Medewerkersonderzoek

Antwoorden op open vragen

MINFIN

DGBD

MKB

internet spiegel

in samenwerking met Effectory

November/december 2021

Uw consultant

E: [redacted]@effectory.com

T: +31 [redacted]

Inhoudsopgave

Uitleg bij de rapportage en actie.....5
Beschrijvingen en suggesties.....7
Onderzoeksverantwoording.....269

Uitleg bij de rapportage en actie

Verwerking van antwoorden op open vragen

De antwoorden op open vragen zijn in beginsel letterlijk overgenomen in de rapportage. De antwoorden zijn door een zeer beperkt aantal, specifiek daarvoor aangewezen eigen medewerkers van het programmateam medewerkersonderzoek, gescreend op mogelijke herleidbaarheid naar een medewerker of de afzender. Een antwoord met herleidbare informatie is volledig verwijderd uit de rapportage.

Maatregelen ter bescherming van de *invuller*

In alle communicatie is de invuller gewaarschuwd dat eventueel herleidbare teksten in zijn/haar reacties en het gebruik van grievende taal ertoe zullen leiden dat zijn/haar ingevulde reacties geheel verwijderd zullen worden.

Aanvullend op deze hoofdregel:

1. Directe naamsvermelding (bijvoorbeeld als iemand onder zijn tekstantwoord heeft gezegd:
   "Met vriendelijke groet, Henk".
   Alleen de naam wordt hier verwijderd.

2. Teksten die, zelfs in hele grote groepen nog direct herleidbaar zouden kunnen zijn tot één persoon:
   "ik ben opgegroeid in Sierra Leone en mij valt op..."
   "Eén van mijn kinderen is geboren met de zeldzame aandoening XYZ en daarmee wordt goed rekening gehouden"
   Worden in zijn geheel verwijderd.

   Algemenere zinnen kunnen ongewijzigd blijven, zoals:
   "Ik heb afgelopen jaar een training Omgaan met agressie mogen volgen en daar ben ik heel blij mee"
   "Ik heb vaak last van migraine en daarom ...."

Maatregelen ter bescherming van het *object van de beschrijving*

Hier is steeds een zo goed mogelijke balans gezocht tussen het doel van het medewerkersonderzoek en het beschermen van individuen. Het blijft bijvoorbeeld de bedoeling om nog steeds een goed beeld te geven van de reacties die er over managers in het algemeen worden geplaatst.

Daarom zijn de volgende aanvullende maatregelen genomen:

1. Directe naamsvermelding ("Ik ben heel blij met Piet als manager"). Alleen de naam wordt hier verwijderd.

2. Tot één persoon herleidbare informatie:
   "Mijn manager rijdt elke dag vanuit Arnhem naar het werk en zij doet ABC"
   "De manager van ons Team Inning Naheffingen heeft ons weer nieuwe schwung gegeven".

   Deze worden in zijn geheel verwijderd.

   Algemenere zinnen blijven ongewijzigd, zoals:
   "Mijn manager is niet goed opgewassen tegen de spanning binnen ons team"
   "Ik vind de directie/ het management van de Belastingdienst te weinig communiceren"

   Ook vermeldingen van hoge posities blijven ongewijzigd "De minister", "de SG", "De DG".
   Hierbij worden de regels voor de WOB/WOO gevolgd.

In alle gevallen wordt zoveel mogelijk geprobeerd om 'spontane herleidbaarheid' te voorkomen.

Schuttingwoorden/ scheldwoorden of nodeloos kwetsend/ grof taalgebruik

Deze commentaren worden in zijn geheel verwijderd. Eventueel wordt een toelichtende tekst toegevoegd.

Beschrijvingen en suggesties

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

Belangrijke thema's

N=(3.404)



Kun je je antwoord toelichten? Wat zou je hierover mee willen geven?

1366 Koers/ visie van de organisatie

Wanneer er een koers ingezet wordt hoop ik dat daar goed is over nagedacht is en dat ook de mensen gevraagd worden of het wel zin heeft om weer wat anders wordt opgezet omdat het vorige nog niet is afgerond of goed loopt
Een koers kiezen en die vasthouden en niet laten wijzigen door de waan van de dag of de tweede kamer.
De koers/visie van de organisatie lijkt nu vrij ad hoc en fragmentarisch gedeeld te worden met de werkvloer, dit zou meer structuur moeten krijgen.
Geen idee wat de koers is
Het is mij niet geheel duidelijk welke visie/koers de organisatie vaart.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted]

Koers/ visie van de organisatie

Er is veel over te zeggen. Dat waaiert uit een van het jaarplan BD tot aan wat we zeggen in de media. Of vaak...niet zeggen (FIOD is daar een uitzondering op). Ik beperk me nu tot de wijze waarop we omgaan met de Tsl affaire, FSV issue e.d. Onze koers en visie zou er ook op geënt moeten zijn om uit die impasse en 'gelagen worden' te komen. Ik b zie uiteraard de koers en visie op uitvoering- en toezichtstrategie maar het fundament is niet oké. Daar moet eerst de aandacht naar uit gaan. Ik heb al eens een voorstel gedaan om onze dienst 3 jaar (+/-) op een laag pitje te zetten vwb toezicht (hoognodige wel blijven doen) en in die periode de boel echt op orde zetten ipv in het HVB programma achter de feiten aan te hollen.

Ik vind dat er meer voor de mensen in de organisatie opgekomen moet worden en dat er eerder nee gezegd moet worden tegen de politiek als zaken niet uitvoerbaar zijn (binnen de gestelde grenzen)

Het is belangrijk dat de medewerker snel en zo precies mogelijk op de hoogte is van de te varen koers.

Voornamelijk de voorlichting over bijvoorbeeld de toeslagaffaire is niet open, mag intern wel meer aandacht aan worden gegeven, ook al heb je niets met de 'oplossingen" te maken je krijgt er wel vragen over. Je weet niet waar je moet zijn of naar wie je kunt doorverwijzen.

Er wordt te veel gekeken naar de politiek.
In Den Haag worden dingen geroepen/beloofd, die op de werkvloer niet uitvoerbaar zijn

Ik vraag mij af in hoevere we in de toekomst hard kunnen optreden tegen fraudeurs en welke middelen we hierbij kunnen inzitten, als ik dit afzet tegen het beeld dat de Belastingdienst heeft in de samenleving.

Sta meer voor je medewerkers en het werk wat we doen. Ga eerst naar de werkvloer en vraag daar wat kan en niet kan. Denk eerst na voordat onze staatssecretarissen iets zeggen/beloven. Kom nu eindelijk eens met nieuwe weten die uitvoerbaar zijn. Je maakt het werk voor ons bijna onmogelijk (AVG/FSV/etc.). Hoe willen we in de toekomst de burgers van dienst zijn en ervoor zorgen dat we een juiste aanslag opleggen. Ik en vele andere collega's passen dagelijks de menselijk maat toe. Waarom wordt hierover niet gecommuniceerd naar de media en is er geen vertrouwen in het werk wat we doen!

Koers/ visie van de organisatie zijn mij niet duidelijk en logisch. Veranderingen hierin zijn vaak politiek ingegeven en daarmee niet altijd in overeenstemming met wat medewerkers ervaren in hun dagelijks werk.

Ik bespeur ad hoc paniekbeleid onder druk van media en politiek, terwijl de Belastingdienst behoefte heeft aan een lange termijn visie over de bevordering van compliance en het op gang brengen (en houden) van een leercirkel.

Helder aangeven dat we een politiek gestuurde organisatie zijn, waarin het landschap telkens verandert. Meer backup vanuit de politiek dat onze werkzaamheden zijn gebaseerd op politieke keuzes en daar ook de verantwoordelijkheid voor nemen.

Invordering Belastingdienst al jarenlang een ondergeschoven kindje.

Sinds [redacted] is de invordering STERK achteruit gegaan....., de opvolgende managers dansen nog teveel naar de pijpen van [redacted] en weten (durven) niet om 'roer om te gooien' en nu eindelijk eens te beginnen met invorderen, Immers de taak waar we voor staan, maar waar al jarenlang niets van terechtkomt.

Gewoon weer terug naar het ouderwetse invorderen.....!!!!!

Volgt nog te veel de politiek, dus zie ik nog geen echte visie. We laten ons ringeloren door de politiek en de door hen ingeschakelde externen die ons werk gaan controleren c.q. bepalen.

Bijna iedere jaar als de politiek wijzigt is er weer een andere visie of zijn er weer andere doelen. Er wordt niet op lange termijn gekeken.
Bijvoorbeeld onze ICT is waardeloof/verouderd. Er is te weinig budget om dit goed aan te pakken.
Ander voorbeeld van de invloed van de politiek is het corona uitstelbeleid. Doordat herkozen worden en hoe de politiek naar buiten overkomt belangrijker is dan de praktische invulling is het coronabeleid onoverzichtelijk en niet werkbaar.

Maak het belastingstelsel eenvoudiger en toegankelijker.

Ik heb alles in mijn eerste tekst vermeld.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted]

Koers/ visie van de organisatie

Is niet erg duidelijk. Ze worden natuurlijk gestuurd door de politiek. Daar kunnen we weinig aan doen. De politiek is erg onduidelijk, wispelturig en onvoorspelbaar. De top van de Belastingdienst moet duidelijk aangeven wat de organisatie kan "behappen" en wat niet/niet goed uitvoerbaar is. Regelgeving is op alle fronten veel te complex.

Ja, ik bedoel hier eigenlijk de toeslagenaffaire. De belastingdienst legt aanslagen op. Toeslagen krijgt deze gegevens. Ik kan mij niet voorstellen dat de belastingdienst hier fouten in maakt. Dus ik kan mij niet voorstellen dat er mensen de dupe zijn! M.I. moet er eerst eens naar de gegevens van deze mensen worden gekeken en opnieuw beoordeeld worden!

De koers/visie met name de menselijke maat die nu opeens ingevoerd wordt is naar mijn idee nog steeds niet duidelijk. Ervaringen in het verleden hebben mij geleerd dat de menselijke maat door sommige collega's en leidinggevenden tot aan de top NIET gewaardeerd wordt en dat het eigen belang van die figuren belangrijker is

De koers / visie is mij tegenwoordig geheel onduidelijk. We hobbelen (wellicht noodgedwongen) achter het paniekvoetbal van de politiek aan en laten onze koers / visie volledig beïnvloeden door de (door de media gevoede) publieke opinie

De Koers en Visie worden op afstand van de medewerk genomen en telkens als de nieuwe koers of visie benoemd. Maar er komt steeds meer ellende uit de beerput en dit is door jaren niet luisteren en vriendjes politiek. Arrogantie en naar een nieuwe uitdaging vertrekken als men voldoende schade heeft gemaakt daar waar men een 3 tal jaren geplaatst is.. dit laatste is het ware gezicht van de Belastingdienst en zolang deze praktijken en verkeerde managers hun gang kunnen gaan en beloning op beloning krijgen is een visie van de Belasting een lachertje.

Koers en visie zijn mooi verwoord op papier, maar de praktijk lijkt sterk bepaald te worden door de dagelijkse politiek en media. Dat maakt medewerkers volgzaam i.p.v. dat ze zelf vanuit de koers en visie van de organisatie aan de slag gaan om deze te realiseren. Bij dagen met veel negatieve publiciteit is er een slachtoffer-sfeer. De koers en visie komen onvoldoende tot hun recht.

Door de berichten in de media komt de Belastingdienst iedere dag negatief in het nieuws. De menselijke maat moet voorop staan maar slaan we nu niet door met FSV en AVG?

Het lijkt erop dat sinds de Toeslagenaffaire en de FSV dat de Belastingdienst niets goeds meer kan doen. Het management blinkt uit door afwezigheid. Niemand reageert en de Belastingdienst is een dankbaar object om op af te geven. Fraude bestaat niet meer en ondernemers die frauderen en tegelijk ook in de Toeslagenaffaire zijn betrokken lijken vrij spel te hebben door het wegstrepen van alle schulden.

Voor wat betreft de toeslagaffaire en later weer de fraudelijsten is het standpunt van de Belastingdienst en hoe het allemaal ontstaan is nauwelijks naar buiten gebracht. Bij elk televisieprogramma kan iedereen maar roepen en zeggen wat ze willen over onze manier van werken, maar nooit zit er iemand van de dienst die ook echt kennis van zaken heeft om daar eens goed uit te leggen wat de visie is en hoe de regelgeving tot stand is gekomen. Dan zal de buitenwereld er wellicht ook meer begrip voor hebben. Als er zoveel rechters en de Raad van state naar gekeken hebben ontstaat toch een beleid dat dit ook het juiste regelgeving is. Zo gek is dat toch niet. Kortom: bij veel programma's wordt de dienst met de grond gelijk gemaakt, maar iemand van de dienst om de visie en het beleid nou eens goed uit te leggen en te verdedigen mis ik echt.

De koers en visie van de Belastingdienst kan zowel intern als extern beter voor het voetlicht gebracht worden. Waarom doen we dingen zoals we ze doen ? En waarom gaan we dingen anders doen ? Uitleggen en begrip en draagvlak creëren, daar is zowel intern als extern (de publieke opinie) veel winst te halen.

Top voert al jaren een koers die niet wordt gedeeld door de werkvloer. Als ik MT vergaderingen lees dan vraag ik mij af of men daar wel weet wat er speelt op de werkvloer. (Aan)sturing van de werkvoorraad zit veel te hoog in de organisatie. Soms loopt het werk over en soms drogen werkstromen op.

Zie de vraag hiervoor

het verschil tussen werkvloer en leiding is te groot en daardoor is voor de werkvloer niet duidelijk wat men nu wil bezien vanuit het werk

De totaalvisie is naar mening wel duidelijk maar wat vaak ontbreekt is de wijze waarop deze visie naar concrete werkzaamheden is/wordt gebracht. Werkprocessen en structuren zijn ook in onderling verband onduidelijk.

We zijn te afhankelijk van de politiek. Ik zou het prettig vinden als onze directie meer tegengas gaat geven aan de politiek en aangeeft dat een langjarige visie veel beter is dan het hap snap beleid van de potitici.

Ik weet niet waar de Belastingdienst voor staat. Zeker nu de Belastingdienst negatief in het nieuws komt door Toeslagen. Ik heb het idee dat we geleid worden door wat er in de media wordt geschreven. Hier reageert de politiek weer op, wat zich vertaald in weer een nieuwe richtlijn of tegemoetkoming.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted]

Koers/ visie van de organisatie

Persoonlijk heb ik last van de slechte publiciteit van de Belastingdienst. Het zou fijn zijn als in de pers eens voor ons wordt opgekomen.

Intern merk ik steeds meer dat de "makkelijke" weg wordt gekozen. We gaan steeds sneller mee met klagende belastingplichtigen, zijn bang om hun argumentatie kritisch te beoordelen. Bang om een eventuele procedure te verliezen. Bang om een bezwaar af te wijzen. De belastingplichtige die zich redelijk opstelt krijgt hierdoor steeds meer het idee dat hij hierdoor wordt benadeeld t.o.v. de schreeuwers. Door dit softe beleid komen er steeds meer schreeuwers.
We steken liever tijd in makkelijke posten dan in het beoordelen van signalen op dossier niveau.
Verder is al jaren duidelijk dat veel ict systemen niet meer goed functioneren. Ik merk nog weinig verbetering.

Deze is mij onvoldoende duidelijk. Er komen wel uitingen, documenten etc. voorbij maar die blinken uit in algemeenheden en wollige taal.

