

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2440

Vragen van de leden **Dijk** (SP) en **Haage** (Groenlinks-PvdA) aan de Staatssecretaris van Financiën over *het bericht «Bij de hulporganisatie voor toeslagenouders heerst een onveilig werkklimaat»* (ingezonden 19 mei 2025).

Antwoord van Staatssecretaris **Palmen** (Financiën) (ontvangen 13 juni 2025).

Vraag 1 en 2

Heeft u het bericht «Bij de hulporganisatie voor toeslagenouders heerst een onveilig werkklimaat» gelezen en wat is uw reactie hierop?¹

Vindt u het acceptabel dat er wordt geschreeuwd richting medewerkers, medewerkers discriminatie ervaren en er ongewenste avances zijn gemaakt richting hen? Zo nee, wat gaat u doen om dit te voorkomen?

Antwoord 1 en 2

Ja, ik heb dit artikel gelezen. Een sociaal veilig werkklimaat is een essentiële randvoorwaarde voor medewerkers van UHT om hun werk te doen ten behoeve van de gedupeerde ouders. Ik prijs de betreffende medewerkers dan ook voor het doen van deze melding. Hierdoor blijft de herstelorganisatie scherp op het thema van een sociaal en veilig werkklimaat.

Naar aanleiding van meldingen over vermeende ongewenste gedragingen en vermoedelijke misstanden is, conform de Cao Rijk en de Baseline Intern Persoonsgericht Onderzoek na een integriteits- of beveiligingsincident (BIPO), een onderzoek ingesteld binnen het Reguliere Integrale Beoordelingsteams (RIB) van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), vestiging Rotterdam. Het onderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau Berenschot, heeft geen feiten en omstandigheden aan het licht gebracht die wijzen op de aanwezigheid van een misstand.² Berenschot heeft wel op basis van de onderzoeksbevindingen een aantal aandachtspunten onderkend en specifieke aanbevelingen aangedragen. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat het merendeel van de medewerkers momenteel tevreden is over het werkklimaat.

UHT heeft naar aanleiding van de meldingen en de aanbevelingen uit het onderzoek verschillende acties ingezet. Zo zijn er bij de RIB-teams in

¹ Trouw, 9 mei 2025, Bij de hulporganisatie voor toeslagenouders heerst een onveilig werkklimaat | Trouw

² Het rapport is op 6 mei 2025 openbaar gemaakt maar is als bijlage bijgevoegd bij deze beantwoording zodat het ook onderdeel hiervan is.

Rotterdam teamsessies gehouden gericht op onderlinge samenwerking en interactie en krijgen zij ondersteuning van coaches. Preventief richt de aanpak voor een sociaal veilig werkklimaat binnen UHT zich op bewustzijn en voorlichting bij medewerkers, leidinggevend en teams en waar zij terecht kunnen voor advies of een melding. De coördinator integriteit ondersteunt de organisatie en het management hierbij. Het onderwerp sociale veiligheid is standaard onderdeel van periodiek tevredenheidsonderzoek onder medewerkers. Ook krijgt het in het kader van de periodieke Risico-inventarisatie- en Evaluatie (RI&E) aandacht. Op basis van beide instrumenten doet UHT interventies ter verdere verbetering van het werkklimaat. Vanaf eind 2025 worden er ook workshops «sociale veiligheid binnen teams» aangeboden voor alle teams bij Dienst Toeslagen.

Vraag 3

Heeft uw ministerie eerder signalen ontvangen van deze werksituatie bij de UHT? Zo ja, kunt u aangeven wanneer uw ministerie deze signalen heeft ontvangen, van welk UHT-kantoor deze kwamen en wat daarmee precies is gedaan?

