post als via de Berichtenbox verstuurd. Toeslaggerechtigden kunnen bij de Belastingtelefoon informatie krijgen over de openstaande bedragen. Via de BelastingTelefoon kunnen toeslaggerechtigden ook het verzoek doen een schriftelijk overzicht te krijgen van alle openstaande, betaalde en verrekenende bedragen. Als er tussentijds wordt teruggevorderd, wordt er door de Belastingdienst een terugvorderingsbeschikking verstuurd met het aanbod van een standaard betalingsregeling.

Wat is de reden dat over 2012 op dit moment nog slechts 58% van de toeslagen definitief is vastgesteld, significant minder dan in voorgaande jaren?

Het toeslagjaar 2012 is het eerste jaar waarbij definitief wordt toegekend met behulp van het nieuwe toeslagen systeem. Omdat het de eerste keer was heeft dat in het begin geleid tot een lagere productie in vergelijking met voorafgaande jaren. Deze lagere productie aan het begin van het definitief toekennen werkt door in de cijfers van het definitief toekennen zoals opgenomen in de voorliggende halfjaarsrapportage. Inmiddels is de achterstand ingelopen. Medio april 2014 is 75% van de huurtoeslag, 75% van het kindgebondenbudget, 58%

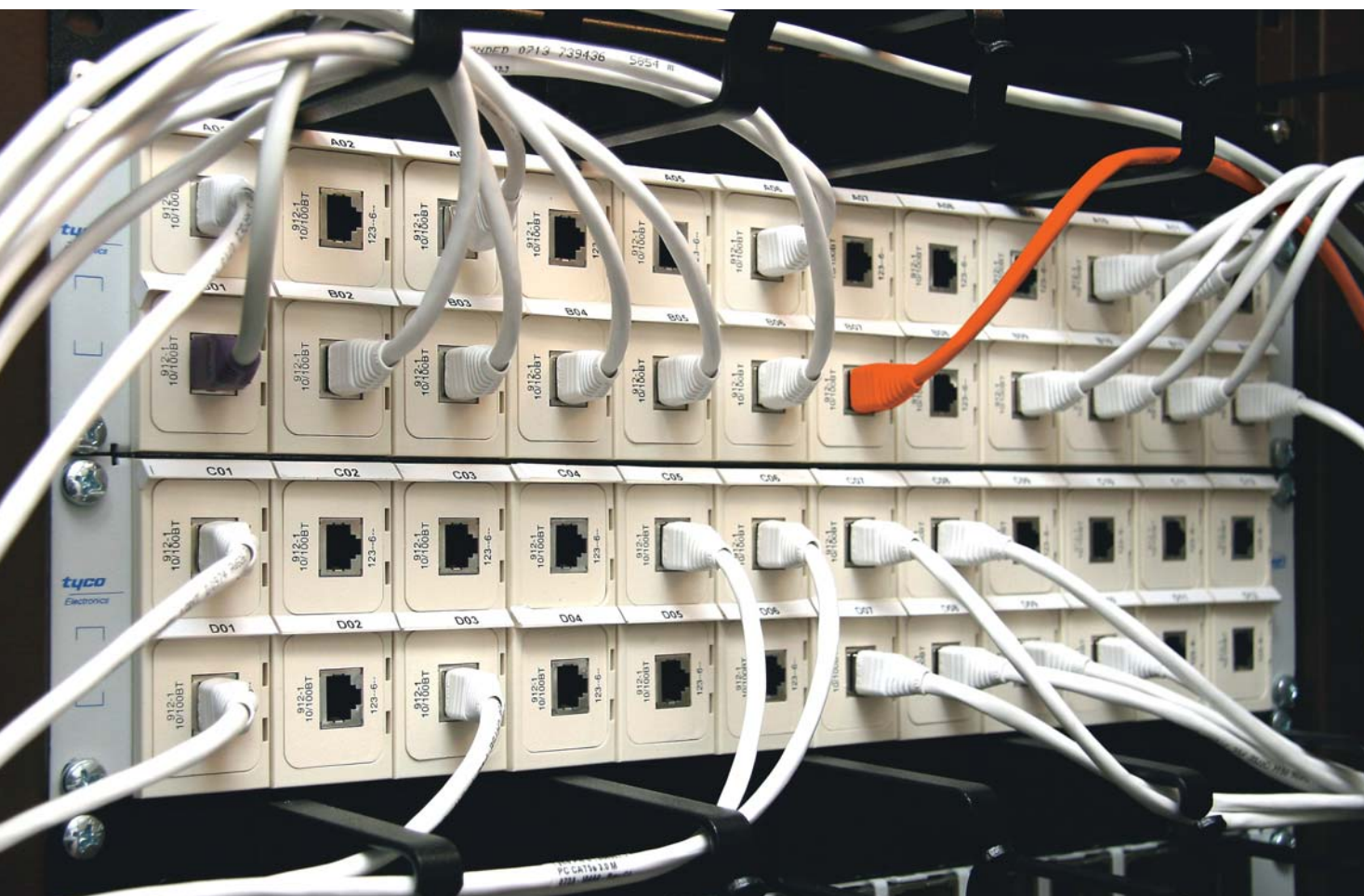
van de kinderopvangtoeslag en 85% van de zorgtoeslag definitief vastgesteld voor het toeslagjaar 2012. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de percentages van een jaar geleden van het definitief toekennen over 2011.