De Belastingdienst is veel te stil ten aanzien van de toeslagenaffaire. De dienst laat alles over zich heen komen wat er uit de Tweede Kamer komt. Accepteert alle kritiek ook al is die soms volledig onterecht. De Belastingdienst moet beter voor zichzelf opkomen. We voeren uit waar de Kamer ons opdracht voor heeft gegeven. Als dat niet goed gaat dan kan dat ook aan de opdracht en opdrachtgever (lees: Kamer) liggen.
Als je als Kamer geen budget vrijmaakt voor uitvoering, kwaliteit en goed sterk toezicht, dan moet je dat als Dienst automatiseren. Dat is een keus van de Kamer. Die spiegel mag wel eens worden voorgehouden.

De organisatie lijkt steeds meer gericht op het reageren op bekend geworden incidenten. Er wordt teveel vanuit de hectiek van de dag bestuurd. Vooruitkijken, de organisatie bestendig maken om calamiteiten zoveel mogelijk te voorkomen en als ze voor komen deze soepel op te vangen lijkt steeds minder belangrijk te zijn. En dat doe je niet met mooie woorden alleen: daarvoor zijn zichtbaar daden nodig.

Werkvloer en beleid staan te ver van elkaar af.
Digitalisering en werken met hoogopgeleide ambtenaren op de werkvloer is niet zo'n wondermiddel als het management denkt.

In mijn optiek moet er veel meer ingezet worden op controle en handhaving van regels. Waarom heb je regels als er niet op getoetst wordt of deze toegepast worden. Vertrouwen geven is goed maar niet voldoende controleren of dat vertrouwen geschaad wordt is funest voor én de belastingmoraal én het moraal van controle medewerkers dat het af en toe dweilen met de kraan open lijkt..

De organisatie is te politiek gestuurd. Dit leidt tot snelle veranderingen in uitvoering en beleid. De organisatie is gebaat bij beleid voor een langere termijn. Ook zou er meer aandacht moeten komen voor de uitvoerbaarheid van de regels voor de organisatie vanuit de politiek.

vaker,, per maand of kwartaal samenvattingen van koers scherp aangeven.

De visie komt meestal niet overeen met wat op de werkvloer gerealiseerd kan worden. Dit leidt tot creatief boekhouden m.b.t. info en houd je elkaar dus voor de gek.

Het nadeel van een politiek gestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de politieke wind die er waait. Wanneer we ergens voor staan, laat ons daar dan ook voor staan. De Balstingdienst dient een rechtvaardig beleid uit te voeren. DUs moet ook de mogelijkheden krijgen om (mogelijke) fraudeurs op te sporen.

Onze koers / visie wordt te zeer door de politiek beïnvloed. Onze koerswijzigingen ervaar ik als storend. De politiek zou niet moeten ingrijpen in een instantie die goed weet wat ze willen en hoe ze er kunnen komen. Als de politiek dan eens achterwege laat om iedere keer nieuwe regels te verzinnen, dan kunnen we ook koersvast (dus zonder problemen) onze weg gaan.

Waar staan we voor in drie woorden? Ik kan het niet zeggen.

Wat mij betreft treden we veel meer naar buiten. Het zou fijn zijn wanneer iemand ons eens vertegenwoordigd aan tafel bij een talkshow. De mens achter de ambtenaar die zich aan regels moet houden mag meer zichtbaar worden.

Duidelijkere visie met de huidige snelle (technologische) ontwikkelingen in de digitale wereld in acht nemend. Deze ontwikkelingen die exponentieel snel groeien vragen om een totaal andere 'out of the box' benadering, ook qua belastingheffing. Los komen van ouderwetse patronen.

Ik heb geen idee, de ene keer gaan we links af en daarna were rechts af..

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Wat de koers en visie van de organisatie is, is mij niet geheel duidelijk. De punten waarvan ik op de hoogte ben zie ik niet in het werkveld tot uiting komen.
Veel onrust in politiek, duurt lang voor er weer een kabinet is, daarmee mis ik lange termijn visie/koers
Zie leiderschap. Aangezien er geen kennis van zaken is, zal een goede/juiste koers/visie er niet in zitten. Het bewijs is er al. De BD heeft er nog nooit zo slecht voorgestaan. Oorzaak. Zie voorgaand.
Wijzig de komende jaren niet te veel in de visie en koers. Verdedig de Belastingdienst naar buiten toe wat beter en laat de medewerkers in een rustige organisatie hun werk doen. Geen reorganisaties, geen hoog over visies, gewoon doen waar we goed in zijn, en dat ook uitdragen naar de buitenwereld.
De medewerker moet meer centraal staan in de organisatie. Zij zijn het kapitaal. De organisatie is verworden tot een politieke speelbal in plaats van onafhankelijke uitvoeringsorganisatie. Investeer in de medewerkers. Draag een duidelijke visie uit naar de buitenwereld en corrigeer eenzijdige berichtgeving in de media.
We springen van de hak op de tak, vullen al jaren het ene gat met het andere. De lijn is helemaal verstoort. We gaan alleen uit van politiek beleid.
Koers en Visie is niet altijd duidelijk en wordt te veel gestuurd door de politiek en de pers, waarom krampachtig wordt gereageerd
Elke zoveel jaar verandert de koers/visie van de organisatie. Iedereen die langer werkzaam is bij de dienst heeft al verschillende koersen moeten volgen. Ik snap heus wel dat je niet decennia lang hetzelfde moet blijven doen en met je tijd mee moet gaan, maar de koers is elke zoveel jaar weer helemaal anders dan de koers die tot dan gevoerd werd. Wat mij betreft hierdoor niet duidelijk.
Het vervaagt steeds meer wat de belastingdienst is en waar die voor bedoeld is.
Belastingdienst moet meer tegengas geven qua "opdrachten" van uit de leiding. Tot hier en niet verder.
Gezien de huidige politieke situatie (toeslagenaffaire) is het me momenteel volstrekt onduidelijk waar we voor staan, waar de politiek voor staat. Eerst wordt heel de Belastingdienst uitgekleed, bezuinigingen door de politiek en nu liggen we compleet onder vuur. Er is niemand die structuur geeft, niemand die eens duidelijk voor zijn personeel gaat staan en niemand die een duidelijke richtlijn aangeeft.
Het is steeds moeilijker om de koers & visie van de dienst te kunnen volgen.
Heel veel medewerkers van de belastingdienst weten vaak niet eens waar de problemen over gaan. o.a. toeslagenaffaire, FSV, AVG etc. Er wordt niet exact de vinger op de zere plekken gelegd en hoe problemen ontstaan zijn. Vaak is het gevolg van beleid e.d. Maar vervolgens worden wij er naar buiten toe wel op aangesproken. Hierbij kan je jezelf niet eens verdedigen omdat de inhoudelijke kennis ontbreekt. Is het niet mogelijk bepaalde zaken te verkleinen. Bijvoorbeeld dat er niet steeds over de belastingdienst wordt gesproken, maar dat de dienst toeslagen en dat de problemen van de uitvoering is gelegen bij een afdeling van bijvoorbeeld 1500 mensen i.p.v. een volledige belastingdienst en alle medewerkers af te schieten en te veroordelen . Hier nzie ik een duidelijke taak voor de TOP.
Ik denk dat er veel behoefte is aan duidelijkheid waar we met zijn allen naartoe willen werken. Dit komt nu niet of onvoldoende uit de verf.
Wij worden al jaren bestookt om een cultuuromslag te maken: de belastingplichtige centraal stellen. We zijn een dienstverlenende instantie terwijl wij toch vooral een controlerende functie hebben. Hiertussen dient een goede balans te worden gevonden.
MKB lijkt op een stuurloos schip waarin de, niet in belastingen getrainde top, er een rommeltje van maakt. alles waar we vroeger goed in waren, internationale samenwerking, samenwerking uberhaupt, risicovinding en duiding, alles wordt kapot gemaakt omdat we klungels van buiten binnen tanken die denken dat ze het bedrijf snappen. de privacy wetgeving wordt door de angst die er heerst gebruikt om alles nog een keer extra te vernielen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Dit wordt niet heel vaak gecommuniceerd

Hoe gaan we om met de negatieve beeldvorming van de media t.o.v. de toeslagen affaire en hoe zorgt men er voor dat dit geen negatieve reactie richting de medewerkers van de Belastingdienst geeft?

Het is mij te weinig bekend over de koers/visie van de organisatie en ik merk niet in mijn afdeling hoe wij werken waar wij naartoe willen. Het zit zeker niet in het dna van de organisatie.

In grote lijnen begrijp ik de visie zeker. Maar visies en verhalen veranderen ook. Alleen een verhaaltje op intranet of via de teamleider doet de boodschap niet altijd goed overkomen.

Er was een tijd dat iedereen aan het werk was. Hoeveel leidinggevenden zijn er tegenwoordig. Ze hebben vaak functies waarvan je denkt wat is dat in hemelsnaam, wat doet die persoon en afdeling binnen de Dienst!
Totaal onduidelijke visie.

Het is mij volstrekt onduidelijk wat de koers van de Belastingdienst is

De Belastingdienst wordt regelmatig van alle kanten aangevallen, maar "team Belastingdienst" laat dit alleen maar over zich heen komen zonder tegengas te geven. Laat je eens horen, ga in de aanval! Team BD is trouwens ook een vreselijke team, het sluit 99,9% van de medewerkers uit.

overheidsbreed "zwabbert" het beleid nog al eens. de belastingdienst krijgt het zwaar te verduren zelfs van de eigen politiek verantwoordelijke. ik vind dat slecht en ik mis vaak ook de visie van onze directie. kom op voor de dienst en haar medewerkers. Bespreek de mogelijkheden maar zeker de onmogelijkheden. neem de toeslagenaffaire, de toeslagen wet is een gedrocht, afhandeling van de toeslag, hoort bij een organisatie die ervaring heeft met uitkeren ipv innen!!! vereenvoudig de wet, uit te keren gelden moeten meteen naar de plek waar ze horen bijv: kdv of woningcoop. niet naar de particulieren dit maakt het minder fraude gevoelig. en eventuele problemen komen niet bij de particulieren terecht.

Ik werk nu een aantal jaren voor deze dienst, maar ik heb geen idee wat men wil. Er wordt teveel hap snap op de politiek gereageerd.
Ook worden de medewerkers niet voldoende meegenomen in koers en visie.
Daarnaast moet de hogere legerleiding eens pal voor de mensen gaan staan en aangeven wat wel en niet kan.

mag wel eens wat langer en duidelijker zijn. Zoals met solliciteren waarbij het ene moment een diploma eis geldt en dit later weer losgelaten wordt.

Ik vind met name de onbereikbaarheid van onze dienst een zeer slechte zaak. De belastingplichtigen moeten zonder problemen bij ons binnen kunnen lopen en niet worden weg gestuurd om een afspraak te maken. De verwachte zelfredzaamheid van de burger is vaak niet aanwezig, met als gevolg dat er dan niet (tijdig) kan worden ingegrepen bij bepaalde gebeurtenissen. Samen met de centralisatie van de diverse processen (o.a. LIC) zijn we de grip op onze processen totaal kwijt geraakt. Er is geen enkele lokale kennis meer aanwezig en aan- of bijsturing bij probleemgevallen komen veel te laat (regionaal) in beeld.

Dit alles kan naar mijn mening heel eenvoudig worden opgelost. Draai de centralisatie (deels) terug en maak de regionale kantoor weer verantwoordelijk. Feitelijk terugkeer van het ontvangkantoor en de oude inspecties.

Ik kan daar heel kort over zijn: De Belastingdienst heeft geen visie. Met een nieuwe directie komt er ook weer een nieuwe koers. Er wordt niet geluisterd naar de werkvloer.

Dat de Belastingdienst meer voor zichzelf op komt, en zich ook af en toe uitspreekt in de media over bepaalde zaken, en minder ja-knikt als in de media onjuiste aannames worden gedaan, die ook door de politiek worden overgenomen en dat vervolgens ook door de Belastingdienst enkel wordt gezegd: ja dat klopt, het is niet goed gegaan. Terwijl vaak een nuance is te maken, dan wel onjuiste aannames ook wel tegengesproken mogen worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Ik denk dat er begonnen moet worden met een visie te maken:
En dan splits ik hem uit op de controle
Stap 1: welke werkzaamheden willen en moeten we de komende 5 jaar doen (en dit ieder jaar, dus altijd 5 jaar vooruit).
Stap 2: Hoeveel en welke mensen hebben we nodig om deze werkzaamheden te doen
Stap 3: Hoeveel en welke mensen hebben we momenteel (wie is in opleiding en wie gaat de komende jaren weg.
Stap 4: Hoeveel mensen moeten we dus jaarlijks werven om in het jaar 2026 te staan waar we moeten staan. (en doe dit aub gestructureerd en niet 6 jaar niets en dan alles.

Het probleem bij onze organisatie is dat het hogere management stuurt zonder te weten waar ze naar toe willen en zonder te weten wat we aan een mensen hebben. Er is alleen maar sprake van ad hoc beleid, het zogenaamde brandjes blussen.
De hele organisatie is vleugellam gemaakt door alles te centraliseren. Geef de kantoren weer macht terug en geef ze duidelijke opdrachten.
Laat de landelijke werving puur ondersteunend zijn, gesprekken op de kantoren (immers wij moeten met deze mensen werken). Verder maak duidelijke afspraken met de regiodirecteuren en handhaaf dit ook. Maar geef ze dan ook de ruimte voor eigen inbreng. De regiodirecteuren mogen niets beslissen, maar ze worden wel verantwoordelijk gehouden.
Het is absoluut not done dat het hogere management zich bemoeit met de poppetjes op de kantoren. En dat gebeurd dus wel.

Samengevat, maak duidelijke doelen, en werk daar naartoe op de lange termijn. Stop met al die ad hoc beslissingen (paniekvoetbal), en geef eens een keer een duidelijke reactie naar de politiek.
Ik vind ons huidige top management, inspiratieloos, en ongestructureerd. Als er niets in de aansturing veranderd dan wordt het helemaal niets meer binnen onze dienst.

Waar willen we met zijn allen naartoe? Focus ligt er op hetgeen fout gaat en we lijken er niet van te leren. Werkvloer en hogere management zijn te ver van elkaar verwijderd, waardoor veel onbegrip bij collega's ontstaat door besluiten van bovenaf.

In mijn beleving moet de koers/visie van de organisatie aansluiten bij de lange termijn doelstelling: verbeteren van de compliantie van belastingplichtigen. Daarin past dat meer gestuurd wordt op de kwaliteit van ons werk en minder op de kwantiteit. Wat ik hierin mis, is enig debat hoe we kwaliteit willen meten. Ik mis dat debat tussen de uitvoerende collega's onderling maar zeker ook vanuit het management. Hiermee lopen we het reële risico dat we vervallen in het sturen op cijfers waardoor de koers/visie van de lange termijndoelstelling afdrijft. Ik vind het wenselijk als we individuele doelstellingen krijgen die passen binnen de lange termijndoelstelling. Volgens mij blijken daaruit dan ook koers en visie.

Een paar jaar geleden was horizontaal toezicht de norm. Dit werd door de dienstleiding van boven naar beneden enorm gepromoot. Medewerkers die daar kritische opmerkingen bij plaatsten konden maar beter de dienst verlaten. Nu hoor je niemand meer over horizontaal toezicht. Maar toegeven door de leiding dat deze manier van werken toch niet helemaal zo goed was als destijds gepromoot is nooit gebeurd. Althans, de berichtgeving daarover heeft mij nooit bereikt.