Antwoord 3

In een grote organisatie zoals UHT met meer dan 2.300 medewerkers, komen helaas incidenten voor die raken aan integriteit en sociale veiligheid. Medewerkers die een signaal willen delen, kunnen daarvoor terecht bij hun leidinggevende, een vertrouwenspersoon, de adviseur integriteit of één van de meldkanalen zijnde: het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF), de Commissie Sociale Veiligheid en Integriteit Financiën (CIF) en de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen Financiën (KCOO). Wanneer een melding leidt tot een intern onderzoek dat zich richt op het handelen of nalaten van één of meer personen, geldt binnen het Rijk de Baseline Intern Persoonsgericht Onderzoek na een integriteits- of beveiligingsincident (BIPO). Deze baseline is vastgesteld om het onderzoeksproces zorgvuldiger en transparanter te maken, juist omdat een onderzoek ingrijpend is voor alle betrokkenen. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de werkgever een bijzondere zorgplicht heeft richting de medewerkers gedurende het gehele onderzoeksproces. Ik streef er dan ook continu naar om deze zorgvuldigheid en bescherming van sociale veiligheid binnen UHT te waarborgen. In 2024 zijn vier andere signalen vanuit enkele locaties van UHT in het land over ongewenste omgangsvormen door het OIF ontvangen. Het OIF heeft deze signalen onderzocht. Op basis van de uitkomsten van een vooronderzoek is in drie gevallen geconcludeerd dat er geen aanleiding is voor verder onderzoek. In één geval is overgegaan tot verder onderzoek. Uitkomst hiervan is dat niet is vast komen te staan dat er sprake was van ongewenste omgangsvormen. UHT vindt het belangrijk om lering te trekken uit signalen. Daarnaast wordt actief geïnvesteerd in bewustwording van en voorlichting over sociale veiligheid (zie het antwoord op vraag 1 en 2). Tevens kunnen medewerkers voor een vertrouwelijk gesprek en advies terecht bij één van de vertrouwenspersonen. Het Ministerie van Financiën publiceert daarnaast jaarlijks het Jaarverslag integriteit en de jaarrapportage van de Commissie CIF waarmee inzicht wordt gegeven in de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het integriteitsbeleid.³

Vraag 4

Wat vindt u ervan dat leidinggevend bij de UHT-organisatie tegen medewerkers hebben gezegd dat zij eerst met hun leidinggevende in gesprek moesten gaan voordat zij de Berenschot-onderzoekers te woord zouden staan?

Antwoord 4

Ik onderschrijf dat medewerkers zich vrij en onbelemmerd moeten kunnen uitspreken tegenover onderzoekers. In de voorfase van het onderzoek is aanvankelijk, in afstemming met Berenschot, gevraagd uit praktische overwegingen via de teamleider contact te zoeken met de onderzoekers. Na

³ Kamerstukken II, 2023/24, 28 844, nr. 275.

een eerste signaal van een medewerker is deze werkwijze in overleg met Berenschot aangepast en zijn medewerkers geïnformeerd dat zij rechtstreeks contact kunnen opnemen.

Vraag 5

Hoe kan het mogelijk zijn dat in een organisatie die gericht zou moeten zijn op herstel van getroffen gezinnen, er op een zeer kwetsende wijze is gesproken over toeslagenouders?

Antwoord 5

Ik betreur het zeer dat in enkele situaties mogelijk op een kwetsende wijze is gesproken over de toeslagenaffaire en/of de betreffende ouders. Dit past niet in een organisatie die juist is opgericht om gedupeerde ouders bij te staan. UHT geeft zelf ook aan dat dit niet in overeenstemming is met wat zij verwacht van haar medewerkers en waar UHT voor staat. Ik vind het van groot belang dat alle medewerkers op gelijke en respectvolle wijze worden behandeld. Alle medewerkers van UHT zijn enorm gemotiveerd om gedupeerde ouders te helpen. Berenschot geeft in het onderzoek ook aan dat medewerkers een hoge mate van toewijding hebben aan het werk dat ze uitvoeren.

Vraag 6

Is dit onderzoek de eerste keer dat u als Staatssecretaris heeft gehoord dat er op deze wijze wordt gesproken over ouders?

Antwoord 6

Ja, hier heb ik niet eerder signalen over gehad.

Vraag 7 en 8

Hoe verklaart u dat er een trainer is geweest die aangaf dat het toeslagenschandaal niet bestond en/of dit een verzinsel was van de Haagse politiek? Bent u bereid nader onderzoek te doen naar hoe dit heeft kunnen gebeuren? Snapt u dat dit soort ontkennende uitspraken een klap in het gezicht zijn voor gedupeerde gezinnen die jarenlang kapot zijn gemaakt door de overheid en dit emotionele en financiële erkenning juist tegenwerkt? Bent u bereid om hiervoor excuses te maken?