Hoeveel toeslagen zijn over het toeslagjaar 2013 inmiddels definitief toegekend, en bij welk aantal is sprake van terugvorderingen?

Op dit moment zijn er nog geen toeslagen definitief toegekend over het berekeningsjaar 2013. Het definitief toekennen over 2013 vindt plaats vanaf juni 2014. Dan zijn de meeste inkomensgegevens beschikbaar.

Uit de fiscale monitor blijkt dat de door belastingplichtigen ervaren kans op ontdekking al jaren afneemt, en dat steeds minder mensen belastingontduiking onaanvaardbaar achten. Hoe kan dit worden verklaard en wat wordt hieraan gedaan?

Voor de daling van de pakkans is geen directe oorzaak te geven. Het cijfer geeft de individuele beleving van de ondervraagden weer. Hun mening wordt beïnvloed door de prestaties van de Belastingdienst, maar ook andere maatschappelijke, politieke en persoonlijke factoren spelen een rol. De ervaren pakkans is derhalve door de Belastingdienst slechts indirect te beïnvloeden. De pakkans is een indicatie voor de zichtbaarheid van het toezicht. Vorig jaar is de enquête afgenomen vlak nadat de Bulgarenfraude in de publiciteit was gekomen. Dit is mogelijk van invloed geweest op de antwoorden.



Peertjeshersenspinsels

Laatst was er opzienbarend wereldnieuws. Barack Obama bekende dat hij ooit, in zijn studententijd, verdovende middelen had gebruikt. Gek genoeg werd die bekendmaking niet breed uitgemeten in de media, terwijl het mij juist intrigeerde. Had hij dat gedaan uit verveling, wist Michelle daarvan en bestaat de mogelijkheid dat hij het weer gaat doen? Dat is niet wenselijk en daarom heb ik het onderzocht. Van verveling kan nu geen sprake meer zijn, zo was mijn eerste conclusie. Als machtigste man van de wereld beslist hij nu over oorlog en vrede, onderhandelt hij dagelijks over belangrijke financiële aspecten en ook de opwarming van de aarde vraagt zijn aandacht. Dit zijn zo maar enkele zaken. Blijft over, de mogelijk slechte echtelijke verhouding met zijn partner. Als de sleur daarin toeslaat is een terugval niet uit te sluiten.



Advies 1

Om de regelmaat te doorbreken, zijn er leuke boeken in de handel. *Vijftig tinten grijs* is er één van. Ik heb dat overigens niet gelezen, maar als aanbeveling voor dit huwelijk wil ik het toch vermelden. Voorts zijn er ook andere opties te bedenken. Verstopperijtje spelen, kinderen een nachtje bij opa en oma brengen, weekendje weg. Zomaar wat tips. Achteraf bezien lijkt verstopperijtje spelen mij geen goed idee. Twee zwarte mensen die zich verstoppen in het witte huis. Iedereen kan bedenken dat dit niet spannend is. Anderzijds wil ik wel adviseren om de problemen bespreekbaar te maken met een goede vriend of vriendin. Voor het onderhavige gezin lijkt Angela Merkel mij daarvoor uitermate geschikt.

Advies 2

Angela Merkel, een lieve vrouw, scherpzinnig en intelligent. Er wordt overigens weinig tot niets bekend gemaakt over haar privéleven en dat is opmerkelijk. Dat is zelfs fascinerend te noemen. Zij heeft wel een goed huwelijk en waarschijnlijk heeft zij een manier gevonden om dat spannend te houden. Ze blijkt niet loslippig en jammer genoeg laat zij niets los over dat huwelijks geheim. Zelfs onder het genot een wijntje tilt zij niet één klein tipje van de sluier op. De drang dat Barack opnieuw naar de verdovende middelen zal gaan grijpen stijgt aanmerkelijk, zo is het vermoeden.