Koers en visie wordt wel eens een boertje over gelaten op het niveau waar je dat zou verwachten maar als er in de uitvoering reden toe is zoals door bijv. de Toeslagenaffaire, lijkt de koers redelijk makkelijk losgelaten. Op een duidelijke visie heb ik menig manager nog nimmer kunnen betrappen.

De organisatie heeft geen duidelijke toekomstvisie. We zijn volledig gericht op het bestrijden van incidenten. Waar wil de organisatie over 10 jaar staan? Volgens mij weet niemand dat.

Duidelijkere taakstelling is nodig! Er zijn steeds minder collega's werkzaam in de primaire processen, waardoor bepaalde taken (wegens prioritering) niet meer kunnen worden uitgevoerd. Daarna worden taskforces opgericht om de ontstane schade te herstellen; en worden wéér mensen uit het primaire proces weggehaald.

Hoe wordt deze koers/visie van de organisatie duidelijk naar buiten gebracht. Hoe denkt de organisatie "met de menselijke maat" te kunnen hanteren binnen de kaders van de wet?

Er worden in mijn beleving te veel ad-hoc beslissingen genomen (fraudelijst, KVL) Ook is het mij niet duidelijk wat de voordelen zijn van het opsplitsen van de belastingdienst in douane/toeslagen/blauw

De koers/visie van de organisatie zou wat mij betreft wat duidelijker en transparanter mogen m.n. richting de buitenwacht.

Zeker gelet op het huidige politieke klimaat (en mediaberichtgeving) waait de Belastingdienst te veel mee met de wekelijkse wind van de politiek / media. Terwijl de taak is: belastingheffing. Laten we dat dan doen (en natuurlijk met de menselijke maat in het oog) en laat de politieke spelletjes er buiten. Dan komt er meer rust / regelmaat in de organisatie. En dat komt het werk en de medewerkers ten goede.

Het is mij vaak niet duidelijk welke kant we op gaan. Soms wordt er iets aangekondigd, maar sterft het vervolgens een stille dood en horen we er nooit meer iets van.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Van hoger hand lijken ze niet te weten wat er op de werkvloer speelt (zie FSV perikelen)

Gewoon niet duidelijk, wanneer mogen wij trots zijn op ons werk, wanneer hebben wij het goed gedaan? We zijn allang niet meer van het (duidelijke) "heffen en innen". Dat hoeft ook niet, maar nu krijgen we cursussen "menselijke maat" wat redelijk haaks staat op het toetsen van wet- en regelgeving.

Ik mis vooral duidelijke visie op korte en langere termijn, dit wordt mi onvoldoende (direct) gecommuniseerd.

Natuurlijk ken ik de visie van de organisatie. Maar ik moet heel veel energie steken in het zoeken van de verbinding tussen de uitgedragen stukken op Directieniveau en de werkvloer. Bij het schrijven van dergelijke stukken zou meer aandacht gegeven kunne worden aan die verbinding. Nu ervaar ik een kloof tussen Directie en werkvloer

Sinds de affaires van de laatste tijd (Bulgaren/toeslagen/vertrekregeling e.d.) is het een komen en gaan van directeuren en managers. De koers van de Belastingdienst lijkt momenteel meer ingegeven door crisismanagement (brandjes blussen) dan het aanpakken van structurele problemen. De meest prangende problemen zijn naar mijn mening onze hopeloze achterstand in onze ICT. Met betere informatievoorziening zou onze effectiviteit gigantisch toe kunnen nemen.

Deze kan ik heel moeilijk ontdekken. Ik weet niet goed waar de Belastingdienst de komende 5/10 jaar naartoe wil. N.m.m. is de organisatie nog steeds een groot bijna onneembare vesting. De aansluiting met en sensitiviteit voor de samenleving ontbreekt in grote mate. De verandering begint n.m.m. van bovenaf. Ik zie wederom dat men allerlei initiatieven in gang zet die bij de operatie worden neergelegd. Het bestuur moet anders.

De doelen zijn te divers en worden onoverzichtelijk. Daarbij, politiek worden we te zeer beperkt door de AVG problematiek, die absurd is gezien het werk dat bij de Belastingdienst moet worden gedaan. We moeten ons meer toeleggen op verbetering van digitale analyseren van gegevens om de selectie en toezicht bij te houden. Omvang van werkzaamheden en gebrek aan medewerkers noopt ons daartoe

Ik lees de visie van de top van de organisatie. We zijn transparant, we zijn gesprekspartners en we moeten compliance bevorderen. Ik zie en merk van deze visie niets op het niveau waarop ik functioneer. Het is heel lastig om vast te houden aan een visie die niet uitgewerkt is op de werkvloer. Wetgeving die niet uitvoerbaar is (DBA) een melding dat de onderzoeken niet rechtsstatelijk zijn, maar wij moeten deze onderzoeken wel uit gaan voeren. De interne strijd binnen de Belastingdienst die daarop volgt (en ja...het voelt als strijd)...zuigt je energie helemaal weg. Kennis en koers is 1 en de werkelijke taken die de medewerkers moeten uitvoeren is 2. Daarnaast worden we door de buitenwereld gezien als domme uitvoerenden die particulieren in het ongeluk storten. Wetgeving die niet aansluit bij de praktijk of wetgeving die niet in werking is (moratorium). Toch moet de wetgeving getoetst en gehandhaafd worden.

In het topmanagement heerst de waan van de dag. Er wordt meer naar de media gekeken en geluisterd dan naar de werkvloer. Resultaat: een zwabberbeleid. Het wachten is op het volgende "schandaal" met aansluitend een motie Marijnissen 3 of 4.
Het adagium "er gaat ook heel veel goed" illustreert de miskenning van de werkelijke problemen. Wie daarvan wegkijkt kan nooit een consistent beleid uitstippelen.

De richting waar we naar toe gaan ontgaat mij nu totaal. We vallen van het ene schandaal in het andere en op de werkvloer zie ik nog niets terug van de menselijke maat. De ruimte die we volgens de regelgeving hebben voor de menselijke maat is erg beperkt. Met name formeel recht staat dit in de weg.
De visie moet zijn dat de wet en regelgeving eens grondig op de schop moeten worden genomen wil je een nieuwe visie kunnen ontwikkelen.

We liggen zwaar onder vuur, onbedoeld. Laten we meer toelichting geven over hetgeen we hebben gedaan, wat we niet hebben gedaan. Ik denk dat we veel goede dingen hebben gedaan, laten we dit ook benoemen richting de politiek.

Het lijkt erop dat de steeds meer beperkte handhavingscapaciteit een gegeven is, en er van daaruit keuzes moeten worden gemaakt. FSV, herstel Toeslagen etc etc. Er blijft geen toezicht op IH aangiften over. Toezicht lijkt een restpost.

Dat is in mijn ogen korte termijn denken, met schadelijke gevolgen op de lange termijn.

Wat zou ik willen meegeven: is er al eens goed onderzoek gedaan naar het niveau van toezicht dat minimaal nodig is, om maximale compliance te bereiken? Er moet een voldoende gepercipieerde pakkans zijn. Is die er niet, dan zal de tax gap vanzelf groter worden, neemt de compliance af (want mensen in je omgeving die niet compliant zijn, worden niet gepakt), en wordt horizontaal toezicht steeds minder waard (welk voordeel biedt HT nog, als aangiften meestal gewoon toch door de kelder gaan).

Voldoende toezicht enerzijds en compliance/HT anderzijds zijn communicerende vaten. Toezicht zou geen restpost moeten zijn zoals het de laatste jaren wel is geworden, maar toezicht is juist onze "core-business", het fundament onder compliant gedrag bij de grootste groep belastingplichtigen en HT.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Veel hap/snap beleid. Veranderingen volgen elkaar in rap tempo op. Geen zwalkend beleid of teveel naar de buitenwacht de oren laten hangen. Als organisatie stevig in de schoenen staan.

Koers en visie van de Belastingdienst wijzigt steeds als er een nieuwe directeur wordt benoemd. Het is op dit moment op papier wel duidelijk welke koers en visie er is, maar in het handelen blijkt dat niet: het lijkt er op dat alles wordt ingericht om de politiek tevreden te houden.

Geen idee waarom we elke 5, 6, 7 jaar weer een oud wiel uitvinden. De eerste 5, 6 jaar dat ik bij de dienst werkte, zaten we "aan de voorkant". Er werd een nieuw wiel uitgevonden en we moesten repressief optreden. Inmiddels zitten we voor de vierde keer aan de voorkant. (of gaan we nu al weer de andere kant op??)

Wij moeten niet alleen anticiperen op de publieke opinie, maar het zou een hele goede zijn meer te luisteren naar de werknemers waarvoor een structuur ontwikkeld zou moeten worden, anders als bijvoorbeeld koffiemomenten tussen leiding en enkele werknemers.

Stop met "reorganiseren" zorg voor rust en maak de managementslaag plat en niet steeds meer afdelingen die mekaar het licht in de ogen niet gunnen.

De Belastingdienst staat vaak negatief in de belangstelling. De deuken in ons imago zijn niet meer op twee handen te tellen. Dat doet ook iets met medewerkers en dus ook met mij. Ik mis soms een tegengeluid (het belang van ons werk) en een duidelijk toekomstperspectief. Er zijn dingen fout gegaan en dat moet zeker worden opgelost. Maar waar wil de organisatie heen? Zo hoor ik vaak dat de bedrijfscultuur moet veranderen, maar wat zijn concrete stappen om dit te doen? Het zijn moeilijke vragen, maar ik zie niet eens een begin van een antwoord voorbij komen.

Zoals gezegd kijken teamleiders alleen naar de doelen van hun team, de plvdirecteuren naar hun regio. De "overall-blik" ontbreekt. Willen we fraude en misbruik aanpakken en tot compliance komen is dat wat anders dan "streepjes halen".

De Belastingdienst ligt permanent onder de vuur! Weerwoord van de leiding ontbreekt structureel. Het maakt niet uit wat een Tweede Kamerlid, niet gehinderd door enige kennis, roept. De Belastingdienst reageert structureel niet hierop.

Vergelijk dit eens met de politie-organisatie. Wordt er onzin in de Tweede Kamer en/of in de pers geroepen dan reageert de chef van het regiokorps vrijwel direct en schuift aan bij een actualiteitenrubriek.

De plaatsvervangende directeuren van bijvoorbeeld een MKB-kantoor (vergelijkbare functie) reageren in het geheel niet. In het meest gunstige geval in een intern beeldkrantbericht.

De koers van de organisatie niet alleen richten op 'hoe iets al zo lang is goed gegaan', maar duidelijk toekomstgericht en bestendig maken. Kijken naar wat ons in de toekomst op ons af kan komen en daarop inspelen.

Verder veel meer aandacht besteden aan de ontwikkeling van de mens binnen de organisatie. Geef voldoende opleidingen (kennis, vaardigheden), zodat de collega zijn of haar werk voldoende kan doen. Maak meer gebruik van iemands talenten en kijk ook naar haar/zijn mogelijkheden.

Het is mij onduidelijk wat de Belastingdienst precies wil met de nalevingstekorten en het handhaven van die tekorten. Ook zijn de nalevingstekorten onvoldoende inzichtelijk.

Nu praat ik met name over de invordering in de volle breedte en het Kleinbedrijf.
De heffing en controle van het Kleinbedrijf ligt binnen MKB, de invordering is echter uitbesteed aan CAP/Landelijk Incasso Centrum. We ervaren dagelijks dat het in de uitvoering enorm knelt en vaak fout gaat. We laten zaken liggen en de klant weet niet waar hij moet zijn (voor de heffing en controle op de MKB locatie en voor alles rondom de betaling bij CAP/LIC via de Belastingtelefoon.
We lopen daar forse risico's en verliezen het contact met de klant.
Ondanks dat de werkvloer (inclusief M2) dat al jaren roept gebeurt er niets tot weinig op dat terrein. Notities die zien op (weer) een overgangsperiode van vijf jaar maakt medewerkers moedeloos.

Zoals aangegeven is mij doe koers/visie niet geheel duidelijk.

Nu moet je heel goed uitkijken met wie en op welke wijze informatie kan/mag/moet worden gedeeld. Dit moet duidelijker worden gemaakt.

Ik heb niet het idee dat de personen hoog in de boom werkelijk een idee hebben over hoe en wat er op de werkvloer speelt. Er is geen connectie (nog wel met de directe teamleiders, maar hogerop niet). Hierdoor heb ik ook geen feeling met de koers of de visie van de organisatie. Er wordt niet over gecommuniceerd met de werkvloer.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Ik mis een duidelijk plan (mede door politieke wispelturigheid denk ik). Voor zover ik het kan overzien, zie ik veel chaos.

Zoals hierboven aangegeven, werk ik nu plm 2 jaar bij de BD. Bij de OB heeft momenteel 'bezwaarschriften' prioriteit 1. Dus zo snel mogelijk een bezwaar afhandelen wat goed is voor de politieke cijfers. Waar gaat het om: politieke verantwoording van ons werk of kwaliteit van het werk ?? Ik snap dat beide belangrijk zijn maar gaan volgens mij niet samen. Op moment heb ik het gevoel dat het voldoen aan de cijfers die de politiek stelt, belangrijker zijn dan hoe je het bezwaar afdoet. De visie is mij niet duidelijk

Regelmatig worden werkprocessen die al jaren goed werken en hun nut bewezen hebben, zonder overleg met de werkvloer, vervangen door nieuwe "verbeterde" versies of in het geheel afgeschaft. Vaak onder veel weerstand van de mensen die ermee moeten werken.
Het zou de organisatie sieren dat indien later blijkt dat het oude proces toch veel beter functioneerde, men dat erkent en daarop terug komt. Vaak houdt men dan vast aan het eigen gelijk en draagt geen oplossingen aan.

Door het uitsplitsen van de klanten binnen MKB per middel is de totaal overzicht van de klanten verdwenen. Tevens is door het landelijk beleggen van de klanten van MKB klein bij het LIC invordering het een grote puinhoop geworden.

De visie van de organisatie is niet helder en de koers die wordt gevaren verandert met de dag. Voorbeeld FSV-verhaal, het zijn dagkoersen hier! Er wordt veel hoog over over visie gecommuniceerd op intranet, maar dat is allemaal in mooie volzinnen uit rapporten die vervolgens de la in gaan. Na zo'n rapport of verhaal denk ik altijd .. maar wat gaan we nu echt doen? Wat concreter en daadkrachtiger zou mooi zijn!

De koers/visie van de organisatie is helaas sterk afhankelijk van de politiek. Waar men voorheen politici had die voornamelijk het landsbelang voor ogen hadden, hebben we tegenwoordig voornamelijk politici die hun eigen belang het meest voor ogen hebben. Hierdoor moet onze organisatie steeds 'draaien' om de betreffende taken goed uit te kunnen voeren. Voor mijn gevoel heeft men het eigenlijke doel uit het oog verloren en is men vooral bezig met brandjes blussen en korte-termijn-visie

Naar mijn mening gaat het de laatste jaren alleen nog maar over de toeslagenaffaire (en in geringe mate over FSV). De koers en visie van onze organisatie lijkt alleen maar daarop in te gaan: wat is de publieke opinie en hoe kunnen we vertrouwen herwinnen.

