

Operatie 'werk Arthur de deur uit'

Operatie 'werk Arthur de deur uit'

Dagboek van een ongewenste werknemer

Arthur Gotlieb

ONDER REDACTIE VAN:
JOEP DOHMEN EN JEROEN WESTER



Bertram+ de Leeuw Uitgevers

© Arthur Gotlieb, 2014

© Joep Dohmen en Jeroen Wester, 2014

Bertram + de Leeuw Uitgevers

Onder redactie van Joep Dohmen en Jeroen Wester

Foto en bewerking: Luuk Huiskes

Omslagontwerp: Volken Beck

Typografie binnenwerk: Perfect Service, Schoonhoven

ISBN: 9789461561695

NUR: 400

www.bertramendeleeuw.nl



Inhoudsopgave

Woord vooraf 7

DEEL I – Proloog 9

Joep Dohmen en Jeroen Wester

1. *Een baan voor het leven* 11
2. *De krant in actie* 18
3. *Klokkenluider tegen wil en dank* 23
4. *Dagboek van een ongewenste werknemer* 28

DEEL II – Het bezwaarschrift 31

Arthur Gotlieb

1. *Ter inleiding* 33
2. *Werken onder Thom Vergouw (2007 – 2009)* 40
3. *Werken onder Frits Laan (februari – mei 2010)* 76
4. *Werken onder Victor Bisschop (juni 2010 – juni 2012)* 151
5. *Werken onder Vera van der Hoeff (juni 2012 – december 2012)* 186
6. *Werken onder Auke ten Deelen (januari 2013 – heden)* 192
7. *Personeelszaken negeert noodkreet* 239
8. *Annus Horribilis* 243

DEEL III – Het vervolg 255

Joep Dohmen en Jeroen Wester

1. *Het management reageert* 257
2. *Iedereen kon grasduinen op de V-schijf* 265
3. *Commissie-Borstlap* 278
4. *De NZa zorgt goed voor zichzelf* 281
5. *‘Het zaakje blijft stinken’* 289
6. *Tot besluit* 296

Lijst van gebruikte afkortingen 205

Personen- en zakenregister 309

Woord vooraf

‘Wat voor u ligt, is een lang verhaal. Dat realiseer ik mij terdege.’ Met die woorden begint Arthur Gotlieb zijn bezwaarschrift van zeshonderd pagina’s tegen zijn negatieve werkbeoordeling. Hoewel het oogt als een ambtelijke nota, boeit het document vanaf de eerste pagina. Het is de beschrijving van hoe hij behandeld is op zijn werk, bij de Nederlandse Zorgautoriteit. Een ‘odyssee van ellende’, zoals hij het zelf schetst.

Als redacteuren van *NRC Handelsblad* schreven wij er in 2014 een reeks artikelen over. De impact was groot. De top van de NZa stapte op, maar belangrijker nog, veel lezers waren geschokt door het persoonlijke verhaal van Arthur. Een verhaal dat eindigt met zijn zelfverkozen dood.

In overleg met de familie besloten wij zijn bezwaarschrift te bewerken tot dit boek. Daarmee is het toegankelijk voor een breed publiek. De inleidende en afsluitende hoofdstukken zijn door ons zelf geschreven.

Wij willen de collega’s op de krant danken voor hun hulp. De familie bedanken wij voor het in ons getoonde vertrouwen voor de bewerking van het document dat hun zoon en broer achterliet.

Joep Dohmen en Jeroen Wester
Heerlen/Haarlem, 18 augustus 2014

DEEL I – Proloog

I. Een baan voor het leven

Vrijdagochtend 24 januari 2014 gaat de telefoon bij Max en Mineke Gotlieb in Paterswolde. Het is de politie uit Utrecht, of zij weten waar hun zoon Arthur is. Zijn werkgever, de Nederlandse Zorgautoriteit, maakt zich zorgen. Dit is al de derde ochtend dat de vijftigjarige Arthur niet op kantoor is verschenen. Hij reageert niet op e-mails, telefonisch is hij onbereikbaar. Dat is niets voor hem. Agenten zullen bij zijn appartement aan de Aartsbisschop Romerostraat in Utrecht gaan kijken.

Een paar uur later draait een politiewagen de straat van zijn ouders in. Het is mis, het is goed mis, weten Max en Mineke als ze de agenten voor hun deur zien staan. Arthur heeft een einde aan zijn leven gemaakt.