Advies 3

Belangrijke adviseurs die in de onmiddellijke nabijheid van Obama werken, erkennen dat gevaar en doen de aanbeveling om de telefoon van Angela af te tappen. Na lang wikken en wegen geeft Barack het groene licht. Nu wil het toeval dat ik, als nieuwsgierig belangstellende, wel weet wat er in al die telefoongesprekken zoal is besproken. Er zijn gesprekken gevoerd met Poetin, Rutte en voormalig premier Berlusconi, om er maar eens een paar te noemen. Ook zijn er diverse intieme privégesprekken gevoerd met Angela's partner en echtgenoot, met daarin besloten het grote erotische geheim van een goede huwelijksrelatie.

Gevaar geweken

Met die wetenschap lijkt het gevaar van een terugval bij Obama bezworen. Hij weet wat hem te doen staat. Dat is een veilig idee. Jammer dat Edward Snowden wat roet in het eten strooide, zodat de vriendschappelijke verhouding tussen Merkel en Obama ietwat bekoeld raakte. Wat blijft is het grote mysterie van een goed huwelijk. Dat geheim blijft geheim, althans voor het grote publiek. Voor hoe lang? Dat weten we straks als het privilege van de ambtenarenstatus wordt opgeheven. Over mijn wetenschap voor wat betreft de verkregen informatie zoals hierboven omschreven, beroep ik mij op de geheimhoudingsplicht en laat ik u vooralsnog in het ongewisse. Nog even geduld dus. Ik houd u echter op de hoogte.



Peertje

Kaderbijeenkomst voor NCF-kader en medezeggenschap

Hoe verder met de cao?

Eind 2010 startten onze onderhandelaars, Marianne Wendt en Peter Wulms, de besprekingen over een nieuwe cao. De omstandigheden waren beroerd. De financiële crisis sloeg diepe gaten in de overheidsfinanciën en de daaruit voortvloeiende nullijn was een belangrijke oorzaak van het niet kunnen bereiken van overeenstemming over een nieuwe cao.

Inmiddels zijn we bijna vier jaar verder en is de financiële positie van de overheid veranderd. Het Centraal Plan Bureau (CPB) verwacht dat het begrotingstekort dit jaar nog onder de 3% komt en dat de lonen in de marktsector met 1,5% gaan stijgen. Het tij is zich dus aan het keren, maar nog altijd biedt minister Blok geen eerlijk perspectief voor een loonsverhoging in 2014. Het enige wat hij te melden heeft, is dat hij in 2014 uit wil gaan van een loonsom-benadering. Dit wil zeggen dat

ambtenaren alleen loonsverhoging kunnen krijgen, als ze dat zelf betalen door secundaire arbeidsvoorwaarden in te leveren. Om de strategie voor de komende periode te kunnen bepalen, organiseerden het bestuur en de onderhandelaars van de NCF op 4 juni een kaderbijeenkomst. Na afloop van de bijeenkomst leverde dit het volgende beeld op:

- Er is geen bereidheid om arbeidsvoorwaarden in te leveren voor loonsverhoging.

- Minister blok beschouwt ons als een kostenpost. Wij hebben behoefte aan 'Haagse' waardering voor ons werk.
- Er bestaat behoefte om uiting te geven aan de heersende onvrede.
- Samenwerking met andere bonden is belangrijk.
- Er moet druk worden uitgeoefend voor een loonsverhoging in 2014.
- De actievorm (klein of massaal) moet vooral 'veilig' zijn voor de medewerkers.

Op de kaderbijeenkomst sprak ik met Elisabeth T.F. Stroet-Elbrirhli en Pim W. Daane.

De vergadering bestond uit een dertigtal mannen en drie vrouwen. De positie van Elisabeth was dus uitzonderlijk te noemen. Daarom een goede reden om haar wat vragen te stellen.

'Beste Elisabeth, je was wel wat te laat en de vergadering is al even bezig. Verslapen?'

'Ik heb geen uitnodiging voor deze bijeenkomst gehad. Ik had wel een uitnodiging voor de viering van het 125 jarig bestaan van de vakbond en dat begon later. Vandaar. Geen onwil dus en niet verslapen.'

'Mag ik vragen waar je werkt?'

'Ik werk bij de Douane op Schiphol.'