Ik vind dat te slap. Kijk om je heen. We leven in een land waarin iedereen een mening heeft en waar iedereen goed kan zeuren. Je kunt het als organisatie heel goed aanpakken, maar zolang jij belastingen int en mensen moeten aan jou betalen, dan gaat niemand zeggen dat de organisatie het goed genoeg doet.
Laat iedereen lekker kletsen en zet een eigen koers uit. Zet meer in op de (on)mogelijkheid om wetgeving uit te voeren. Wat kunnen wij als uitvoeringsorganisatie en wat niet? Dat is onze core business! Spreek dat uit en geef desnoods opdracht terug aan de politiek. Zet in op betere IT zodat de uitvoering ook in de toekomst mogelijk blijft.

En wat ik zou willen: Zet in op meer beslissingsbevoegdheid naar afdeling i.p.v. alles zo strak willen regiseren. De teamleiders zijn met de teamleden prima in staat om beslissingen te nemen over aannemen van personeel (waarom via een andere afdeling, een teamleider voelt veel beter aan wat in een team past), de hoeveelheid planten in een ruimte (2 planten hebben wij in het team..), het wel/niet organiseren van teamuitjes (budget in OKTOBER beschikbaar?), het aantal uit te voeren zelfmetingen, etc etc. Door beslissingen aan het team te laten, voelt men zich meer verantwoordelijk om de teamplanning ook te halen.

Zonder goede kapiteins en stuurmannen (m/v) kun je met een organisatie geen goede koers varen. Voor wat betreft de visie van de organisatie: deze valt en staat met de (on)kunde van de verantwoordelijken. In het hoogste management zijn naar mijn mening te weinig personen aanwezig met een fiscale achtergrond en ervaring met de (weerbarstige) praktijk.

In eerste instantie wordt een koers uitgestippeld maar dat wijzigt zo vaak dat door de bomen het bos niet meer te zien is. Ook door negatieve dingen in de media worden we geraakt waardoor de koers weer wordt aangepast. Het zou heerlijk zijn als de uitgezette koers eens (iets) langer bleef zoals deze was.

Zoals op de vraag over leiderschap reeds is vermeld, is het onmogelijk om een goede koers te kiezen c.q. visie te hebben als de top van de Belastingdienst geen dan wel onvoldoende kennis van zaken hebben. Ondanks dat er al jaren vanaf de werkvloer luidkeels aandacht wordt gevraagd wat er door al die reorganisaties en andere veranderingen allemaal misgaat, komen deze "toppers" niet verder dan dat zij reuze blij zijn met onze input en de belofte hier zeker rekening mee te houden. De praktijk leert echter dat er niets veranderd en de Belastingdienst met grote regelmaat negatief in het nieuws komt, omdat er weer eens iets hopeloos mis is gegaan. Iets waarvoor de werkvloer al ruimschoots van te voren had gewaarschuwd.

De golfbewegingen binnen de organisatie gaan steeds maar door. Visie blijft variëren door nieuwe DG's en directeuren terwijl de organisatie een visie moet hebben en niet een individuele medewerker hoog in de top.

wordt elke keer geleid door de politiek en is constant pappen en nathouden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Door ondoordachte toezeggingen aan de politiek zien wij ons geconfronteerd met de ene inslag na de andere. Uiteindelijk leidt dit tot paniekvoetbal, waarbij we het ene gat vullen met het andere. En per saldo alles half en feitelijk niets goed meer doen. Kijk naar het verschrikkelijk lage percentage aanslagregeling dat feitelijk beoordeeld wordt. Dit is de basis van ons toezicht. En dat verkwanselen we nu. Het zaak koers te houden en aan een ingezette lijn vast te houden. Dit lukt niet met alle inslagen waarop we met spoed moeten reageren en bijsturen.

De koers en visie lijkt teveel ingegeven door de momenten van de dag. Vanzelfsprekend is dat belangrijk, maar het voelt alsof je dan vandaag het zo moet doen en morgen anders.

Koers wordt momenteel totaal vervaagd door grote problemen die niet zijn opgelost. FSV en toeslagen moeten met veel meer prio worden opgelost.
Hierdoor staan vele toezichts-onderdelen onder hoogspanning.
Ook komt dit momenteel mentaal teveel bij alle medewerkers terecht.

Ik heb dit onderwerp naar voren gehaald omdat ik denk dat de koers en visie van de organisatie wel helder is. Punt van aandacht is daarna de uitwerking in de praktijk, dus de vertaling naar de medewerkers. Ik denk dat dit beter en duidelijker kan.

Koers/visie betekent in de praktijk te vaak klakkeloos en zonder protest overnemen van wat "Den Haag" wil. Daardoor wordt in een niet te verantwoorden mate een groep gedaan uit menskracht (fiscale expertise) die thuishoort bij reguliere behandelteams. Deze worden steeds kleiner, kwetsbaarder. Denk aan FSV, UHT. Daarnaast ervaar ik onze organisatie als een gewond dier dat op zijn rug ligt, door iedereen aangevallen en afgebrand terwijl vanuit M1 of de landelijke directie niemand is die in de media een tegengeluid laat horen. Hierdoor voel ik me vooral -en ik ben niet de enige- in de steek gelaten. Als een "freeze" of "flight"-reflex moet worden gezien als koers en visie, dan ben ik het er niet mee eens. Ik wil geen interne communicatie van de [redacted] op de beeldkrant, maar dat hij in de buitenwereld voor ons opkomt.

Ik mis een duidelijk tegengeluid van de [redacted] betreffende de zogenaamde "misstanden" binnen de Belastingdienst zoals Toeslagen en FSV. De berichtgeving is nu duidelijk te eenzijdig en dus te negatief voor de Belastingdienst terwijl dat onterecht is.

De indruk bestaat dat de leiding vooral bezig is om de politiek tevreden te stellen en planningen te realiseren. Daarbij is de neiging om naar steeds meer besturingscontrol te komen (meer BI, meer centrale aansturing). Wenselijk is dat de leiding meer grenzen stelt aan wat de belastingdienst uitvoert (dus echte verantwoordelijkheid neemt) en kijkt naar het 'doen-vermogen' van de Dienst i.r.t. de huidige uitvoeringstaak als geheel.

Een steviger stellingname in de richting van de media en het door hen uitgedragen beeld van onze organisatie is volgens mij van groot belang. De algehele generalisatie zorgt voor een onnodig negatief beeld, alleen maar zeggen dat wij goed werk doen is niet voldoende, daar horen concrete acties / voorbeelden en inzicht geven bij.

Op papier is de koers/visie wel duidelijk. Ik ervaar echter steeds meer ad hoc inbreuken die het zicht op deze koers / visie vertroebelen. Inbreuken die het plannen van werkzaamheden/medewerkers in het licht van de koers/visie telkens verstoren. Daardoor wordt het onduidelijk wat waar we nu eigenlijk voor staan, wat we echt willen en hoe we dat willen bereiken. Een voorbeeld hiervan is de inzet van mensen op FSV., detacheringen UHT, leveren van mensen aan landelijk specials, zoals bijv. verhuld vermogen.
Inbreuken die een hogere prioriteit lijken te krijgen dan invulling geven aan de koers en visie van de belastingdienst. De keuze hiervoor is prima, maar zorgt er wel voor dat de blik op de koers/visie vervaagt.

Op dit moment heerst er veel spanning rondom de Belastingdienst. Ik vind het zelf lastig om hier mee om te gaan. Ik vind dat de organisatie erg zwak is hierin. Wij worden als medewerkers aangekeken voor zaken waar we zelf niets aan kunnen doen. Daarnaast worden er naar mijn idee vaak verkeerde conclusies getrokken op hogere hand.

We werken nog steeds onvoldoende met compliance en gaan nog steeds te veel uit van correctie en cijfertjes, die meetbaar zijn; Er is nog steeds geen wetsvereenvoudiging doorgevoerd. Dit is al heel lang een onderwerp, met de nadruk op heel; er is volledig ingezet op digitaal werken en massale processen. Daardoor zijn we de menselijke maat op individueel niveau volledig kwijtgeraakt; Veranderingsprocessen worden nog steeds van bovenaf opgestart;

Ik zou wat meer willen weten over de beweegredenen van bepaalde maatregelen. Zo valt het me op, dat zaken ten faveure van het bedrijfsleven in no time geregeld zijn (onbeperkte verliesverrekening is in een paar maanden geregeld, terwijl de Dienst aangeeft het niet aan te kunnen), terwijl we al jaren bezig zijn met de toeslagslachtoffers.

De focus zou wat mij betreft meer moeten liggen op eenvoudige wetgeving, goed werkende praktische automatisering, meer waardering van en besluitvorming op de werkvloer en minder sturen op centralisering. Meer de klant centraal stellen in plaats van starre bureaucratische procedures.

Voor mijn gevoel mis ik een duidelijke koers/visie, en worden we meer geregeerd door de consequenties van foute beslissingen in het verleden (toeslagen, FSV).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Koers/visie is niet altijd even duidelijk en signalen van de werkvloer komen niet altijd door, hoewel dat laatste tijd beter lijkt te gaan.

Ik vind het lastig om de koers/ visie van de Belastingdienst te onderkennen.
Ik heb sterk het idee dat men voornamelijk opereert vanuit de waan van de dag / ad hoc, zeker de laatste tijd met alle (negatieve) aandacht.

Ik denk dat wij binnen deze organisatie terug moeten naar vroeger toen we menselijker waren. Nu is iedereen een nummer en gaat het binnen de dienst alleen maar om cijfertjes... heel onpersoonlijk. En aangezien iedereen belasting betaald vind ik dat het er vroeger toch een stuk menselijker aan toe ging.

Dan bedoel ik vooral die van de overheid, zij zorgen voor veel ad-hoc werkzaamheden, veranderingen in (fiscale) wetgeving en ontberen een duidelijke lange termijn visie. Dan kun je ook niet van de organisatie verwachten dat ze op de lange termijn goede beslissingen nemen.

Er ontbreekt een zeer duidelijk visie! We worden geregeerd door de waan van de dag (Ad Hoc beslissingen). Iedere reorganisatie wordt weer weggepoetst door een volgende reorganisatie. Als medewerker wordt je bijkans murw van van de vele memo's die circuleren binnen onze Dienst. We worden bijzonder slecht aangestuurd en we zijn een onderdeel geworden van de kwakkelende politieke verhoudingen.

De Belastingdienst is de afgelopen jaren steeds meer een politiek gestuurde organisatie geworden. Dit leidt tot het ontbreken van duidelijke doelstellingen en bijbehorende koersen. Het gezegde 'hoe de wind waait, waait mijn jasje' is wel erg toepasbaar op de hedendaagse fiscus. Politici en bewindslieden lijken geen of onvoldoende verantwoordelijkheid te nemen voor keuzes. Zie de Toeslagenaffaire als trieste dieptepunt. Ik mis de nuances, maar ook het vangnet wat er zou moeten zijn voor de medewerkers van de Belastingdienst. Ook in de media. Degene die het hardste schreeuwt wordt geloofd en argumenten schijnen niet meer belangrijk te zijn; met een heleboel slachtoffers tot gevolg. De ficus is een papieren tijger geworden. Jesse Frederik slaat m.i. de spijker op zijn kop in zijn boek 'zo hadden we het niet bedoeld'. Nu is het weer tijd om kleur te bekennen en verder te gaan.

Nmm moet de koers/visie van de belastingdienst in een notendop ook helder naar het publiek worden gecommuniceerd. Er moet meer draagvlak worden gecreëerd voor belastingheffing en besluitvorming.

De laatste jaren ervaar ik alsof we steeds maar van koers wijzigen.

Onze overheid geeft geen goed voorbeeld met hoe wij moeten handelen. Openheid en transparantie is een werkwijze die wij moeten handteren richting belastingplichtigen. Een regering die al deze waarden naast zich neerlegt, door o.a. niet aan WOB verzoeken te voldoen of hoe mensen in de toeslagenaffaire behandeld zijn, geeft geen goed voorbeeld. Dit straalt voor mij door naar de werkvloer. Ik werk al meer dan 36 jaar bij de Belastingdienst. De meeste jaren heb ik met trots hiervoor gewerkt, maar momenteel schaam ik mij diep als ik vertel waarvoor ik werk.

Ik vind de kloof tussen de politieke besluitvorming en de werkvloer erg groot. Keer op keer blijkt dat politieke beloftes niet haalbaar zijn op de werkvloer. Daarbij krijgt de Belastingdienst een slechte naam, terwijl de medewerkers zich tot het uiterste inspannen om de werkzaamheden binnen de wettelijke kaders te verrichten.

De organisatie zou bij hun koers beter moeten luisteren naar de medewerkers hoe werkzaamheden moeten worden uitgevoerd/aangepakt. Medewerkers zitten niet constant te wachten op wijzigingen van systemen en werkzaamheden waardoor deze niet goed uitvoerbaar zijn in de praktijk.

Er wordt veel op hoger niveau gesproken over "de visie". Dit moet dan ook in de vezels waarneembaar zijn. Dit mis ik. Practice what you preach. Als het merendeel hier achter staat en uitvoert, komt de trots vanzelf. Creëer en waardeer openheid. Als mensen komen met iets wat niet geheel positief is bedenk dan dat ze betrokken zijn om er iets van te maken. Als mensen gaan zwijgen dan is het echt mis.
Tot slot: optelt en wel is de belastingdienst een goede werkgever en kan ik ook positieve zaken noemen.

Ik ben al jaren werkzaam in de controle en had graag meer visie gezien over het controlewerk. Ik krijg steeds meer het gevoel dat we maar wat doen.
Het uitvoeren van boekenonderzoeken is een duur instrument en moet tot doel hebben dat belastingplichtigen de juiste (en volledige) belasting afdragen. Het is dus van belang dat je de boekenonderzoeken op een juiste wijze inzet. Dit vereist niet alleen een zorgvuldige analyse van de belastingplichtigen in de regio maar ook een duidelijke visie van de organisatie. Helaas ontbreken beiden en worden boekenonderzoeken uitgezet als er toevallig een signaal binnenkomt. Zorgvuldig beleid lijkt niet meer belangrijk, als de streepjes maar gehaald worden.

Reageren op aanvallen op de Belastingdienst

De koers en visie van de organisatie wordt veel te veel beïnvloed door de politieke waan van de dag. Trias politica is steeds verder te zoeken in de Nederlandse politiek anno 2021. De Tweede Kamer moet vooral bezig zijn met ontwikkeling van uitvoerbare belastingwetten en veel minder met de uitvoering daarvan. Dat komt onder meer de Belastingdienst toe. De Belastingdienst moet veel meer op haar poot spelen als regelgeving, nog in het stadium van ontwikkeling, niet of slecht uitvoerbaar dreigt te zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De koers en visie moet beter gedeeld worden met de medewerkers en vooroverleg met de werkvloer zal een hoop onduidelijkheid en foute interpretatie kunnen wegnemen bij de medewerkers

Ik zou willen dat de organisatie niet politiek gestuurd zou worden waardoor de uitvoering van wet en regelgeving veel beter zou zijn.

Duidelijkheid over de visie en de te volgen koers, rekening houdend met politieke aspecten en daarmee duidelijkheid over de werkwijzen.

Als de koers wederom veranderd is het vaak op papier al gerealiseerd en word je geacht ook daar naar te handelen, maar vervolgens duurt het nog geruime tijd vaak vele maanden/>jaar dat de inrichting een feit is maar vooral ook dat medewerkers weten wat hun (nieuwe) taak is. Vaak leidt dit tot bureaucratie en vertraging van werkzaamheden. Kortom : Wie is nu waarvan en wie besluit blijft een hardnekkig terugkerend thema. Ook is soms een bepaalde koers nog niet geïmplementeerd of er ligt al weer een andere. Veel medewerkers nemen daarom al niet meer de moeite om zich te verdiepen in deze nieuwe koers of worden daar überhaupt niet over geïnformeerd.

