

Noortje Verheij:

‘Wat we binnen CRI ontwikkelen is zo belangrijk’



Noortje Verheij is al sinds de start van het programma Clustering Rijksincasso een van de drijvende krachten achter de ambitie om tot een maatschappelijk verantwoorde overheidsincasso te komen. Na ruim 30 jaar dienstverband bij de Belastingdienst, waarvan de laatste 7 jaar binnen het schuldendomein, is het echter tijd voor een nieuwe uitdaging en is Noortje recentelijk overgestapt naar de Nationale Politie.

‘De bevlogen betrokkenheid van Noortje werd onlangs duidelijk tijdens een samenwerkdag tussen het CJIB, de Belastingdienst en Dienst Toeslagen’, vertelt programmamanager CRI Sianne van Rhee. ‘De samenwerkdag was het eerste grote vergadermoment sinds het vertrek van Noortje. In het eerste kwartier viel haar naam al zeker drie keer.’

‘We begonnen de dag met een terugblik op de laatste jaren en ik vertelde over mijn eerste kennismaking met CRI. Dat was het schrijven van een plan van aanpak voor de 2-daagse met het CJIB en de Belastingdienst. Dat plan van aanpak heb ik samen met Noortje uitgewerkt. Ook Stefan Klaassen, beleidsadviseur bij Dienst Toeslagen, deelde zijn eerste CRI moment: een kennismakingsgesprek met Noortje. Dagvoorzitter Maïke informeerde al snel of iedereen eigenlijk wel wist wie Noortje is. De reactie van de groep was eensgezind en typerend: natuurlijk, iedereen kent Noortje.’

Kort voor haar vertrek blikt Noortje in gesprek met Sianne terug op haar betrokkenheid bij CRI. Ook deelt ze haar visie op de toekomst van het schuldendomein en de verantwoordelijkheid van de overheid om ernstige schuldenproblematiek terug te dringen.

‘Het is enorm inspirerend wat we op de mat leggen’

Sianne: ‘Noortje, welk gevoel overheerst als je terugkijkt op 2,5 jaar Clustering Rijksincasso?’

Noortje: ‘Ik ben er echt van overtuigd dat burgers er enorm veel baat bij hebben als de overheid, en dan met name de uitvoeringsinstanties, goed met elkaar samenwerken. Voor hen is *de overheid* immers simpelweg *de overheid*. Zij maken vaak helemaal geen onderscheid tussen verschillende uitvoeringsinstanties. Sterker nog, als mensen een schuld hebben maakt het eigenlijk helemaal niet uit bij wie. In die zin vind ik het zo ongelooflijk belangrijk wat we binnen Clustering Rijksincasso ontwikkelen.’

‘Het is enorm inspirerend wat we op de mat leggen, ook al zijn het soms maar kleine stapjes die we kunnen zetten. Ik vind het ontzettend leuk én belangrijk om met alle ketenpartners samen te werken aan dienstverlening voor de burger. Binnen zo’n dynamiek kom je toch regelmatig op ideeën die je anders wellicht niet zou zijn tegengekomen.’

Sianne: ‘In ons kennismakingsgesprek deelde jij een mooie quote die me is bijgebleven. Jij zei: als een organisatie fundamenteel moet veranderen of vernieuwen, dan hebben mensen vaak de neiging om naar binnen te keren.’

Noortje: ‘Klopt, en ik zie die neiging helaas toch nog steeds wel. Ik begrijp het ook. Het is heel uitdagend wanneer er een meerdere vraagstukken liggen die moeten worden opgelost of vernieuwd om de continuïteit van de organisatie te kunnen waarborgen, zoals bij de Belastingdienst het geval is. Je ziet dan dat organisaties of organisatieonderdelen vaak eerst het eigen huis op orde willen krijgen: alle ramen en deuren gaan dicht.’

‘Als veranderkundige ben ik echt van mening dat dit niet de juiste manier is om tot verandering te komen. Sterker nog, wat je vaak ziet bij organisaties die dat doen is dat de problemen alleen maar groter worden. Mijn credo is: zorg dat je de deuren openhoudt en dat je kijkt hoe je problemen samen met andere organisaties kunt oppakken, al is het tijdelijk. Zorg ook dat je open blijft staan voor nieuwe ideeën en visies binnen je keten. Ik denk dat dat van wezenlijk belang is.’

‘In de praktijk zie ik dat gelukkig ook bij de Belastingdienst gebeuren. Heel veel mensen zijn enorm gedreven om, met het belang van de burger als uitgangspunt, die samenwerking met andere partijen aan te gaan. Ik hoop dat mensen de spreekwoordelijke ramen en deuren open kunnen houden, want het werkt zo bevrijdend en verfrissend als je dat doet.’

Sianne: ‘Deze visie past natuurlijk ook uitstekend bij Clustering Rijksincasso: hoe vertaalt deze werkwijze zich volgens jou naar het verminderen van de schuldenproblematiek in Nederland?’

Noortje: ‘Als je kijkt naar mensen die in de schulden terechtkomen, dan zie je dat mensen eerst het overzicht kwijt raken en dan al vrij snel ook geen uitzicht op een oplossing meer hebben. Dat komt onder meer doordat mensen in een vroegtijdig stadium te weinig laagdrempelige handelingsperspectieven krijgen, zoals een gezamenlijke betalingsregeling, om het moment dat de situatie uit de hand loopt voor te kunnen zijn.’