'Je hebt de laatste jaren geen salarisverhoging gehad. Is er bij jou/jullie nu sprake van stille armoede?'

'Tja, we merken het wel. We hebben twee opgroeiende kinderen, een dochter van 14 jaar en een zoon van 11. Ook hebben we een eigen huis met een hypotheek. En dat kost geld. Bij de overheid werken lijkt op gelegaliseerde armoede.'

'Werk je partner ook?'

'Ja, die werkt ook bij de Douane. Negentien jaar geleden hebben we elkaar daar leren kennen. De vonken sloegen over en een jaar later was onze relatie een vaststaand feit.'

'Bij wie ga je eten als een salarisverhoging uitblijft?'

'We blijven thuis eten, maar wel minder. Karige maaltijden dus en hopelijk geen droog brood.'

Gerard
Perenboom



Peter
Barendse



Elisabeth T.F. Stroet-Elbrirhli.

Voorts stelde ik een korte vraag aan de vice voorzitter van de medezeggenschap Pim W. Daane, die in het dagelijks leven werkzaam is bij de Douane te Rotterdam.

'Dit is een opvallende bijeenkomst want er zijn vele mannen met een gevorderde leeftijd. Maakt die leeftijdscategorie een vakbond als deze de grootste en de warmste?'

'Onze bond is warm, omdat het belang van medewerker voorop staat. Daarnaast is het een vakbond waar religie en politieke voorkeuren er niet toe doen. Iedereen is gelijk. Als vice voorzitter vertegenwoordig ik ongeveer 720 medewerkers van de Douane. Er is daar veel voor te doen. Neem bijvoorbeeld de toelage onregelmatige diensten. Het is voor oudere werknemers niet meer verantwoord om onregelmatige diensten te draaien. Met het wegvallen van die onregelmatige diensten



Pim W. Daane.

staat hun inkomen onder druk. Het is belangrijk dat die groep vertegenwoordigd wordt en dat hun belangen goed en adequaat worden behartigd en dat er niet aan bestaande arbeidsvoorwaarden wordt getornd.'

Richard Schill en Tanja van Vliet hadden eveneens een duidelijke mening.

Richard: 'Momenteel werk ik nog in Goes. Over twee weken ga ik in Middelburg werken. Voor mij is dat geen probleem omdat dat dichterbij huis is, bovendien gaan er 70 collega's mee. Los van de overplaatsingen zie ik wel steeds meer collega's die door de nullijn in financiële problemen komen. Daarom wil ik graag dit jaar nog actie voeren, dan laten we zien dat we serieus zijn.'



Richard Schill.

Tanja: 'Dit is mijn eerste NCF bijeenkomst, erg interessant. Ik ben blij dat ik ben gegaan, want nu kan ik mijn mede vakbondsleden wat meer informatie bieden. In 2007 heb ik tijdens de protesten al op het Malieveld gestaan en ik zou dat nu ook zo weer doen. Als we in 2015 een beetje extra willen, moeten we nu al beginnen met actie. Desnoods voeren we in 2015 de druk goed op.'



Tanja van Vliet.

Al 125 jaar verbonden

Open Dag NCF

Dit jaar bestaat de NCF, na een aantal naamswijzigingen, 125 jaar. Een lange periode, waarin voortdurend is gewerkt aan een betere vakbond. Jouw steun was daarbij heel belangrijk. We waren er niet alleen voor jou. Jij was er ook voor ons. Om dit te vieren, organiseerde de NCF op 4 juni 2014 een Open Dag in het bondskantoor te Rotterdam. Bestuur en kantoororganisatie praatte de aanwezigen bij over de laatste ontwikkelingen in vakbondslaan en uiteraard was er volop gelegenheid om elkaar te ontmoeten. Dit alles onder het genot van een hapje en een drankje.



Wortels NCF

De wortels van de NCF vinden hun oorsprong in het verleden. Anno 24 november 1889 werd de 'Bond van Klerken bij rijksbelastingen in Nederland' opgericht. Deze ging later over in de BPF (De Bond van Personeel ressorterende onder het Ministerie van Financiën). Op 1 januari 1997 vond een fusie plaats met de VCAC (Vi Coactus Ad Corpus), waarna op 1 juli 1997 de NCF werd opgericht. De Nederlandse Categoriele vakvereniging Financiën, nadat een fusie met de NDB (De Nederlandse Douane Bond) had plaatsgevonden. Een bond dus met oude wortels.