Nagenoeg allen maar politiek én media gestuurd. Als er iets in de krant staat wordt daar met stoom en kokend water vol op ingezet. Veel collega's moeten hun werk laten vallen om iets moois voor de bühne neer te zetten, terwijl het dagelijkse werk blijft liggen.
De eigen visie uit de jaarplannen is vaak oude wijn in nieuwe vaten, zoals "de klant centraal stellen". Die kreten werden in de jaren '80 ook al gebruikt.

Heel veel gedoe over visie, missie, lange termijn doelen, veranderingen, politieke boodschappen, etc. maar wat is nu echt belangrijk voor een belastingdienst?
Duidelijkheid, snelheid, toezicht, dienstverlening, kennis van medewerker (niet van kastje naar de muur sturen).

Voor mij begint een totaal verkeer (hoofd-) spoor bij horizontaal toezicht. Toetsen van een TCF zegt niets. Dat is hetzelfde als toetsen of mijn auto netjes 100 km/per uur kan rijden. Als ik vanochtend nog 200 heb gereden, is dat mijn keuze als bestuurder. Zo is het ook met "de baas" van een systeem. Het systeem kan goed zijn, maar de verantwoordelijke bepaalt wat hij of zij er mee doet. Dus: de belastingdienst moet gewoon de uitkomst controleren en niet de mogelijkheid of de veronderstelde goede bedoelingen.
Het lijkt nu of ik mij blindstaar op een stukje inhoudelijke frustratie. Dat is niet zo. Het gaat om een brede intentie binnen de Belastingdienst. Waar héél veel hooggekwalificeerde mensuren op zijn en worden ingezet. Vrijwel zonder enig nut. Positieve ondernemers doen in hoofdzaak toch wel positief werk.
De Belastingdienst heeft haar hoofdtaak verlaten. Verwerken en toetsen. Integer en rechtsgelijk.

Daarbij is er geen duidelijk koers visie zichtbaar. Toch maar over toeslagen: de pijn van werkelijke slachtoffers wordt totaal "doorgeslagen" opgelost in een vorm waarin de rechtsongelijkheid ongekend is. Gevallen van "slachtoffers" met een belastingschuld van tonnen die kwijtgescholden wordt, waarbij dit ook nog eens geldt voor de partner die wegens criminele activiteiten een belastingschuld van tonnen heeft. Deze praktijkgevallen zorgen bij medewerkers voor het gevoel dat primair werk zinloos is. En dat de visie en de koers van de organisatie geheel ontbreken c.q. kansloos zijn.
De Belastingdienst is een probleem gaan oplossen, dat zij helemaal niet op moest gaan lossen. Het is een politiek probleem. Nu krijgt de Belastingdienst de negatieve reacties over zich uitgestort. Ten onrechte. En dat wordt publiekelijk niet helder verwoord. Het ontbreekt aan een rechte rug en ballen om hier voor te gaan staan. En daar hebben medewerkers op allerlei manieren last van.

Ik zou graag zeggen dat ik paraat heb wat de organisatie als koers en visie heeft maar dat heb ik niet... Wat voor belangrijk is maar niet weet is hoe de organisatie aankijkt tegen lange termijn ontwikkeling rond administratief werk steeds meer geautomatiseerd en hoe daarop wordt voorbereid. Ook zou ik graag weten wat onze topmanagers communiceren over het onderwerp dat we, politiek gedreven, een maximale formatie hebben waardoor we met risicoselectie moeten werken en soms zelfs zoveel werk op ons af zien komen (MKB bezwaar) dat we aan aanslagregeling niet meer toekomen. los van het zelfregulerend effect daarvan doet dat op termijn iets met de compliance van de belastingplichtigen maar ook met de medewerkers die steeds minder goed kunnen utleggen dat wat ze doen er toe doet

De koers/visie van de belastingdienst wordt intern redelijk uitgelegd, maar het is niet altijd duidelijk welke lange termijndoelen worden beoogd. Daarnaast ontbreekt het aan het extern buiten de belastingdienst over het voetlicht brengen wat het belang is van ons werk. Dit kan meehelpen om het beeld van de belastingdienst in de media positiever te kijgen.

ik heb het gevoel dat er veel ad hoc beslissingen worden genomen dan een planning op lange termijn

De koers en visie intern zijn altijd wel helder terug te vinden. Naar buiten toe mag dit wat mij betreft wel vaker. We behoren transparant te zijn maar toch merk ik nog wel eens dat er zaken niet gecommuniceerd worden. Neem het "FSV-dossier", de media publiceren over de technische briefing, vanuit de Belastingdienst zou ik dan wel eens een nuancering willen horen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Ik vraag mij oprecht af wat nu precies de koers/visie van de organisatie is. Enerzijds bezuinigen op mankracht (de beruchte 'goudgerande' regeling), meer op automatiseren willen inzetten maar dat lukt dan vervolgens niet/nauwelijks (ook een oorzaak van de toeslagenaffaire door het systeem ipv mensen beslissingen te laten nemen), en het gevolg is dat de huidige werknemers de brokken mogen oplossen. Dat gaat vervolgens ten koste van handhavingscapaciteit die je gewoon nodig hebt om belastingen te kunnen innen. Vraag je nou eens af wat de primaire taak is van de Belastingdienst (belasting innen) en ga daar eens aan werken.

De koers en visie van de organisatie is nogal grillig. Laatste jaren reorganisatie over reorganisatie. Het zou de organisatie sieren als er een echt meerjarenplan wordt opgesteld en dat deze ook verdedigd wordt en niet voor elk "wissewasje" voor aangepast. Luister hierbij naar de werkvloer!

Het is niet zozeer de inhoud van de koers/visie, maar de scherpte die ik mis. Ik heb het idee dat we ALLES willen doen wat 'goed' is, terwijl we juist een paar dingen 'goed' moeten doen (én afmaken).

Binnen MKB is de koers naar mijn mening duidelijk genoeg, echter bij andere onderdelen, met name bij Toeslagen, mis ik duidelijkheid. Ga als leiding/top van de BD staan voor de medewerkers. Vertel het eerlijke verhaal, dan komt er wellicht meer begrip.

Wat er bij Toeslagen is gebeurd, had niet mogen gebeuren en moet opgelost worden. Daarbij moet ook aandacht zijn voor de mensen die wel ten onrechte toeslagen hebben gehad en wel de boel hebben belazerd. De mensen die onterecht in de problemen zijn geraakt moeten worden geholpen.

De big picture zit onvoldoende tussen de oren van de medewerkers. Er vindt namelijk geen duidelijke sturing plaats op de uitvoering van de visie. Ik mis vaak in de beleidsstukken die voor de uitvoering zijn gemaakt de afgeleide visie van onze organisatie. Het lijkt er soms op dat we allemaal op eilanden leven zonder ons te iets aan te trekken van ander eilandbewoners van deze organisatie. Ik mis de gezamenlijke focus en de gedeelde visie in de beleidstukken en uitvoering van het beleid.

Ik heb geen idee wat de visie van de Belastingdienst op dit moment is. In elk geval ligt de fraudebestrijding op dit moment nagenoeg volledig stil door koudwatervrees voor negatieve publiciteit en dat vind ik een slechte zaak.

Meer aandacht en personele inzet voor toezicht, dat is er nu echt veel te weinig. Op dit punt zijn we door de bodem gezakt

Het ontbreekt aan een lange termijn visie. Op papier staat (vermoedelijk) alles prachtig omschreven en toegelicht in jaarplannen etc. In die zin is dus alles feitelijk op papier "afgedekt" naar de directie, de departementen en de politiek
toe. Een werkelijke visie is er uiteindelijk totaal niet. Alles wijzigt (en het liefst met onmiddellijke ingang) op basis van maatschappelijke "mis toestanden" die de 2e kamer bereiken. Op basis van de mate van gegeven politieke aandacht is er plots een zichtbaar probleem en wordt er geanticipeerd. Terwijl binnen de organisatie zelf het een publiek geheim is dat die mis toestanden er gewoon zijn en dus bestaan. Er wordt schijnbaar geluisterd en vervolgens niets
of onvoldoende meegedaan. En dan bedoel ik niet de onzinnige of totaal niet haalbare voorstellen. Nee, voorstellen die je binnen de organisatie of op kantoorniveau op grond van jaren lange ervaring gewoon kunt doorvoeren. Maar nee, die voorstellen halen doorgaans de eindstreep niet omdat "we naar buiten toe" Belasting breed niet in verband worden gebracht met een zoveelste organisatorische wijziging en omdat de politiek nu eenmaal heeft gekozen voor een (achteraf) mislukte herindeling van teams, werkprocessen en kolommen binnen de divisie MKB van de belastingdienst.

Er is een tijdje terug een werkgroep geformeerd die als doel had verbeteringen aan te brengen t.a.v. o.a effectiviteit, de werkprocessen, "vlekken" voor belastingmiddelen etc, etc. binnen de BD MKB. Genoeg ideeen en oplossingen die echter niet door de politiek werden ondersteund laat staan werden gefaciliteerd. De directie van de Belastingdienst is daarmee "onmachtig" om
uitvoering te geven aan die voorstellen/ ideeen. Ze zijn onderdeel geworden van een politiek systeem. Een doodzonde want er zaten hele effectieve en in de praktijk goed werkende ideeen bij.
Er wordt altijd aan de medewerkers om input gevraagd en en vinden talloze (vooral kostbare) tevredenheidsonderzoeken onder de medewerkers plaats. De uitkomst is vrijwel altijd dat het "onderzoek" geslaagd is. Maar feitelijk gebeurd er met de gegeven input van de medewerkers (vrijwel) niets.

De koers en visie is er een van een door de storm beschadigde en uit koers geraakte zeilboot zonder roer(ganger) op de stille oceaan....
Machteloos dobberend en verkerend in een uitzichtloze zee van water wachtend op een nieuwe weerswijziging.

Na alle commotie rondom de Toeslagaffaire, FSV en dergelijke in de media is er nog steeds intern de vraag wanneer onze werkgever eens extern voor ons werknemers opkomt. Inmiddels wordt je er steeds weer op aangesproken : "want jullie...". Alleen op Intranet of aan de formatietafel (dus intern) wordt er gereageerd. Daar hoort de buitenwereld niets over dus er verandert niets .

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Er is mi geen duidelijke visie. vaak is er sprake van een zogenaamd "hap/snap" beleid. Men voldoet zonder meer aan de wensen van de politieke waan van de dag.
Hierdoor is er geen duidelijk beleid waar wij de komende jaren voor staan en kunnen gaan.
We hollen steeds achter de feiten aan als gevolg van het volledig ontbreken van visie en daardoor stabiliteit.

We zijn een politiek gestuurde organisatie. Daardoor wisselt het beleid nog wel eens. Rust in de organisatie zou misschien wonderen doen.

De koers of visie van de oraganisatie over zzp-ers waar nu al jaren gesteggel en geen duidelijkheid over is.

wat is de koers? doorvertaling naar afdelingen / teams, naar persoonlijke resultaatafspraken. waar draagt mijn werk aan bij?
daar zou mijns inziens meer aandacht voor mogen zijn.

Maak veel meer gebruik van de kennis en kunde van medewerkers.

Als de organisatie kiest voor een bepaalde koers, doe het dan goed of laat het.
Alles staat of valt met een goede organisatie om een bepaalde koers succesvol te maken.
Dus, kijk eerst wat er allemaal moet gebeuren voordat er een keuze gemaakt wordt voor een koerswijziging. Inventarisatie van o.a. personele- en facilitaire consequenties met een goede communicatie lijkt mij geen overbodige luxe.
Een visie moet haalbaar en geen luchtkasteel zijn en moet passen binnen het budget.

We zijn als BD uitvoerend waarbij de politiek het kompas bepaalt. We zijn erg volgend en zien onze deskundigheid en positieve kritiek niet terug in beleid en regelgeving. In 2005 was de administratieve lastenverlichting het toverwoord. Anno 2021 constateer ik dat de fiscale syllabus ongeveer 50% in omvang is toegenomen, dat de mondigheid van de klant sterk is toegenomen en dat we met onze (afnemende) bezetting met moeite de fundamentele taken kunnen uitvoeren. Of de Haagse bubble van politiek en gezagsdragers bekend is met de signalen vanuit de werkvloer, het is mij niet duidelijk. Ook op hoger niveau is visie en leiderschap gevraagd met daarbij een concreet strategisch plan.

De koers/visie lijkt ingegeven door de politiek en alle commotie over toeslagen en fraude. Dring aan op werkzame mogelijkheden en systemen. Fraude aanpakken en zelf normale heffing wordt onmogelijk, omdat benodigde informatie ivm privacy etc niet ingezien mag worden.

Koers wordt ingegeven door de politiek, en is niet altijd haalbaar.

Dat de koers steeds veranderd. Niemand weet meer waar hij aan toe is. Ik heb al diverse malen via video-opnames, gesprekken via internet en webinars de koers horen uitleggen. Helaas is het steeds een andere.

De Belastingdienst is teveel een speelbal van de politiek geworden. Doen waar we voor zijn, zorgen dat de belastingwetten goed uitgevoerd worden is naar de achtergrond verdwenen door korte termijn oplossingen voor politieke problemen. De top van onze dienst hoort dat tegen te gaan. Zij horen de uitvoerende ambtenaren te behouden van de touwtrekkerij die in de Tweede Kamer plaatsvind. En dat in alle openheid naar kamer en ambtenaren.

We hebben de laatste jaren te vaak een andere koers/visie gekregen. Geen bestendige gedragslijn. Hebben de medewerkers op de werkvloer last van.

Helder aangeven wat, waarom en Hoe een en ander vorm moet worden gegeven. Daarbij rekening houdend met de uitvoerbaarheid.

Het vertrouwen van de samenleving in de Belastingdienst kalft af. Hoe maken we de mooie woorden op papier van onze missie, ambitie en visie, waar? We hebben vooral behoefte aan het vasthouden van de koers binnen alle directies gezamenlijk.

Langere termijndoelen transparaneter maken

Dit wordt vooral overschaduwt door de negatieve publieke opinie. Medewerkers worden daarbij onvoldoende in bescherming genomen. We lijken regelmatig een schip zonder roer waarbij de waan van de dag leading is.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Visie... een eerlijk proces voor iedere burger. Fraude bestraffen, dit is onacceptabel! Query's liegen niet.. Wees hierover eerlijk, ook al is de nationaliteit van de Belastingplichtige niet de gewenste.. Houdt niet steeds diverse bevolkingsgroepen de hand boven het hoofd. Fraude is fraude. Dit wenst aanpak! Steek niet je hoofd in het zand.. en handhaaf zoals het hoort... als RIJK voor de eerlijke burger.

Het is niet zozeer de organisatie maar de politiek die andere keuzes moet maken. Met name in het vereenvoudigen van de belastingen.

Binnen MKB hebben wij nog geen gehele invulling gegeven aan de bestaande visie/koers, of wij zijn al weer bezig met een nieuwe visie/koers. Dit is niet goed voor de organisatie en zeker ook niet voor de medewerkers die daar hierin werkzaam zijn.