‘Dat inzicht heeft de Belastingdienst ertoe gebracht om te zeggen: we moeten zorgen dat we de voorkant van het invorderingsproces toegankelijker maken. Dus, op het moment dat er betaald moet worden moeten mensen een simpel overzicht kunnen krijgen van de openstaande bedragen. Niet alleen van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties, maar het liefst ook van particuliere schuldeisers. Maar, laten we eerst maar eens beginnen bij de overheid, want dat is al een flinke opgave.’

‘Als je bij dat overzicht vervolgens ook nog laagdrempelige handelingsperspectieven kunt bieden, dan ligt er een basis die voorkomt dat mensen de regie kwijt raken. Dat is een hele grote eerste stap waarmee je een flinke groep burgers van dienst kunt zijn en ‘in control’ houdt. Juist in dat stuk aan de voorkant, dat mag gerust gezegd worden, daar bieden we bij de Belastingdienst nu nog onvoldoende mogelijkheden aan de burger. Daar zitten enorme verbeteringsmogelijkheden, die we nu binnen Clustering Rijksincasso vorm kunnen geven. Eerst met het Vorderingenoverzicht Rijk. De Betalingsregeling Rijk is vervolgens het laagdrempelige handelingsperspectief waar burgers echt mee geholpen worden.’

‘Ik stel mezelf altijd de vraag: helpt het? En waar helpt het dan?’

Sianne: ‘Ik heb jou vaak horen zeggen dat overheidsorganisaties veel eerder in het inningsproces samen moeten gaan werken.’

Noortje: ‘Ja, dat heeft natuurlijk deels met diezelfde visie te maken. Ik ben al die jaren ook betrokken geweest bij de stroomlijning van de keten voor derdenbeslag (SKD). De grootste winst die we daar hebben geboekt is dat we nu een manier hebben om het bestaansminimum te berekenen en te waarborgen. Dat vind ik al heel waardevol.’

‘Een ander groot discussiepunt binnen SKD was het uitwisselen van gegevens over burgers. Door dat te doen kan, in theorie, inzichtelijk worden gemaakt of er meerdere beslagleggingen lopen en zo worden voorkomen dat er dubbele beslagen worden opgelegd. We zagen bij de oorspronkelijke uitwerking dat het uitwisselen en analyseren van die gegevens enorm tijdrovend en heel kostbaar zou zijn.’

‘Ik stel mezelf altijd de vraag: helpt het? En waar helpt het dan? Als je die vragen in deze context gaat beantwoorden, dan vind ik het onverantwoord om hier zoveel geld, mensen en middelen voor in te zetten. Relatief krijgt maar een heel klein percentage burgers te maken krijgt met dubbele beslagen. Zeker, iedere burger bij wie dit gebeurt is er één teveel, maar je moet wel proportioneel blijven in je in benadering. Want je kunt je geld maar één keer uitgeven en je mensen en middelen maar één keer inzetten.’

‘Met grote dank aan het CJIB is er vervolgens gezocht naar een proportioneel alternatief. Dat initiatief is gelukkig goed op gang gekomen, met als uitgangspunt: voorkomen is beter dan genezen. Als we als samenwerkende overheidsorganisaties kunnen voorkomen dat zulke situaties ontstaan, door eerder in het inningsproces samen te werken, dan hebben burgers daar uiteindelijk ook gewoon veel meer aan.’

Sianne: ‘Wat ga je het meeste missen aan de samenwerking binnen Clustering Rijksincasso?’

Noortje: ‘Toen ik dertig jaar geleden solliciteerde bij de Belastingdienst werd me de bekende vraag gesteld waarom ik uitgerekend bij de Belastingdienst wilde komen werken. Ik gaf zo'n heerlijk inhoudelijk, sociaal wenselijk antwoord over hoe interessant de processen van de Belastingdienst wel niet zijn. Ik ben immers een mens van de inhoud, ik wil altijd weten hoe het zit. Maar die latere collega die me de vraag stelde begon toch wat te gniffelen en toen ik de vraag teruggaf zei hij: voor mij zijn het gewoon de mensen.’

‘En dat ben ik inmiddels roerend met hem eens. Het geldt zeker voor Clustering Rijksincasso. Zowel binnen de Belastingdienst als bij Dienst Toeslagen als ook bij de andere ketenpartners werken zulke ongelooflijk leuke, geïnspireerde en intelligente mensen die continu denken en werken vanuit het perspectief van de burger. Dat is volgens mij de reden dat ik het uiteindelijk zo lang heb kunnen doen.’

‘Weet je, dat blijven denken vanuit burgerperspectief, dat is niet alleen maar goed voor al die mensen in de maatschappij. Op het moment dat je stappen kan zetten in het helpen van mensen, dan is dat zo verschrikkelijk leuk en dankbaar werk. Er zijn nog zoveel mogelijkheden en er is nog zoveel plezier te winnen, ook in het samenwerken. Dat wens ik iedereen binnen Clustering Rijksincasso gewoon van harte toe.’

Het programmateam CRI bedankt Noortje voor haar inspirerende visie, haar gedrevenheid en onuitputtelijke inzet. Ook wensen we Noortje enorm veel geluk, plezier en succes toe in haar nieuwe functie bij de Nationale Politie.