De NCF is met ongeveer 5.700 leden de grootste vakorganisatie binnen Financiën. Het NCF-hoofdbestuur bestaat uit werknemers uit alle geledingen van de Belastingdienst, de Douane en de Landelijke Diensten. Door de structuur staat de NCF dicht bij de werkvloer en is er sprake van direct contact met jou als lid. Daardoor zijn de lijnen kort en is de betrokkenheid groot. Kortom: warm en dichtbij.

De stroom van informatie die onze bestuurders bereikt via korte lijnen resulteert in een adequate aanpak van problemen en is kenmerkend voor de besluitvorming van de NCF. We leveren maatwerk. De werkvloer bij de Douane ziet er nu eenmaal anders uit dan de werkvloer op het beleidsdepartement van het Ministerie van Financiën. Dat betekent dat zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met cultuurverschillen zoals die tussen de NCF-leden kunnen bestaan. De NCF is geen dominante tegenbeweging maar een meedenkende partner. We zijn eerlijk over de dilemma's. We streven naar structurele, harmonische contacten met OR-en en andere vakbonden. Het harmoniemodel staat voorop, maar het voeren van acties wordt niet geschuwd. Constructief overleg en een win-win-opstelling zijn het uitgangspunt.





De eerste hondengeleider van de Douane

‘Probeer iets nieuws, zodat je altijd plezier hebt in je werk’

Eerdaags gaat de eerste hondengeleider van de Nederlandse Douane, Leon Warnies, met pensioen. In de bijna veertig jaar, die zijn carrière omspant, heeft hij vele foto's, krantenknipsels, brieven, documenten, douaneschildjes uit heel de wereld en andere douanespullen verzameld. Voor 'Bondig' de hoogste tijd om samen met Leon terug te blikken op zijn loopbaan.



Peter van Diepen

Oud vergeeld papier

Op een druilerige maandagmorgen in 1977 reed Leon Warnies, thans E-functionaris op Schiphol, in zijn Volkswagen Passat richting Den Haag, waar hij als eerste Nederlandse douanier ging solliciteren naar de functie van hondengeleider. Omdat de opleiding tot hondengeleider toen nog geheel in handen was van de politie, had hij daar afgesproken met de commandant van de honden- en bereden politie; Kolonel Beauvoir. De kolonel was een man van de oude stempel. In een onkreukbaar uniform, rijzweep en zwarte laarzen met sporen ontving hij Leon voor het sollicitatiegesprek. Leon werd direct aangenomen en ging naar het

hondenopleidingscentrum van de politie, vlakbij de Waalsdorpervlakte. 'Helaas bestaat dat centrum niet meer', begint hij te vertellen. Hij pakt een grote blauwe plastic opbergbox en zet die op het bureau. Als hij de box opent zie ik een grote stapel albums liggen waarin foto's, krantenknipsels, brieven en andere documenten zitten. De box ruikt muf, naar oud vergeeld papier. Leon pakt, enigszins trots, een aantal albums uit de box en bladert in één van hen naar een foto van Kolonel Beauvoir. 'Het was een heel strikte man en de opleiding die ik kreeg bij de Waalsdorpervlakte was orthodox, bijna zoals in het leger', vervolgt hij. 'Elke morgen om 07.00 uur moesten eerst de honden uitgelaten worden

en daarna, tot 10.00 uur, moesten alle hondenkennels worden schoongemaakt. Dat waren nog eens andere tijden', glundert hij.

Leon is inmiddels 63 jaar en gaat over anderhalf jaar met pensioen. Hij is in de herfst van zijn carrière bij de Douane en heeft besloten om zijn verzamelde douanespullen uit te zoeken, nog voordat hij met werken stopt. Voor een gedeelte van zijn archieven heeft hij al een bestemming gevonden, die staat hij namelijk vrijwillig af aan het Belastingdienst/Douanemuseum in Rotterdam, zodat het een blijvende bestemming krijgt. Onlangs is hij daar nog geweest om de overdracht te bespreken. Een ander gedeelte van zijn archief houdt hij zelf. 'Voor als ik kleinkinderen krijg', glimlacht hij.