Onze koers is een koers van alle windrichtingen uitwaaien. Nog niet zo lang geleden is besloten kantoren te sluiten. Nu worden weer steunpunten ingericht. Ik verwacht dat deze over 5 á 10 jaar weer zijn gesloten omdat we weer andere prioriteiten hebben. De geschiedenis van de Belastingdienst is een geschiedenis van een kant opgaan maar niet bereiken omdat voor die tijd alweer aan andere koers wordt gevaren.

De dienstleiding heeft de medewerkers laten vallen als een baksteen. Het ministerie is slechts gericht op het beschermen van bewindspersonen en heeft totaal geen oog voor de werkbaarheid en uitvoerbaarheid van verschillende regelingen/kamervragen. De ABD pakt zeer slecht uit voor bijzondere uitvoeringsdiensten als de Belastingdienst. Vul die duiventil wat kritischer in. Dit soort organisaties zijn niet te wijzigen met veranderingen van bovenaf. Hup, andere poppetjes en het probleem is opgelost. Biedt eens weerstand aan de slechte pers die maar wat roept en aan kamerleden (die helaas ook vaak maar wat roepen). De werkvloer wordt inmiddels, in alle hoeken van de Belastingdienst, bijna dagelijks geconfronteerd met het toeslagengedoe terwijl dit veroorzaakt is door de politiek zelf. Maak dat eens duidelijk en zeg gewoon eens NEE, dit kunnen we niet uitvoeren.

Ik ben van mening dat het personeel op de werkvloer veel meer betrokken moet worden bij de bepaling van de koers/visie van de organisatie. Bijvoorbeeld in de vorm van brainstormsessies. Uiteraard moet er vervolgens ook wat gedaan worden met de mening van de mensen op de werkvloer over de koers/visie van de organisatie.
Ik krijg nog te vaak het gevoel dat hooggeplaatste (beleidsbepalende) medewerkers vooral handelen vanuit hun eigen visie en het geen zij in theorie geleerd hebben zonder na te gaan hoe de werkelijkheid in de elkaar zit en zonder na te gaan bij de mensen op de werkvloer of hun bedachte koers/visie werkelijk in de praktijk uitvoerbaar/werkbaar is.

Ik ervaar dat teveel wordt gereageerd op incidenten. Er wordt een koers kenbaar gemaakt die weinig concreet is.

meer innovatie van datadriven toezicht en samenspraak en open verhoudingen met maatschappij

af van kpi's over correcties en aantallen (dit mag alleen ondersteunend zijn) en meer focus op tevredenheid belastingplichtigen, aanpak zware non conpliance en bevorderen compliance

Ik lees al een paar jaren berichten over een herindeling van de werkpakketten binnen MKB (klantsegmentering) Het aantal ondernemers groeit gestaag maar onze organisatie is het overzicht kwijt en we weten niet hoe we de klanten het best kunnen hekpen. Ook op gebied van de inning is er veel mis kijk met name het LIC kan de grote hoeveelheid werk nauwelijks aan. Wat zijn nu de concrete plannen ?

Er wordt veel geschreven, gepraat, maar wat verandert er in de dagelijkse praktijk. Veel drukte aan de top, maar waar het daadwerkelijk over gaat, het werk op bureau van onze medewerkers hoor ik weinigen over. Daarnaast keldert ons toezichtsniveau naar een mi ontoelaatbaar percentage. Compliance heeft ook een percipiele pakkans nodig. Dienstverlening moet naast toezicht staan met een gelijke aandacht, durf ook uit te spreken dat we van toezicht zijn.

We houden onvoldoende de koers vast en helder. We laten te vaak ons beïnvloeden door de politiek en de waan van de dag. Waar staan we voor? Is het verhogen van de compliance, reduceren van de tax gap, hanteren van de handhavingsinstrumenten. We schrijven er over, maar in de dagelijkse praktijk is het nauwelijks herkenbaar voor zowel de medewerkers als extern. Bij de Toeslagenaffaire komen we niet op voor ons zelf. We communiceren onduidelijk waarom het zo lang duurt. Door dit gedrag veroorzaken we negatieve invloed op zowel de compliance als op de tax gap. Het blijft bij algemeenheden of we reageren helemaal niet.
Ook de koers voor MKB verandert op papier zo vaak, dat de medewerkers zich niet meer bij betrokken voelen. Zijn de veranderen groot? Vaak is het ook nieuwe wijn in oude zakken en..... we nemen niet de tijd voor een goede evaluatie en bijsturing. Nee dan is er weer een nieuwe memo, nu weer "Balans". De vorige is nog niet eens geheel geïmplementeerd. Durf echt te kiezen. Nu wordt er (weer) gesproken over de aandacht voor de voorkant van onze processen. Wanneer je dat echt wilt verbeteren, zet dan ook in op forse uitbreiding van FD-teams, zeg minimaal %. En dat we (nog) minder aan repressief toezicht gaan doen. En communiceer dan naar buiten over deze keuze. Mijn verwachting is weer meer van het pappen en nat houden.

Hoe is de visie van de organisatie als het gaat om het bevorderen van een (belasting-)fraudebestendige samenleving?
Welke koers wordt landelijk en regionaal gevolgd om frauderende bedrijven en burgers effectief aan te pakken? Misbruik van gemeenschapsgelden is asociaal, het is diefstal van de medeburgers (deze en volgende generaties) en dat dient duidelijker voor het voetlicht te worden gebracht en effectiever te worden bestreden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Ik zou graag iets mee willen geven over de visie van de organisatie, door de enorme problemen bij toeslagen worden alle belastingdienstmedewerkers gemakshalve over één kam geschoren, wat ik mis is dat er iemand uit de top van de belastingdienst opstaat en het voor ons opneemt, ik voel me vaak de kop van jut omdat we iedere week, soms dagelijks negatief in het nieuws komen. We zijn een rechtshandhavingsorganisatie en moeten daar naar handelen. Dat zal soms gebeuren met minder sympathieke methodes, maar ons doel is om iedereen te laten bijdragen door middel van belastingheffing en dat wordt ons op deze manier heel moeilijk gemaakt.

De organisatie is enkel gericht op doorlooptijden en er is geen oog voor de kwaliteit van het werk. De nieuwe lichting teamleiders komen te vaak van buiten de belastingdienst en hebben niet in de fiscaliteit gewerkt. Hierdoor hebben ze geen idee, wat er allemaal speelt en hoe een probleem voor een middel kan doorwerken in de andere middelen. Er moet naar mijn neming teruggegaan worden naar de inhoud en de kwaliteit van het werk.

Er wordt nu veel nadruk gelegd op 'spreek je uit', maar mijn ervaring is dat als je dat doet men zegt: "Ben het met je eens, maar zo is het nu eenmaal en er is geen geld/het levert niet genoeg op om het te veranderen." Zou willen dat er echt ruimte is om dingen anders/beter te doen, waarbij niet de waan van de dag/politieke/abstracte ideeën/verkapte bezuinigingsdoelen centraal staan, maar daadwerkelijke praktische verbetering van processen op de werkvloer die ervoor zorgen dat werk beter gedaan kan worden en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening/taakuitoefening omhoog gaat.

Zeg eens tegen de politiek dat we bepaalde dingen niet kunnen realiseren omdat het voorbereiding en uitvoeringstijd nodig heeft. Rust in de tent, niet steeds reorganiseren terwijl onze core business heffen, controleren en innen is.

Geen idee wat nu onze koers/visie is. Erg treurig maar het is niet anders.

Erw ordt slecht/ weinig gecommuniceerd over abstracte doelen en waar we nu als organisatie staan. De directie laat zich maar zelden zien op de kantoren. Dat was pré Corona al niet het geval en nu al helemaal niet meer. De gesprekken via Webex van zowel de directie MKB als de [redacted] en de [redacted] zijn een mooi initiatief maar er is veel meer nodig qua communicatie van boven naar onder toe in de organisatie.

Ik zie geen duidelijke koers. Sterk politiek gestuurde organisatie wat continue achter de feiten aanloopt en waar geen rust en regelmaat heerst. Alleen maar reactief en niet pro-actief.

Naar mijn mening dient minder waarde te worden gehecht aan de 'papieren werkelijkheid' en meer te luisteren naar wat er echt speelt op de werkvloer en wat de echte problemen zijn. Om een aantal voorbeelden te noemen:
- Als 1 fte (zeer ervaren) wordt vervangen door 1 fte (weinig ervaring), lijkt er op papier 'vervanging' te zijn. Als echter in de praktijk blijkt dat deze persoon vanwege gebrek aan ervaring niet hetzelfde werk in dezelfde tempo kan doen, én daarnaast structureel ouderschapsverlof opneemt (en dus in de praktijk minder werkt) én er geen collega als back-up is (omdat er slechts 1 inspecteur is op het hele kantoor voor 1 middel), waardoor de werkdruk zeer hoog wordt, moet het mogelijk zijn om dit probleem op te lossen door extra mankracht aan te trekken (omdat andere mogelijke oplossingen geen soelaas boden). Vanuit de "top" lijkt hier (na herhaaldelijke verzoeken om versterking) niet naar te worden geluisterd en wordt enkel verwezen naar de papieren werkelijkheid dat er genoeg fte's beschikbaar moeten zijn.
- Er wordt naar mijn mening te veel gestuurd op de kwantiteit (aantal afgedane verzoeken en termijnen), terwijl nauwelijks aandacht wordt besteed aan de (inhoudelijke) kwaliteit en aan belangrijke zaken met de grotere belangen voor de Belastingdienst. Hierdoor worden naar mijn mening 'verkeerde keuzes' gemaakt in de praktijk: ga ik aan de slag met een naheffing van een paar ton (telt slecht als 1 post maar kost heel veel tijd) of ga ik aan de slag met vele andere posten (met geringe belangen) die zo kunnen worden afgedaan (telt als meerdere posten)? Naar mijn mening wordt het verkeerde signaal afgegeven en dient de kwaliteit boven de kwantiteit te staan en dienen posten met grotere belangen bijvoorbeeld een zwaardere weging te krijgen oid.

De koers of visie is de basis en dus het meest relevant om de medewerkers een gevoel te geven dat ze deel uitmaken van een organisatie en dat wat ze doen er toe doet. Het motiveert en is ook de basis van integriteit (-sregels), de functie-uitoefening en de speelruimte die je als (fiscaal-) medewerker daarin hebt. Bij de koers of visie kan de aandacht uitgaan naar andere zaken dan de bestuurlijke info.

Heel veel korte termijn. Er wordt vaak niet nagedacht of dingen uitvoerbaar zijn en hoe deze uitwerken. Neem FSV. Het idee door transparant te zijn openheid te geven, zodat mensen dat zullen waarderen had beter doordacht moeten worden. Mensen worden boos bij het ontvangen van de brief, willen informatie, maar die kunnen we in veel gevallen niet geven, omdat wij het zo slecht op orde hebben dat zaken niet zijn geregistreerd, dit zorgt voor nog meer boosheid. Dit had vooraf bedacht kunnen worden. Nu maak je de irritatie bij veel mensen juist groter, terwijl het tegenovergestelde de bedoeling was. Verder vind ik dat wij als Belastingdienst soms best wel naar buiten mogen laten zien wat we allemaal wel goed doen, want er gaat ook veel wel goed. Er wordt nog veel gestuurd op kwantiteit op basis van kwaliteit. Dit is jammer. Je kunt juist beter minder doen, maar de dingen die je doet wel goed doen.

Ik mis een aansprekend verhaal voor de medewerkers wat we gaan doen om koers/missie te realiseren wat we willen zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Naar mijn mening wordt er veel te veel vanaf boven opgelegd en wordt er veel te weinig geluisterd naar de werkvloer.

Dit vraagt voor mij aandacht op 2 punten.
Communicatie.
Wat betreft bv de meerjarenvisie is de informatie via mail en intranet tot mij gekomen en er heeft 1 gesprek in ons MT plaats gevonden. Op grond hiervan zou ik mijn medewerkers moeten voorlichten. Ik mis hier een diversiteit in communicatiemiddelen én ik mis de voorbeelden en uitvoering ervan in de praktijk.
Dat brengt mij bij het tweede punt: voorbeeldgedrag van onze bestuurders.
Met name het voorbeeld 'open en veilig werkklimaat". Als ik aan de ene kant wordt gevraagd uit te dragen dat ieder zich vrij en veilig voelt om feedback te geven en aandacht te vragen voor dat wat er mis gaat in de organisatie. Terwijl ik aan de andere kant zie dat diegene die dat dan echt doet, direct daarna berispend en verwijtend werd toegesproken door onze bestuurders. Dat bracht bij mij te weeg dat ik me niet meer veilig en uitgenodigd voel om zorgpunten onder de aandacht te brengen.
Koers/visie van de organisatie moet niet alleen gecommuniceerd worden maar ook voorgeleefd worden door onze bestuurders.

Het vakmanschap van de belastingambtenaar is al jaren geen item meer. we zijn alleen maar bezig meters te maken. kwantiteit is belangrijker dan kwaliteit. En na 40 jaar werken ben ik intern geheel de weg kwijt, oa omdat alles achter postbussen is verscholen. Ik heb de moet opgegeven. Ik kan buiten mijn eigen werk niets meer vinden cq regelen in de organisatie.

Veel meer aandacht voor de mogelijkheden en de onmogelijkheden die de burger/ondernemer heeft in zijn relatie met de Belastingdienst. Meer persoonlijke aandacht, o.a. door brieven van het LIC te voorzien van namen en doorkiesnummers van de behandelaren.

Koers en visie lijken afhankelijk van meningen en ideeën van 'de mensen aan de top'. Een meer bestendige lijn, zeker in zwaar weer, zou kunnen helpen om als organisatie ook koers te houden en zou daarnaast meer duidelijkheid kunnen geven voor medewerkers .

De koers van de organisatie wordt vaak wollig omschreven, maar niet altijd helder geconcretiseerd. Ook mag de organisatie transparanter zijn in de besluitvorming.

Wat meer weerwoord van de organisatie bij negatieve berichtgeving in de pers.

Op dit moment is er in mijn optiek geen enkele koers en visie binnen de organisatie. Dat blijkt uit de almaar voorslepende toeslagenaffaire, (los dit nou eens op!) maar ook uit het uitzetten van allerlei analyse systemen. Het lijkt erop dat het (hogere) management banger is van een slechte pers dan dat zij staat voor waar ze voor zou moeten staan; het zorgen dat bedrijven en natuurlijke personen de belasting betaalt die zij moeten betalen, rekening houdend met wet- en regelgeving en met toepassing van de menselijke maat. Het zou het hogere management en de politiek sieren als ze dit ook landelijk zouden uitdragen. Dit zou kunnen door bijvoorbeeld in de pers voorbeelden te geven van fraudepatronen en wat dit betekent voor alle Nederlanders; minder inkomsten (of onterecht uitbetaalde gelden!) betekent dat de rest van Nederland dit hiervoor opdraait, of dat allerlei voorzieningen niet meer betaald kunnen worden. Verder hebben we nu bijna 2 jaar corona, maar een echt coronabeleid heb ik nog niet gezien. Er is vooral sprake van korte termijnpolitiek, die ook nog eens achter de realiteit aanholt en misbruik in de kaart speelt.

Wat mij persoonlijk raakt is dat ik soms het gevoel krijg dat de organisatie steeds meer los zand is. Ook de landelijke beeldvorming in de pers en politiek bevorderen het beeld van de belastingdienst niet. Er zijn zeker fouten gemaakt maar de beeldvorming in de pers zijn soms zodanig tenenkrommend dat ik niet snap dat de organisatie daar niet tegen optreedt. Kom op voor je organisatie en voor je mensen.