Antwoord 7 en 8

Als deze uitspraken zijn gedaan is dat onacceptabel. Dit voorval is onderzocht. Berenschot geeft in het onderzoeksrapport aan dat het waarschijnlijk is dat woorden van deze strekking zijn geuit. Dit zou dan een incident geweest kunnen zijn, de cultuur bij UHT is dat juist iedere medewerker zijn uiterste beste doet om ouders erkenning te bieden en compensatie voor wat er is gebeurd. Zoals ik u eerder heb toegelicht, betreur ik ten eerste dat er waarschijnlijk in een enkele situatie op een kwetsende wijze is gesproken over de toeslagenaffaire en de betrokken ouders. Dit is onacceptabel en staat haaks op de kernwaarden van de organisatie, die juist is opgericht om gedupeerde ouders bij te staan. Ik begrijp dat kwetsende opmerkingen het proces van emotionele erkenning van gedupeerde ouders kunnen belemmeren, terwijl deze erkenning voor mij onverminderd prioriteit blijft. Ik blijf mij inzetten voor een cultuur waarin erkenning en herstel centraal staan.

Vraag 9 en 10

Wat zeggen deze uitspraken volgens u over de mentaliteit bij de UHT richting gedupeerde gezinnen in het toeslagenschandaal? Heeft dit volgens u ook te maken met de organisatiestructuur en de manier waarop de UHT is ingebed binnen het Ministerie van Financiën?

Kunt u met terugwerkende kracht reflecteren op het feit dat de UHT bij de totstandkoming binnen dit ministerie is geplaatst?

Antwoord 9 en 10

Dit soort uitspraken zijn niet representatief voor de houding van de gehele organisatie. De keuzes die bij de start van de hersteloperatie zijn gemaakt voor de positionering van UHT en de organisatiestructuur van UHT zijn voor het werkklimaat niet van belang. Wel trekken wij lering uit de ervaringen die

opgedaan zijn bij de hersteloperatie. Bij elke keuze van plaatsing of inrichting van een organisatie is sociaal veilig werken het uitgangspunt.

Vraag 11

Erkent u dat dit soort wanpraktijken het draagvlak voor de hersteloperatie kunnen verminderen

Antwoord 11

Negatieve berichten over de herstelorganisatie zijn niet goed voor het draagvlak van de hersteloperatie en zijn kwetsend voor de gedupeerde ouders.

Vraag 12

Hoe gaat u voorkomen dat onder uw verantwoordelijkheid deze praktijken zich blijven voortzetten?

Antwoord 12

Zie hiervoor het antwoord op de vragen 1 en 2.

Vraag 13

Wie wilde u precies «meenemen» voordat u het onderzoek publiceerde en waarom moest dit een half jaar duren?

Antwoord 13

Het is van groot belang dat, nadat het onderzoek was afgerond, alle betrokken partijen, waaronder medewerkers, het management en de melders, eerst de gelegenheid kregen om kennis te nemen van de rapportage. Dit heeft in sessies plaatsgevonden. Met bijvoorbeeld de ondernemingsraad van Dienst Toeslagen is besproken dat ze het pas bij openbaar maken zouden ontvangen. De doorlooptijd van circa een half jaar vloeit voort uit onderlinge afstemming, de termijnen zoals vastgelegd in BIPO en het plannen van sessies.

Vraag 14

Waarom heeft u dit onderzoek niet zelf naar de Kamer gestuurd?

Antwoord 14

Tijdens de afrondende fase van het onderzoek is ambtelijk besloten dat het rapport zoals gebruikelijk openbaar kan worden gemaakt. Dat is op 6 mei 2025 gebeurd.⁴ Uw Kamer wordt via de Voortgangsrapportages hersteloperatie toelagen en de stand van zakenbrieven Dienst Toelagen regulier geïnformeerd over alle aspecten van de uitvoering van de hersteloperatie en de reguliere verstrekking van toelagen. Daarom is dit onderzoek niet apart naar uw Kamer gestuurd.

Vraag 15

Bent u bereid ook onderzoek te doen naar de werksituatie op alle andere UHT-locaties? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 15

Op dit moment is er geen aanleiding om het onderzoek uit te breiden naar andere UHT-locaties. In het tweejaarlijks medewerkersonderzoek uit 2023 laat UHT op de thema's sociale veiligheid en ongewenste omgangsvormen een vergelijkbaar beeld zien als het beeld bij dienst Toelagen, het Ministerie van Financiën en de benchmark Openbaar Bestuur en Veiligheid. Uiteraard blijven UHT en het ministerie waakzaam voor eventuele signalen en zullen, waar dat nodig is, passende maatregelen worden getroffen.

⁴ Onderzoek RIB-teams UHT Rotterdam | Rapport | Rijksoverheid.nl