Pionier

Elf jaar voordat Leon hondengeleider werd, in 1966, begon hij zijn carrière bij de Marine. Hij hield van het zeeleven, maar omdat hij net getrouwd was wilde hij meer tijd aan zijn gezinsleven besteden. Daarom besloot hij om een baan te gaan zoeken op het vaste land. 'Na acht jaar bij de Marine te hebben gewerkt, ging ik in 1974 naar de Douane', vertelt hij verder. Hij begon als aspirant-douanier en ging al in 1975 naar Schiphol. In 1976 werd hij daar assistent-douanier (vergelijkbaar met een huidige C-functionaris). In de tijd dat Leon begon was het vliegveld veel kleiner dan nu en hield de Douane op Schiphol zich voornamelijk bezig met de accijns-wetgeving: sigaretten en alcohol en hanteerde de Algemene Wet Douane Accijnzen (AWDA). Nadat Leon twee jaar met passagiers in de aankomsthallen had gewerkt wilde hij naar buiten; avonturen meemaken. Niet veel later werd hij de eerste hondengeleider van de Douane in Nederland. Een pionier.

“ Ik zie enige melancholie in Leon's ogen als hij naar de foto van zijn eerste hond kijkt. ”

Leon en Leo

'Dit is Nero, mijn eerste Douanehond op Schiphol', vervolgt hij en laat me een grote zwart-witfoto zien. Op de foto herken ik Leon met enige moeite. Hij zit op het asfalt van een landingsbaan, had toen meer en donkerder haar dan nu en droeg nog een snor. Naast hem, op de foto, zit een Duitse herdershond; Nero. Met Nero heeft Leon helaas niet lang kunnen werken, want na zeven maanden werd de hond al ziek. Ik zie enige melancholie in Leon's ogen als hij naar de foto van zijn eerste hond kijkt. Met zijn tweede hond, de Duitse herdershond Leo, ging hij vlak daarna aan de slag.

'Het was echt pionierswerk wat Leo en ik deden', vertelt Leon glunderend. 'In een witte Renault-vier reden wij over het Schipholterrein naar de dichtstbijzijnde

objecten', aldus Leon. De Douane werkte toen nog niet met controleopdrachten en Leon bepaalde zelf waar hij met Leo naartoe ging. Die objecten konden loodsen met goederen zijn, waarvan er toen veel minder van waren dan nu. De beveiliging in die tijd was echt dramatisch en het personeel van Schiphol kon naar hartenlust smokkelen. 'Het was de tijd van de spiegelreflexcamera's, de eerste PC's en zakrekenmachines', legt hij uit. Onbewapend, met alleen een sema-digit (voorloper van de portofoon) op zak, zochten Leon en Leo alle ladingen in de loodsen af en betrapten regelmatig personeel op het smokkelen van goederen. Eén keer heeft Leon een smokkelaar op heterdaad betrappt en hem met veel moeite in de hondenkennel van zijn auto gestopt, wachtend op de politie.

“ 'Ik ben zelfs op de televisie geweest.' ”

Omdat Leon lange tijd de enige hondengeleider van de Douane was, en dus bijzonder, werd hij steeds vaker gevraagd om deel te nemen aan demonstraties en officiële gebeurtenissen. Hij werd een graag geziene gast op gelegenheden waar hoogwaardigheidsbekleders en zelfs bekende Nederlanders kwamen. Hij laat me een oud getypt document zien van het televisieprogramma 'Ja, Natuurlijk' van de N.C.R.V uit de jaren '80, het is een bedankbrief van de redactie van het programma. 'Ik ben zelfs op de televisie geweest', zegt hij, met een gepaste ondertoon van trots.

Coffeeshops en drugs

Negen jaar was Leon de enige hondengeleider op Schiphol, tot hij in 1985 assistentie kreeg. Inmiddels was Leon toe aan zijn derde hond; de drugshond Narco.



Samen met Narco ging Leon nu niet op zoek naar gesmokkelde goederen maar naar drugs. 'Er kwamen steeds meer coffeeshops in Nederland, wat gepaard ging met smokkel en criminaliteit', legt hij uit. Het was de tijd van Holleeder en de ontvoering van Freddie Heineken. Leon laat me een foto zien van zijn allereerste drugsvangst; 180 kilogram marihuana uit Nigeria, keurig in pakketten verpakt. Na zijn eerste vangst heeft hij maar liefst 562 processen verbaal opgemaakt voor de Opiumwet. Hij weet dat zo precies omdat hij al die jaren zijn administratie prima op orde heeft gehouden. Van een heel aantal drugszaken heeft hij zelfs nog foto's.

“ *Het was de tijd van Holleeder en de ontvoering van Freddie Heineken.* ”

Leon heeft in zijn hele carrière zoveel materiaal verzameld dat hij naast deze éne blauwe opbergbox, nog twee andere grote boxen thuis heeft staan. Honderden foto's, krantenartikelen, brieven, tientallen stropdassen, visitekaartjes, douaneschildjes en -speldjes en andere



relatiegeschenken heeft hij in al die jaren verzameld. Ze vormen bijna letterlijk het verslag van zijn leven bij de Douane.