Marcel, de twee jaar jongere broer van Arthur, vindt in de woning van zijn broer vier identieke usb-sticks, keurig netjes op een rij. Alsof ze klaargelegd zijn om gevonden te worden. Op elke stick staat hetzelfde: een uitzonderlijk omvangrijk bezwaarschrift van Arthur tegen de laatste jaarlijkse beoordeling van zijn functioneren. Marcel weet niet wat hij leest.

Dat Arthur problemen had op zijn werk, weet Marcel. Hij spreekt er voor de dood van zijn broer vaker over met Arthur. Marcel, zelf leidinggevende in de telecomindustrie, geeft hem adviezen hoe om te gaan met de managers bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en met de problemen op zijn werk. De zorgvuldig werkende ambtenaar die altijd zijn deadlines haalde, voelt zich niet meer gewaardeerd. Sterker, hij heeft het gevoel dat hij eruit gewerkt wordt.

Tot zover is Marcel op de hoogte. Maar niet van de omvang van het bezwaarschrift van Arthur. Zeshonderd A4'tjes is het gewor-

den, vertelt Arthur zijn broer vlak voor zijn dood in een telefoongesprek. Marcel is verbijsterd. Dit is helemaal uit de hand gelopen, denkt hij.

Arthur blijkt de gang van zaken op zijn werk minutieus geboekstaafd te hebben. Met een onderbouwd betoog vecht Arthur zijn negatieve beoordeling aan. Bij veel van zijn beweringen verwijst hij naar onderliggende documenten, interne correspondentie of geluidsfragmenten om ze te schragen. Het verweer van Arthur gaat vergezeld van in totaal 3,4 gigabyte aan bewijsmateriaal.

Arthur, zo wordt duidelijk, heeft dit verweerschrift met bewijsstukken op 10 januari 2014 bij het hoofd Juridische Zaken ingeleverd. Een geprint exemplaar laat hij bij bestuursvoorzitter Theo Langejan bezorgen.

Zijn aanbiedingsbrief begint als volgt:

Geachte heer Langejan,

Hierbij maak ik bezwaar tegen het beoordelingsbesluit d.d. 4 december 2013. Een kopie van dit besluit treft u als bijlage aan.

Mijn bezwaar tegen het beoordelingsbesluit van 4 december 2013 is dat de beoordeling misbruikt wordt als instrument om mij uit de organisatie te verwijderen. Sinds de afkondiging van de reorganisatie in 2010 voert het NZa-management een demotiveringsbeleid met mij, dat ik ervaar als stelselmatige bashing.

Mijn bezwaarschrift is een kroniek van de reorganisatie en een aanklacht tegen de wijze waarop ik jarenlang behandeld ben.

Arthur was niet suïcidaal, weet zijn familie. Zijn zelfmoord moet een opwelling zijn geweest, menen ze. Hij was in paniek. Na het inleveren van het bezwaarschrift, waarin hij onder meer het gedrag van Theo Langejan fileert, moest hij voor een gesprek bij Langejan en het hoofd Personeelszaken komen. ‘Dat was heel bedreigend. Hij vreesde op straat gezet te worden’, zegt zijn broer Marcel.

Bovendien circuleert het bezwaarschrift, tegen Arthurs verwachting in, op zijn werk. Zelfs zijn eigen unitmanager is al op de hoogte.

Wat is er sinds 10 januari allemaal in hemelsnaam gebeurd, vraagt Marcel Gotlieb zich af. Dat de dood van zijn broer werkgerelateerd is, staat voor hem vanaf het eerste moment vast. Hij leest het bezwaarschrift. De ene schok volgt op de andere. Buitensluiting, vernedering, tegenwerking. Arthur doet overtuigend verslag van wat hem allemaal op zijn werk is overkomen.

Serieus, secuur en geestig

Arthur Gotlieb wordt in 1963 in Utrecht geboren, in hetzelfde ziekenhuis waar zijn vader ter wereld kwam. Zijn moeder is jurist, zijn vader pianist. Eind jaren zestig verhuist het gezin naar Groningen omdat Arthurs vader aan het plaatselijke conservatorium gaat doceren.

Samen met zijn jongere broer Marcel groeit Arthur op in het Noorden. Beschermd, liefdevol, in een traditionele setting van een werkende vader en een moeder thuis. Vanaf begin jaren zeventig woont hij in het Drentse Paterswolde, vlakbij de stad Groningen. Arthur is een slimme jongen. Serieus, secuur en tegelijk geestig. Dat blijkt wel uit de cartoons die hij maakt.