Wat wil de Belastingdienst in deze tijd? Geen bla bla maar concrete stappen

We zwalken maar wat

Op dit moment is het mij niet duidelijk wat we willen als organisatie. Ik hoor wel dat we meer rekening moeten houden met de belangen van belastingplichtige, maar onze processen en wetgeving is hierop nog niet ingericht.

Koers en visie van de organisatie is in mijn ogen nog te veel gericht op de politiek. Er is geen sprake van een duidelijke eigen visie, laat staan eigen koers.

Té veel strategie, té veel koers, té veel beleidstukken die in strijd zijn met elkaar, té veel opvolgende organisatieveranderingen door opeenvolgende DG's, té veel politiek in een uitvoeringsorganisatie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Welke koers en welke visie? Deze is onderhavig aan de grillen van de politiek en dan m.n. de Tweede Kamer. Beleid staat of valt met incidenten. En in het streven om soortgelijke incidenten te voorkomen in de toekomst wordt er weer beleid etc. gemaakt waar onder geen enkel beding van mag worden afgeweken. Het ene project of de ene pilot is nog niet afgerond of de volgende staat alweer op het punt van beginnen. We moeten gewoon een keer ophouden om de politiek te pleasen.
Het zou ook fijn zijn als de leidinggevenden (teamleider en hoger) in de gaten hebben wat er speelt op de werkvloer en wat de gevolgen zijn van hun beslissingen voor de werkvloer.
Ook zou het fijn zijn als leidinggevenden er zijn voor de Belastingdienst en niet (primair) voor hun eigen carrière. Ze hebben geen flauw benul van de processen en de dagelijkse gang van zaken. en gunnen zich ook niet de tijd om daar kennis van te nemen. Want zodra ze denken enigszins de materie in de vingers te hebben wacht er elders weer een nieuwe 'uitdaging'. En ze moeten in de korte tijd dat ze er zijn wel hun stempel drukken, dus hup het moet weer helemaal anders. De Belastingdienst is niet geholpen met dit soort carrièrejagers en passanten, de burger al helemaal niet. Neem gewoon mensen aan op die plekken die er langere tijd blijven zitten en die een Belastingdienstachtergrond hebben.
De Belastingdienst is op geen enkele wijze te vergelijken met het bedrijfsleven, al denkt menig leidinggevende daar anders over.
We moeten gewoon weer een saaie organisatie worden: onopvallend, betrouwbaar, robuust en zonder al teveel wisselingen in het management. Laat die carrieretijgers maar aan onze deur voorbijgaan.

Hier heb je vanaf de werkvloer geen of te weinig invloed op

De koers van de organisatie lijken tegenwoordig meer in dagkoersen

We zijn een toezichtsorganisatie. We zien de afgelopen periode dat de middelen om dit op een goede en effectieve manier te doen ons worden ontnomen. Dit door volkomen risicomijdend gedrag op hoger directieniveau en onvoldoende vertrouwen dat onze toezichtsmedewerkers hun vak nog goed verstaan en goed met hun verantwoordelijkheden kunnen omgaan. Mijn oproep is om niet alleen intern te staan voor de koers en visie van de organisatie, maar dit ook extern te doen en een steviger geluid af te geven naar pers en politiek en te verdedigen waarom we het werk zo doen als we het doen.

Duidelijk stelling nemen in het publieke debat!!

pas op voor oude wijn in nieuwe vaten...

Er wordt alleen maar ja geknikt naar de politiek en naar de pijpen van de regerende partijen gedanst. Goed we zijn afhankelijk van de politiek, maar die moet ook eens luisteren als er vanuit de dienst gezegd wordt, dit of dat kan niet. Er worden beloften gedaan die niet kunnen worden waargemaakt, onder door de politiek zelf. Zie mw. van Huffelen, wordt van alles beloofd wat met het luisteren naar de werkvloer nooit beloofd kan worden. Men is goed met het meewaaien op de wind, waar die ook vandaan komt. Wat ontbreekt is iemand vanuit de top die nu eens met de vuist op tafel slaat bij een programma op tv en in kranten om aan te geven wat wel goed gaat en hoe het er allemaal voorstaat. Open cultuur naar buiten? Het is nu de buitenwereld tegen de Belastingdienst en er wordt maar van alles geslikt en men lijkt alleen bezig met eigen "hachjes" te redden. Ook zou worden de reacties van de top node gemist in de discussies op het intranet.

De koers/ visie van de organisatie zal wel op de beeldkrant ergens kenbaar gemaakt worden. Echter door de vele publicaties op diverse informatiesites is het voor iemand die zich niet dagelijks bezighoudt met al deze info (is niet meer bij te houden, naast de primaire werkzaamheden), één groot vraagteken waar we nu staan en wat we willen voor de toekomst. Normaal gesproken komt zoiets wel eens in een nieuwjaar speech naar voren, maar gezien Corona hebben zulke toespraken, niet meer plaatsgevonden. Informatie op dit vlak zou meer in een rechtstreekse vorm moeten worden overgebracht naar de medewerker(s). Een artikel plaatsen op een intranetpagina bereikt slechts diegenen die dit medium in de gaten houden.

Als voorbeeld wil ik de toeslagenaffaire en FSV geven. De organisatie van herstel is hopeloos. Collega's die uit hun werk worden weggetrokken, daar neer worden gezet, geen beslissingen mogen nemen want alle beslissingen moeten over zoveel schijven, onbegrijpelijke acties. Veel collega's die de dienst verlaten of een andere plek vinden maar die niet vervangen mogen worden waardoor veel werk blijft liggen of in ieder geval langer blijft liggen. En maar blijven sturen op resultaten en termijnen, onbegrijpelijk. De heffing is een restpost, als het overige werk is gedaan.

Ik ervaar geen visie binnen de overheid in het algemeen en de Belastingdienst in het bijzonder. Er wordt veel overleg gepleegd, veel gevraagd van en aan collega's, maar niet geluisterd naar wat er werkelijk speelt. De Belastingdienst laat zijn oren te veel hangen naar de politiek. Doen waar wij werkelijk goed in zijn is niet sexy. Pleasen van bewindspersonen schijnbaar wel.

Zie het antwoord bij leiderschap.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De visie lijkt nu vooral gericht op het pleasen van de ondernemer en het verhogen van de compliance. De dienst is daar in doorgeschoten waardoor het toezicht wat er toe doet ernstig in de knel is gekomen. De goeie dingen goed doen is al een lang vervlogen slogan. Het is frustrerend om te zien dat er daardoor miljarden aan belastinggeld door het afvoerputje gaan.

Door de negatieve beeldvorming in de media staat de Dienst onder druk. De medewerkers zullen vaak geconfronteerd worden met mensen die fijntjes zullen wijzen wat er allemaal fout gaat en waarom nu juist bij hem of haar de aangifte wordt gecontroleerd. Hoe denkt de leiding het vertrouwen te herstellen? Welke kant gaan we op, is compliance nu nog meer aan de orde dan voorheen?. Kortom welke koers gaat de Dienst varen.

Beter en op ieders niveau (wat is voor jou in jouw functie van toepassing) communiceren over de koers en de visie. Meer doorvertalen naar doelen die voor iedere afdeling leven.

We verheffen "fouten" te snel tot nieuwe speerpunten. Denk aan het onderwerp menselijke maat, het is een woord geworden dat te pas en onpas gebruikt wordt. Maar wat leren we van de KOT affaire? Gaan we nu de heffing van IH en VPB still leggen ten bate van UHT? Laten we vooral de politiek eens helder uitleggen dat sommige taken niet "uitvoerbaar zijn".

De Belastingdienst er niet direct voor de burger of ondernemer, zoals nu veel wordt gesproken. Indirect uiteraard wel. De taak van de dienst is om de burger of de onderneming bij te staan in het voldoen aan de fiscale verplichtingen.

Communiceer duidelijk met alle lagen binnen de organisatie

Kom bij MKB-controle tot het invoeren van Klantcontact als instrument ipv boekenonderzoeken e.d. Feitelijk maakt het niet uit of we de compliance verhogen met een goede brief/mail bij regeling, een telefoongesprek, een klantbezoek (hollen/bedrijfsbezoek) of aanpak middels boekenonderzoek. Al die oude termen waarbij al dan niet andere kwaliteitseisen intern gesteld worden werken 'discriminerend' naar de medewerkers onderling. Wat is hollen anders dan een bedrijfsbezoek? Idem t.a.v. boekenonderzoek light of hollen (heffing op locatie). De interne 'gij zult'-voorschriften zijn echter behoorlijk anders.

De Belastingdienst is een zinkend schip. Vele jaren mismanagement aan de uiterste top hebben geleid tot een organisatie die door de samenleving als geheel met de nek wordt aangekeken. De dienstleiding schiet vooral tekort in het onverkort verdedigen van het eigen personeel. De meeste collegae die ik ken willen hun werk zo goed mogelijk doen. Onze leiders zijn echter grijze muizen in de openbaarheid. Dat wij fraude bevechten en de economische ordening van Nederland mee helpen bewaken wordt nooit uitgevent, laat staan verdedigd. Wat wil je ook, met topambtenaren die zelf niet uit het fiscale vak komen! De hartstocht ontbreekt volledig. En dan doen ze een "Blokpoelletje"., de kaasschaaf hier, een algoritme daar.Hoewel ik al tientallen jaren graag bij de BD werk, heb ik besloten vanwege de totale ontluistering van de dienst, net als de vele Switchers, ontslag te nemen. Het werk is goed, de medewerkers ook, maar de organisatie en de topleiding: rampzalig! Konden we nog maar eens gewoon heffen en innen, wat onze taak is. Ik maak dat niet meer mee.

Mij is totaal onduidelijk welke richting de belastingdienst uit wil. En als er al een beleid duidelijk is, wordt dit niet consequent toegepast. Bijvoorbeeld: ondanks dat we dichter bij de belastingplichtige (alstublieft geen "klant") moeten staan, is het aantal contacten met belastingplichtige nog nooit zo laag geweest. Er worden nauwelijks fysieke hoorgesprekken gehouden en over het verhoorgesprek bij het opleggen van vergrijpboeten kunnen we beter maar helemaal zwijgen.

Medewerkers worden onvoldoende meegenomen in de transformatie bij de Belastingdienst. Uit gesprekken met het (hoger) management maak ik op dat dit ook niet bij hen in beeld is en/of geen prioriteit heeft.

weinig richting gevend, weinig initiatief, neem maar geen beslissing, dan kan je ook geen foute beslissing nemen

Door alle ontwikkelingen landelijk, wel of niet opgelegd door de Politiek, is het mij steeds onduidelijker geworden waar we nu naar toe gaan. Door alle lagen die er in de loop vd jaren zijn bijgekomen, de opsplitsingen en uitbreidingen op hoog nivo met DG's en Stassen en de daarbij behorende staffen en andere gremia hebben ons niet koersvaster gemaakt.

Het is me niet duidelijk wat de organisatie nu wil. Ik ervaar de laatste tijd vaak dat het een wordt gezegd,maar het ander wordt gedaan.

De dienst komt constant negatief in beeld. Het wordt tijd dat de dienst naar buiten treed waarin zij aangeeft waar wij voor staan en aangeeft wat er wel goed gaat. Dan krijgen collegae het gevoel dat zij gewaardeerd worden.

Blijf communiceren (intern maar ook) extern om uit te leggen wat we doen. Transparantie helpt om de koers te snappen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Toelichten in teamoverleggen

Door de politiek moet de Belastingdienst steeds maar weer meewaaien op de wind van de politiek. De Belastingdienst zou een normaal instituut moeten zijn van belastingen innen en verstrekken en niet bij ieder "bedenksel" van de politiek weer aangepast worden om de koopkracht er beter uit te laten zien.

Maak de belastingbetaler, lees de gemeenschap, eens duidelijk waarvoor zij belasting betalen en ook de noodzaak hiervan. Mensen beseffen niet hoe onze maatschappij werkt en welke voorzieningen wij hen hiervoor bieden. Attendeer hen hoe goed wij het hier in Nederland hebben geregeld. Het wordt hoogste tijd dat hier aandacht aan wordt besteed !!

Voor mij vaak een onduidelijk iets. Geen lange termijn denken, enkel korte termijn oplossingen in visies verwerken zodat er binnen de kortste keren weer aanpassingen moeten worden gedaan.

We worden te veel geleefd door telkens nieuwe ontwikkelingen en hypes in de media. daardoor is consistent beleid lastig te voeren.

Hebben we een koers en visie?

Dit bijvoorbeeld eens per kwartaal of half jaar communiceren naar de medewerker, bijvoorbeeld in de vorm van een kort webinar, of spreadsheet oid.

Duidelijkere uitingen van de koers/visie van de organisatie naar de maatschappij toe zodat de maatschappij weet wat we doen, waar we voor staan en waarom welke keuzes en beslissingen worden gemaakt.

We zitten als belastingdienst in een lastige situatie en liggen onder een vergrootglas. M.i. mag dit niet teveel de koers en de visie van de belastingdienst beïnvloeden, dat gebeurt nu soms wel.

Mis de verdediging in het publieke domein, bij vermeende fouten van onze organisatie wordt naar mijn mening te snel het boetekleed aangetrokken zonder dat echt goed gekeken is naar wat er feitelijk fout is gegaan en wat de oorzaak hiervan is geweest. Hierdoor krijgen betrokken medewerkers het gevoel in de steek te worden gelaten door het management.

Volgens mij staat de Belastingdienst voor het innen en controleren van belastingen en op dit moment lijkt dat voor mij niet meer het geval te zijn. De organisatie is een speelbal van de politiek, waarbij de media zich niet onbetuigd laat en daarin meegaat. De Belastingdienst is uitvoerend, maar op dit moment lijkt het alsof we als wetgever worden gezien.

Hoe de vertaling van het doel van vrijwillige compliantie bij belastingplichtigen naar concrete subdoelen plaatsvindt, wordt zelden gecommuniceerd. Waarom wordt op bepaalde aspecten wel gecontroleerd en op andere niet? Waarom worden sommige wetsartikelen min of meer gepasseerd, terwijl andere heel belangrijk worden geacht? Hoe worden sancties ingezet om op bepaalde knelpunten een betere compliantie te bevorderen? En hoe staat het eigenlijk met de compliantie uitgesplitst naar specifieke onderwerpen? Als we niet weten waar we staan met de compliantie, hoe weten we dan waar we naar toe willen en hoe we daar gaan komen?

Proberen meer te luisteren naar de ervaring van medewerkers, deze goed te vertalen naar werkbare situaties.
Vereenvoudiging van de inkomstenbelasting wetgeving.
De wildgroei van (teveel) zelfstandigen trachten te beperken, wellicht door strengere criteria wanneer je ondernemer bent en standaard de aanloopverliezen van startende ondernemers "parkeren" als (eventuele) verrekenbare verliezen in de toekomst, wanneer er wel winst wordt gemaakt. (Thans zien wij veel "starters" die zich ondernemer noemen zonder duidelijke visie e.d. en jarenlang alleen maar verlies lijden, om alsnog te capituleren.)

Welke visie, we werken tegenwoordig in een fabriek en leveren massaproductie. Er is geen oog meer voor de klant en medewerker. Afvinken, afvinken en afvinken dat is wat we nog doen.