Trainer van de hondengeleiders

Na bijna twintig jaar trouwe dienst als hondengeleider vond hij dat hij genoeg ervaring had om de hondengeleiders zelf te gaan trainen. In 1996 werd hij trainer van de hondengeleiders in het nieuwe hondengeleiders-trainingcentrum van de Politie, 'de Horst', in Nunspeet. Leon's aanstelling bleef niet lang onopgemerkt want hij introduceerde gelijk iets nieuws op de trainingen. Hij was een keer op een training van hondengeleiders in Amerika geweest en had gezien dat de Amerikaanse Douane met passieve honden (zitten, rustig) werkten. Tot dan toe werkte de Nederlandse Douane met actieve (blaffen, onrustig) honden.

Dankzij de inspanningen van Leon werd er een heel programma opgezet voor de training van de hondengeleiders van de passieve honden, en werden er steeds meer passieve honden ingezet. Zijn aanpak werd zo succesvol dat hij zelfs door de politie werd gevraagd om hen te assisteren bij (grote) invallen. 'Eigenlijk werd ik toen een politieman in een groen uniform. Ik voelde me er als een vis in het water', vertelt hij. Hij werd voor tientallen invallen uitgenodigd en weet zich nog een grote inval te herinneren in discotheek Escape, aan het Leidseplein in Amsterdam. 'Na de inval lag de dansvloer bezaaid met XTC-pillen. Dus was het maar goed dat wij langskwamen', vertelt alsof hij het avontuur opnieuw beleeft.

Als trainer bewaart Leon zijn meest warme herinneringen aan het land Aruba. Van 1996 tot 2005 is hij vier keer naar het land geweest om er zijn Arubaanse collega's te ondersteunen. 'Aruba is een prachtig land en de mensen zijn er vreselijk aardig', vervolgt hij. Hij laat me een enigszins verlopen kleurenfoto zien waarop hij in een kaki-gekleurd tropenuniform staat, naast zijn Arubaanse collega's in een soortgelijke outfit. De zon schijnt fel op de achtergrond. Met sommige mensen daar heeft hij nog altijd contact. Dat verbaast mij niets want Leon is een echt 'mensen-mens'.

Slotakkoord

Voor de laatste jaren van zijn loopbaan keerde Leon in 2005 terug naar de plek waar hij als hondengeleider was begonnen: Schiphol. Hij wilde graag zijn kennis over de passieve honden overbrengen aan de hondengeleiders op het vliegveld. Nog enkele hondengeleiders heeft hij daar kunnen opleiden, waarvan er een paar zijn die nu zelf trainer zijn geworden. Bijna 34 jaar na het gesprek met kolonel Beauvoir in Den Haag, in 2011, stopte Leon zijn werk als hondengeleider/trainer. Hij vond het wel goed en wilde in zijn laatste jaren als douaneambtenaar nog iets nieuws doen. Als slotakkoord van zijn carrière werd hij E-functionaris en kreeg de verantwoordelijkheid voor het begeleiden van scholieren/studenten en stagiaires. Weer iets nieuws, iets wat hij tot aan zijn pensioen, over anderhalf jaar, met veel plezier zal blijven doen. 'Misschien is dat wel het allerbeste advies wat ik kan geven: Probeer iets nieuws, zodat je altijd plezier hebt in je werk', besluit Leon.

Vraag het Marianne Wendt



Vraag 1

'Onlangs ontving ik van de NCF het verzoek om een digitale enquête in te vullen. De gestelde vragen waren met name gericht op mogelijkheden om ons cao-overleg nieuw leven in blazen. Mij bekreep het gevoel, dat de vakbonden van plan zijn om ons een sigaar uit eigen doos te presenteren. Klopt dat?'

'De bedoeling van de enquête is om mij als onderhandelaar te helpen bij de dilemma's waar ik tegenaan loop. Een dilemma is bijvoorbeeld dat onze leden wel een loonsverhoging willen, maar dat minister Blok slechts aan-geeft om alleen een loonsverhoging te bieden als hier secundaire arbeidsvoorwaarden voor worden ingeleverd. Om te peilen hoe ik mij als onderhandelaar in dit dilemma moet opstellen, is daarom deze keuze voorgelegd aan de leden. De mening van de NCF is overigens dat we dit niet moeten doen. De ledenenquête is voor ons dus een middel om te peilen of de leden hetzelfde hierover denken als de NCF. Het feit dat we de vraag stellen, betekent dus niet dat we vinden dat we dit moeten gaan doen.'

