Komt er dan niemand op voor de hardwerkende ambtenaar van de kinderopvangtoeslag?

Posted on 30 januari 2021 by Paul Verburgt

Of ze het nu leuk vonden of niet, de topspelers in de toeslagenaffaire hebben publiekelijk hun mening kunnen geven. Ze kregen ruimschoots de gelegenheid bij de parlementaire ondervragingscommissie, in de Kamer, in de media en aan de talkshowtafels. De premier, bewindslieden, Kamerleden, bestuursrechters en topambtenaren.

De uitvoerende medewerkers van de Afdeling Toeslagen – dat zijn er zo'n dikke duizend – zijn niet gehoord. Begrijpelijkerwijze sprong ook niemand van hen op de bühne om 's even een boekje open te doen.

We moeten het voorlopig dus doen met wat anderen over hen zeggen.

Op de geringste foutjes van ouders en gastouderbureaus werd bikkelhard gereageerd. Wie klaagde, werd vijandig en rigide bejegend.

Over de clientèle werd op discriminerende toon gesproken: ‘zwartjes’, ‘een nest Antillianen’, dat soort taal.

En men gebruikte de (dubbele) nationaliteiten van de ouders voor ‘risicoselectie’, dat is vaagtaal voor het al dan niet beschuldigen van fraude.

Samengevat: schandalig. Deze mensen deugen niet.

Noteert u even met mij dat niemand in ons land ook maar de geringste aanstalten maakte om de medewerkers van Toeslagen te verdedigen of de beschuldigingen te nuanceren. Tegenover het ongekende onrecht dat ouders was aangedaan hoort kennelijk een monochroom beeld van meedogenloze *Schreibtischmörder*.

Nu ben ik jarenlang baas geweest van zeer uiteenlopende, grote organisaties met duizenden medewerkers en nog veel meer klanten en cliënten. Ik kwam veel op de werkvloer, wist (behoorlijk) goed wat er speelde en sprak met grote regelmaat medewerkers en klanten, vooral ook als zij klachten of ideeën hadden.

Zelden ben ik uitvoerende medewerkers tegengekomen die zich van nature kwalijk of zelfs discriminerend jegens de klandizie opstelden. O zeker, er zaten soms pummels en *bitches* tussen, contactgestoorden en kletsmajoors. Er werd onder elkaar soms gefoeterd op lastige klanten. En ja hoor, er werden ook wel eens ongepaste grappen en opmerkingen gemaakt. Maar van een algehele afwijzende en zelfs discriminerende houding heb ik vrijwel nooit iets gemerkt. En ik ben verre van naïef.

Als dus wordt gesuggereerd dat het op de werkvloer van de Afdeling Toeslagen foute boel is, dan is dat naar mijn idee nogal bijzonder en moet dat tot op de bodem worden uitgezocht. Anders tast de overheid haar toch al geschonden geloofwaardigheid nog meer aan. Ook de getroffen ouders hebben daar recht op.

Bovendien mogen de medewerkers van Toeslagen rekenen op hun werkgever. Zo lang er niets is onderzocht, zijn ze in staat van beschuldiging en zijn ze gebrandmerkt.

In de kabinetsbrief aan de Kamer wordt inderdaad een onderzoek aangekondigd. Na een decennium deze medewerkers te hebben gebruikt of genegeerd, slaat het

kabinet een dreigende toon aan. Als de beschuldigingen waar zijn, volgen maatregelen. Of u zelf er bij wilt denken dat het onderzoek zonder vooringenomenheid wordt verricht.

Overigens, geheel in (zijn) stijl relativeerde de premier in het Kamerdebat het vermeende racisme weer door het incriminerende 'zwartjes' om te katten naar de achternaam Zwartjes.

Die bestaat, ik heb het zekerheidshalve nog even opgezocht, net zoals de naam Turken. Maar 'Antillianen' is geen achternaam en 'nest' geen voornaam.

Wat dus resteert, is een beschuldiging van ongepast en discriminatoir gedrag. En een onderzoek dat dreigend wordt ingezet.

Leuk, als je bij Toeslagen werkt. Fijne werkgever.

Mijn verwachting is dat zal blijken dat het klein bier is. Misschien wordt hier of daar 'een nest ambtenaren' aangetroffen dat waar een bedenkelijke sfeer heerst, maar dat is het dan ook wel.

Wat betreft dat rigide en vijandige gedrag durf ik te voorspellen dat medewerkers vaak met gekromde tenen het 'vonnis' van de dienst hebben moeten uitleggen. Dan kun je de meest uiteenlopende stijlfiguren verwachten, van zoetgevooisd erom heen praten tot bits meedelen. Los daarvan, de harde lijn was beleid.

Voordat iemand begint te roepen dat ik verkeerd gedrag zit goed te praten: ik leg slechts uit wat de bron van dat gedrag kan zijn geweest. *Kan* zijn geweest.

Dan die risicoselectie op basis van nationaliteiten. Dat is niet een dingetje van de werkvloer, het is van hoger hand opgelegd. We zullen nog heel wat vingerwijzingen, buikpijntjes en wegvallende herinneringen moeten meemaken voor we precies weten wie wat besliste, maar vast staat wel dat ergens hoog in de organisatie tot deze risicoselectie werd besloten.

Wat die hoge managers bezielde om bewust de wet te overtreden en (oude?) bestanden met nationaliteiten te gebruiken voor de jacht op fraudeurs, rechtvaardigt een apart artikel. Hier gaat het om de werkvloer.

De medewerkers daar deden wat hen was opgedragen. Menigeen zal zijn twijfels

hebben gehad en wellicht ook geweten hebben dat zij meededen aan grootschalige wetsovertreding en hoogst onethisch handelen.

Hadden die uitvoerende ambtenaren dan niet zelf hun mond kunnen open doen?

Dat is een vraag die zich gemakkelijk laten beantwoorden als je rustig deze column zit te lezen, maar die aanzienlijk meer stress opleveren als het om je baan gaat. Met klokkenluiders loopt het doorgaans verkeerd af, zoals ook in deze zaak is gebleken.

Tel daar nog even dit bij op.

De fraudebestrijding was een hot issue bij Toeslagen. Het had de speciale aandacht van de hoogste echelons van het departement.

Reken maar dat die echelons regelmatig hebben laten blijken hoe belangrijk de fraudejacht was, dat de bewindslieden er ook erg aan hechtten, dat de premier zelf een ministeriële commissie fraudebestrijding leidde en dat ook de Kamer er boven op zat.

In zo'n klimaat worden teksten gebruikt als 'de randen opzoeken!'. Legitimerend, aanmoedigend en complimenterend.

Totdat de wind draait.

Je mag hopen dat degenen die de afdeling Toeslagen gaan onderzoeken, iets begrijpen van het echte leven in complexe organisaties die onder grote druk staat.

Ik houd mijn hart vast.

Er wordt namelijk nog naarstig gezocht naar een Barbertje.

Paul Verburgt schrijft voor Wynia's Week vooral over het functioneren van de overheid. Meer van zijn columns staan hier.