Na het gymnasium studeert hij bedrijfseconomie in Groningen. Binnen vier jaar is hij klaar. De universiteit biedt hem een promotieplaats aan. Maar Arthur wil een wereldreis maken. De reislust heeft hij van huis uit meegekregen. Het gezin gaat driemaal per jaar naar het buitenland, twee weken in het voorjaar en het najaar en zes weken in de zomervakantie, vaak naar Italië. Niet kamperen, daar houdt de familie Gotlieb niet van. Meestal in een vakantiehuis of in een hotelletje.

Arthur is in zijn jonge jaren een avonturier. Op reis in de Verenigde Staten mag hij als toerist niet werken. Dus gaat hij de illegaliteit in en werkt 's nachts in een Libanees café in New York, vertelt zijn broer tijdens de crematie. In Taiwan verdient hij geld

met het geven van Engelse les. ‘Maar ja, hoe kom je aan klanten,’ memoreert Marcel. ‘Dat was voor Arthur geen enkel probleem. Je gaat gewoon de straat op met een sandwich; zo’n reclamebord op je borst en rug “Ik geef Engelse les.” Klanten genoeg.’

Arthur Gotlieb werkt vanaf 1988 tien jaar op financiële functies bij Amerikaanse bedrijven: softwarebedrijf Digital en voedingsconcern Sara Lee. In 1999 kiest hij, zoals hij zelf zei, voor een baan ‘met meer maatschappelijke relevantie’: bij een toezichthouder in de zorgsector.

Hij is er nooit meer weggegaan.

De Nederlandse Zorgautoriteit

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontstond op de dag dat de ziekenfondspatiënt verdween. De toezichthouder is onlosmakelijk verbonden met de ingrijpende hervorming van het zorgstelsel in 2006. Met een basisverzekering voor iedereen en een keuze tussen verzekeraars die bij ziekenhuizen en artsen medische verrichtingen inkopen.

De NZa heeft sindsdien de cruciale rol om deze ‘gereguleerde marktwerking’ in goede banen te leiden. Zij is marktmeester, toezichthouder, tariefbepaler, adviseur van de minister en regelgever tegelijk voor een sector waarin jaarlijks 90 miljard euro omgaat.

Arthur begint bij het College Tarieven Gezondheidszorg, een rechtsvoorganger die later in de NZa op zal gaan. Gotlieb leert snel, houdt ook van grote complexe onderwerpen. En kennis van de ingewikkelde zorgsector staat de eerste jaren centraal in zijn baan.

Maar de cultuur bij zijn werkgever verandert, zo rond 2007. Kantoorpolitiek wordt belangrijker, merkt hij, zeker nu de toezichthouder een gezicht begint te krijgen in de samenleving. Je moet ‘scoren’ op dossiers, hoort hij van leidinggevendenden. Wat zijn z’n targets?

Hij krijgt aanvaringen, voelt zich miskend. Ze willen hem eruit hebben, om wat voor duistere reden dan ook. De ene na de andere leidinggevende doet daar in zijn ogen opzichtige pogingen toe.

Dat gaat allemaal zo ver – en het is psychisch zo ingrijpend –, dat hij begin 2012 besluit er een verslag van te maken. Hij maakt gebruik van eerdere aantekeningen.

Zo schrijft hij in het najaar van 2010:

Voor mij staat onomstotelijk vast dat het managementteam met mij (...) een mobiliteitsbeleid heeft gevoerd waarbij de vinger maar één kant op wees: naar de uitgang.

Nu gebeurde dit op een weinig subtiele manier, die het eigenlijk voor mij vergemakkelijkt om te demonstreren welke lijn met mij gevolgd is. Het lag er namelijk duimendik bovenop. De lastigheid voor het managementteam was dat ik mijn werk gewoon prima doe. Alles komt op tijd af, ziet er prima uit en komt in een plezierige samenwerking tot stand. En dat al sinds het jaar 2000, met onveranderd voldoende eindbeoordelingen. Een lastig klusje dus. Uiteraard ging niet meteen de beuk erin, later wel overigens, maar aanvankelijk probeerde men mij met zachte hand naar de uitgang te begeleiden. Alsof ik gekke henkie was.