Vraag 2

'Ik besef dat iedereen graag salarisverhoging wil, maar iedereen wil ook graag zijn baan behouden. Als ik zo om mij heen kijk, dan zie ik veel bedrijven failliet gaan en werknemers werkeloos worden. De Belastingdienst

kan de afbouw van het aantal medewerkers gelukkig zonder gedwongen ontslagen doen. Ik vind het belangrijker dat ik mijn baan behoud, dan dat ik een (tijdelijke) salarisverhoging ontvang. Zo ontvingen de werknemers van Phillip Morris in januari 2014 nog een salarisverhoging, maar verloren ze twee maanden later hun baan.'

'Nederland lijkt op te krabbelen uit de crisis, maar zorg is nog altijd op zijn plaats. De NCF heeft samen met haar (kader)leden bepaald dat werkgarantie ons belangrijkste kompas is. Dat we daarmee een goede keuze hebben gemaakt, blijkt als je kijkt naar de marktsector, waar faillissement en krimp tot grote werkloosheid hebben geleid. De aandacht voor werkgarantie, gaan we ook in de toekomst niet uit het oog verliezen. Na de normalisering van de ambtenarenstatus, zoals het kabinet van plan is via wetgeving te regelen, dient de werkzekerheid



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. Via Twitter kun je haar dagelijkse werkzaamheden volgen: @mariannewendt.

opnieuw verankerd te worden onder de dan geldende rechtspositie. We stellen echter wel de vraag hoe lang er van rijksambtenaren nog een loonoffer mag worden gevraagd, als de economie en de marktsector duidelijk verbeteringen laten zien.'

Vraag 3

'Een keurige vriendelijke brief van de gezamenlijke bonden aan minister Blok, waar geen onwaarheden in staan. Ik heb echter het gevoel dat minister Blok hier niet echt van onder de indruk zal raken. Als we echt een nieuwe cao willen, dan zullen we uit een ander vaatje moeten tappen. Echt recht van spreken heb ik niet, want ik ben geen 'actief' vakbondslid en al helemaal niet iemand die enigszins ludiek uitgedost ergens gaat staan protesteren of actie voeren.'

'Ik ben het met je eens. Om minister Blok onder druk te zetten is meer nodig dan een brief en een gesprek, maar het is wel een start. De NCF vindt dat het tijd is voor een nieuwe cao plus een fatsoenlijke loonsverhoging voor 2014. Of dit lukt is natuurlijk afwachten, maar het is belangrijk om minister Blok te doordringen van ons standpunt. Misschien zijn daar ludieke acties voor nodig? Ik weet het niet. Wat ik wel weet is dat de NCF steeds met jou contact zal blijven zoeken om te kunnen bepalen, hoe belangrijk jij een loonsverhoging vindt en hoeveel waarde jij hecht aan de geworven arbeidsvoorwaarden. Ook zal de NCF met jou contact zoeken om te inventariseren of je bereid bent om actie te voeren. Dat mag trouwens ook gewoon zonder petje en fluitje.'

Colofon

Hoofdredactie
Hans Stoutjesdijk
en Piet van
Sintmaartensdijk

Redactie
Gerard Pereboom,
Frank Verweij,
Peter van
Diepen,
Peter Barendse
en Aurora Guds

Eindredactie
Hans
Stoutjesdijk

Fotografie
Dick Klok

**Vormgeving en
opmaak**
Digidee
Ontwerpstudio,
Enschede

Druk
Quantes
Grafimedia,
Rijswijk

E-mail redactie
Heb je vragen
of opmerkingen
over Bondig?
Mail dan naar
redactie@ncf.nl

Verschijnt
6x per jaar

ISSN: 2211-8624

© NCF 2014

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

NCF
behartigt.

Mijn gezin beschermen, zo doe ik dat!

'Mijn gezin betekent alles voor mij. Als mijn kinderen en mijn partner gelukkig zijn, ben ik ook gelukkig. Soms denk ik wel eens na over hoe het financieel zou gaan als ik of mijn partner zou overlijden. De ander moet dan verder kunnen. In elk geval zonder financiële zorgen.'

Loyalis.nl/beschermmijngesin



Loyalis

Je leeft, je verandert, Loyalis verandert met je mee