(...) Het besef dat je eruit gewerkt gaat worden, is uitermate beangstigend. Bij een goede medewerker kan dat namelijk alleen met venijn of bruut geweld. Daarom heb ik twee nachten liggen woelen, transpireren en naar lucht liggen happen. Mijn werk is bijzonder belangrijk voor mij en ik voel mij zeer verbonden met de NZa.

En vijf dagen later:

In het weekend merk ik dat de jarenlange opeenstapeling van tegenwerking mij te veel wordt. Ik zit uren op de bank voor mij uit te staren. Gedachten malen rond, lamgeslagen, het voelt als geamputeerd zijn. Wat moet ik doen? Nóg beter werk afleveren kan bijna niet. Ik mag dan taai zijn; onbreekbaar ben ik niet.

Arthur Gotlieb had ergens anders kunnen gaan werken, maar daar is hij in het begin te strijdlustig voor. Onrecht roept in hem verzet op.

Eén ding stond voor mij als een paal boven water. Ik loop te lang mee bij de NZa om mij eruit te laten duwen door het boze oog. Deze jongen laat zich niet kisten door het platte machtswoord van de boven hem gestelden. Hoe moeilijk ook, zal ik mij een weg banen tegen de verdrukking in.

Broer Marcel is eind januari 2014 niet alleen verdrietig, maar ook zierend na het lezen van het persoonlijk relaas van zijn broer. Als bestuursvoorzitter Theo Langejan van de NZa zijn ouders belt om hen te condoleren, is Marcel er ook. Hij maakt een afspraak met de voorzitter en het hoofd Personeelszaken. Hij wil weten wat er nu gaat gebeuren. Marcel neemt een bevriende collega mee naar het gesprek.

Op 14 februari vindt de ontmoeting plaats in een zaaltje van restaurant 't Wapen van Bunnik aan de Dorpsstraat van Bunnik, ten oosten van Utrecht. Het wordt een deceptie voor Marcel. Langejan biedt zijn condoleances aan, maar toont verder weinig betrokkenheid, schuldbesef of empathie, vindt Arthurs broer. 'Zijn houding was overwegend afstandelijk en ook arrogant,' schrijft Marcel in een verslag van het gesprek. Langejan blijft in zijn bewoordingen vaag en spreekt langzaam, met veel pauzes. Marcel krijgt de indruk dat Langejan het verweerschrift van zijn broer maar deels heeft gelezen.

Langejan benadrukt hoe 'jammer' het is dat 'Arthur niet naar zijn leidinggevende of naar collega's is gegaan met zijn problemen'. In zijn verslag schrijft Marcel: 'Op mijn uitleg dat Arthur dat niet heeft gedaan vanwege de angstcultuur (feitelijk een afrekencultuur) binnen de NZa, werd verder niet of nauwelijks gereageerd.' Hij proeft geen verantwoordelijkheidsbesef of schuldgevoel bij de leiding van de NZa over hoe Arthur is behandeld. Arthur wordt lichtzinnig weggezet als iemand die geestelijk in de knoop is geraakt, vindt Marcel. Zijn broer was zeker overspannen, meent

Marcel. Ja, hij slikte al een paar jaar antidepressiva als gevolg van stress op zijn werk, maar nee, hij was niet gek.

Marcel's verslag: 'Ik heb een aantal keren gezegd dat Arthur heel duidelijke signalen heeft gegeven – mondeling en per e-mail – over het feit dat hij geen ondersteuning kreeg, overliep en op omvallen stond. Daar kwam geen reactie op, anders dan dat het allemaal "Arthurs perceptie" was.' Volgens zijn gesprekspartners van de NZa is het 'nooit de bedoeling geweest om Arthur eruit te werken. Dat was enkel zijn perceptie.'

Marcel mailt na het gesprek aan de NZa hoe jammer hij die opstelling vindt. Hij noemt de aantijgingen van Arthur te concreet en te sterk onderbouwd om het af te doen als iets wat niet bekend was. Alsof Arthur dat maar beter had moeten uiten. 'Vervelend dat het gesprek teleurstellend voor je was,' is de reactie per kerende mail. Meer niet.

Marcel heeft het er met vrienden al over gehad wat hij nog meer kan doen als Arthurs dood, en vooral de achtergrond daarvan, niet serieus worden onderzocht. Hij is bang voor de doofpot. In dat geval kan hij naar de media stappen. Arthur was een trouw lezer van *NRC Handelsblad*, net als de rest van zijn familie. Marcel neemt contact op met *NRC Handelsblad*, en later ook met het *NOS Journaal*.