Ook hier moeten de medewerkers veel meer bij betrokken worden. Het staat allemaal te ver van de werkvloer vandaan (berichten op beeldkrant en daar stopt het wel zo mee). Regiodirecteuren en medezeggenschap (directie MKB kan ook!!) kunnen hier een rol in spelen door de werkvloer op te gaan en het gesprek aan te gaan over koers en visie. Pas dan kan het gedragen gaan worden door de medewerkers en invulling gegeven gaan worden aan koers en visie van de BD. Commitment wordt niet bereikt door enkel het delen van de koers en visie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Berichten in media hebben effect op het contact met belastingplichtige/belanghebbende en je eigen privé omgeving.
Er lijkt niets te gebeuren (het schiet niet op met oplossingen van de gehele situatie FSV en toeslagen), waardoor werknemers van de belastingdienst op een hele andere manier worden behandeld door belastingplichtige/belanghebbende.
Meer tijdrekken, argwaan/achterdocht, standaard vraag is tegenwoordig waarom wordt ik gecontroleerd (doelend op de fsvlijst en vooral als er correcties zijn).

Daarnaast de berichten in de media, organisatie BD, mensenrechten schending, dat komt hard aan. Zeker als je als medewerker van de BD altijd naar eer en geweten werkt. In het begin waren de berichten nog te behappen voor de werknemers. Doordat het zo lang duurt, de FSVlijst er ook nog eens bij is gekomen...en wie weet wat er nog meer gaat volgen.....raakt het de werknemers persoonlijk en krijgen er last van!

Net als alles in politiek Nederland, is de visie wel "zoek". Al ons werk binnen de invordering wordt om het hutje mutje stil gelegd, terwijl wij als professionals echt wel zouden kunnen beoordelen welke ondernemingen wel of niet last ondervinden van Corona. Voor ons werkt dit moeizaam, maar voor de klanten ook. We staan er bij en kijken er naar... gevoelsmatig kunnen we niets en worden we als ondeskundig in ons hemd gezet tot er in de politiek wordt gezegd wat we moeten gaan doen.
Het is afwachten tot over vijf jaar, na afloop van de 60 maanden termijn wordt gezegd "De belastingdienst heeft het zo slecht gedaan!". Terwijl we overheid gestuurd zijn en de [redacted] dan opnieuw de verantwoordelijkheid neemt om te zeggen dat wij beleid moesten volgen, dat de schuld niet bij de belastingdienst ligt maar ergens anders.

De organisatie moet haar koers en visie zowel intern als extern duidelijk delen. En ook terugkoppelen of koers en visie wordt gehaald of niet en zo nee, duidelijk aangeven waarom niet.

Zoals al jaren hetzelfde, er wordt te weing aangenomen van de mensen van de werkvloer. Het management heeft te weing verstand van zaken.

Volgens mij heeft de Belastingdienst in het geheel geen visie, vaart slechts mee op de golven, die de politiek veroorzaakt. De top van de Belastingdienst heeft geen enkele binding met de medewerkers, die met hun poten in de klei staan. Zelfs het opkomen voor de medewerkers, nu die in diezelfde politiek en in de media zo verschrikkelijk worden afgeschilderd, is al teveel gevraagd.

zwalkend beleid en te weinig tot geen(morele) ondersteuning voor de mensen op de werkvloer

De pers beter informeren wat wij in het algemeen doen aan bijvoorbeeld het oplossen van de toeslagen problemen. duidelijk aangeven wat we tot nu toe hebben gedaan

Medewerkers meer meenemen bij / voorafgaand aan het doorvoeren van wijzigingen.

Vooruitkijken, waar gaan we als kantoor naar toe, beweging en verandering en meedenken door medewerkers is iets moois. Maar dat heb ik nog niet echt gezien.

Visie en koers per definitie onduidelijk. Daarnaast veel onduidelijke dagdagelijkse wijzigen via verschillende bronnen in een grote logge organisatie. Top down communicatie is voor verbetering vatbaar.

Nog steeds heeft deze organisatie geen duidelijke koers en/of visie.

Door de politieke sturing wisselt het nog wel eens van koers en visie. Hier is natuurlijk niets aan te doen, maar het zou wel eens handig zijn om een organisatie wat langer te laten staan. De belastingdienst is begin jaren 90 begonnen met reorganiseren en vervolgens nooit meer gestopt. Terwijl al die jaren ervoor er binnen de organisatie niets werd veranderd en de orgnisatie stond als een huis. Als de organisatie goed staat en functioneert is de opmerking "er moet veranderd worden want de wereld om ons heen verandert" een dooddoener en wordt uitsluitend uit gesproken door de mensen die belang hebben bij de constante verandering.

welke koers en visie?

De koers kan wel goed zijn maar bij de uitvoering schort het nog weleens. Werkvloer betrekken bij beslissingen, daar ligt kennis en ervaring.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Er moet meer overleg komen tussen de organisatie en de politiek. Nu gebeurt het te vaak dat wij als organisatie moeten uitvoeren wat de politiek wil. Vaak is dit niet uitvoerbaar.

Koers en visie wijzigen te vaak. Als er nieuwe [redacted] wordt aangesteld veranderd de koers en visie. Zwabberbeleid en dagkoersen. Ze te streng controleren en nu weer de menselijk maat. Over een paar jaar zal dat wel weer veranderen in strenger controleren.

Vaak hebben politieke inslagen invloed op het werk, hoe veranderen / verbeteren we dat? Daarnaast is het door die politieke inslagen niet altijd consistent. De medewerker volgt dit niet meer en het is ook niet altijd uitlegbaar

Koers is mij niet duidelijk. Er wordt met de politieke wind meegewaaid en ik heb het idee dat de organisatie alleen daar naar luistert en geen idee heeft wat er daadwerkelijk op de werkvloer leeft en tegen welke problemen we aanlopen. Ook toont de organisatie geen enkele ruggengraat.

Het is mij niet duidelijk wat de koers / visie van de organisatie is. Daar zou meer aandacht aan besteed moeten worden, in ieder geval beter gecommuniceerd.

De politiek cq Stass zegt in debatten zaken toe, zonder eerst te toetsen of dit met menskracht, ict en werkdruk haalbaar is. De organisatie heeft hier dan geen invloed op, waardoor koers van de BD gelijk onder druk komt te staan.

De koers en visie is mij in veel gevallen niet duidelijk en zwabberend. Bovendien gebeurt alles top-down, geen echte ruggenspraak met de werkvloer. Onze koers wordt te zeer (ad hoc) bepaald door de politiek.

Ik ben me ervan bewust dat de BD een politiek gestuurde organisatie is, maar het frustreet mij dat de te volgen koers elke paar jaar totaal herzien wordt. Daarbij wordt vaak kritiekloos meegegaan met opdrachten die voorkomen uit de politiek, zonder dat daarbij een weerwoord komt vanuit de hoogste leiding. Het wordt tijd dat duidelijk gemaakt wordt dat met steeds minder personeel niet dezelfde resultaten geboekt kunnen worden als in het verleden.
Ook mis ik een sterk optreden in de media wanneer de BD of haar medewerkers veel kritiek te verduren krijgen. Waarom wordt niet uitgesproken dat veel van de zaken die fout zijn gegaan (zoals de toeslagenaffaire) uiteindelijk zijn veroorzaakt door regelgeving die door de tweede kamer is vervaardigd.

- De Bd is m.i. te veel speelbal van de politieke partijen.
- Koers van de top en de waan van alledag op de werkvloer staan mijlenver uitelkaar

Ik zou willen dat er een koers wordt gevolgd waarbij in het openbare debat de Belastingdienst wordt verdedigd door een woordvoerder net zoals bij de Politie wordt gedaan. En dan mag er ruiterlijk worden toegegeven wanneer er iets misgaat met een goede uitleg. Daarnaast moet er meer aandacht worden gegeven aan de kwaadwillende/niet compliant belastingplichtige. Laat meer teams hiervoor aandacht geven en wederom breng successen in de publiciteit d.m.v. een woordvoerder.

De koers / visie van de organisatie wordt weliswaar medegedeeld, maar is reeds besloten. Medewerkers hebben mijns inziens totaal geen inspraak, maar worden wel geacht uit te voeren, terwijl nu juist de medewerkers degenen zijn die het contact met de belastingplichtigen onderhouden. Tevens is de transparantie van de leiding aan de top een probleem, steeds lijken de te varen koersen af te wijken van de wensen van de medewerker. Vooral als het gaat om centralisatie van bepaalde afdelingen, die het dagelijkse werk er alleen maar moeilijker en intensiever maken. Hierdoor verdwijnt langzaam maar zeker de affiniteit met het werk en de organisatie.

Ik wil hier iets vermelden over MKB omdat dat de Directie is waar mijn eenheid onder resorteert. Binnen deze Directie zijn wat mij betreft niet altijd de goede keuzes gemaakt. Zo is kleinbedrijf volgens mij veel te veel "uitgekleed". De non compliance bij omvangrijke groep als ZZP-ers is behoorlijk groot terwijl de capaciteit voor toezichtsinstrumenten als kantoor-en veldtoets sterk is afgenomen. In plaats daarvan richten we ons op de TOP 20000 MKB bedrijven volgens de filosofie "folow the money". Daar ben ik het niet mee eens. Enerzijds omdat ik van mening ben dat we een rechthavingsorganisatie zijn en anderzijds omdat de organisatie voor de grote bedrijven al een onderdeel kent; GO.

Ik wil u adviseren om alles te doen aan eenvoudigere belastingwetgeving. Vaak is nieuwe wetgeving goed bedoeld maar voor de burger niet te begrijpen, dan is er ook geen draagkracht. We zien vaak problemen bij de uitvoering op automatiseringtechnisch gebied dus blijf toetsen op uitvoerbaarheid.

er zijn mooie documenten geschreven Startdocument [redacted] Fiscaliteit en In Balans van de [redacted] MKB maar ik mis de implementatie. Hoe gaan we het doen?

Duidelijkheid wat men wil, alleen maar roepen om menselijke maat werkt niet, wat is de menselijke maat en hoe verhoudt deze zich tov wet en regelgeving.
Geef ruimte en duidelijkheid wat de grenzen zijn voor diegene die in de uitvoering zitten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Hierover is maar weinig communicatie en wat naar buiten komt, wekt de indruk dat de koers/visie wordt opgesteld zonder kennis van zaken, zeker voor wat betreft de loonheffingen.

Mensen in de top van onze organisatie moeten weten waar het over gaat op de werkvloer. Ik heb stellig de indruk dat dit nu niet het geval is, maar diezelfde mensen moeten wel de politiek adviseren en informeren. Dit lijkt mij geen goeie combi. Haal mensen naar de top die met hun "poten in de klei" hebben gestaan en dus weten waar het over gaat. Verder zou ik ons management willen vragen om de politiek een keer aan te spreken. (oftewel: toon ballen) Het is immers de politiek die bepaald welke regelgeving wij uit moeten voeren en op welke manier, en als dit tot onmenselijke situaties leidt dan is het aan diezelfde politiek om hier iets mee te doen. Ik zou dus willen dat ons management meer voor zijn werknemers opkomt in de media en uitleg geeft over onze werkwijzes en wellicht tekortkomingen, maar ook hoe dit dan komt.

Men (directie) moet ophouden met het "pleasen" van de politiek en dat het personeel vervolgens de zooi mag opruimen.

Binnen MKB is best wel zorgvuldig gewerkt en met klanten omgegaan. Ondanks de te krappe bezetting en de krampachtige pogingen de prestaties te verbeteren. Wat mij betreft zou het goed zijn dat de consequenties (en keuzes) van een koerswijziging beter worden belicht.

De belastingdienst is een politiek gestuurde organisatie die wat mij betreft te weinig tegengas geeft. De politiek bepaald en vaak is het een korte termijn oplossing.

Ik vind dat er de laatste jaren te weinig ruimte is voor eigen beleid van de eenheden. Hierdoor minder maatwerk en minder contact met de belastingplichtigen. Werken in stedelijke gebieden vraagt andere aanpak als in landelijke gebieden.

Koers / Visie onduidelijk . Politiek gestuurd/ teveel afhankelijk van politiek beleid en te weinig eigen visie (ook is visie onduidelijk door geen goede informatievoorziening aan medewerkers)

Belastingdienst moet opkomen voor zijn medewerkers door in het openbaar op de media te reageren als men weer eens ongenuanceerde kritiek geeft op de Belastingdienst!

Te veel (politieke) doelstellingen: keuzes maken en energie daarop toespitsen

Geen commentaar. Het is niet anoniem.

Een heldere vertaling van strategische doelen naar werk van alle dag waarbij de rechtstatelijkheid en de menselijke maat op een goede manier kunnen invullen en kabinet en kamer naar ons luistert ten aanzien van invoeringstoetsen.

Het zou fijn zijn dat de politiek zich realiseert als er iets bedacht wordt of het ook uitvoerbaar is. Zoals nu de hele toeslag affaire etc....had voorkomen kunnen worden. Vroeger vertelde ik trots dat ik bij de belastingdienst werk. Nu vertel ik het liever niet.

Op papier is er een koers en visie, maar in de praktijk is die al jaren zoek. We wringen ons in allerlei bochten om de politiek anders te laten geloven, maar schieten onszelf daarmee ongelofelijk in de voet. Er zijn te veel wisselingen in het hogere (landelijke) mangamenet. En iedereen neemt weer zijn "100 dagen" periode, wil langs komen om met de werkvloer te spreken en van de medewerkers te horen wat zij van e.e.a. ander vinden en wat er anders zou moeten. Daar wordt dan vervolgens niets (onvoldoende zichtbaar in ieder geval) mee gedaan. En zo gaat dat maar door.
Ik vind het zo langzamerhand wel prima en bespeur bij mijzelf dat ik er geen zin meer in heb het te volgen (op Intranet).

Hoe kunnen we na alle commotie nog op een goede manier aan heffing toekomen? Bijhouden van frauduleuze meldingen wordt steeds moeilijker. Door FSV afwikkeling is er steeds minder tijd voor regeling.
Kwaadwillenden krijgen steeds meer meer ruimte en onze mogelijkheden worden steeds meer beknot, het lijkt haast een planmatige opzet om ons werk zo moeilijk mogelijk te maken.

Meer aandacht voor de lange termijn koers en toekomstvisie van de Dienst in deze snel veranderende maatschappij

Ik kan weinig visie ontdekken in de organisatiestructuur.
Wat de politiek ingeeft moet worden uitgevoerd. En achteraf heeft de Belastingdienst het fout gedaan en moet het boetekleed aantrekken en niet de politiek die de opdracht gaf.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Koers / visie van de organisatie ontbreekt. Vaak het idee dat Ministerie en Directie niet weten wat er op de werkvloer speelt.
Teveel info; vaak veranderde koersen / visies.
Het lukt MKB maar niet om een koers en visie te ontwikkelen die een aantal jaren standhoudt en die zodanig geformuleerd is dat ook de "gewone" medewerker zich aangesproken voelt.
De koers en visie staat op papier. Er wordt nog te weinig naar gehandeld. Automatisering sluit niet aan op de gewenste visie.
Door de toeslagaffaire en het FSV-gebeuren is de koers/visie van de organisatie voor mij uit zicht geraakt. Dit wordt nog versterkt door de hoge werkdruk bij een aantal middelen, waardoor er ad hoc beleid wordt gevoerd om de ergste knelpunten op tijd op te lossen. Dan loop je achter de feiten aan.
Tussen de koers/visie van de organisatie en de uitwerking in de primaire processen zit nog een veel te grote afstand. En dat komt vooral omdat vanuit de top van organisatie meent dat als ze een koers hebben uitgezet, daarmee het probleem uit hun handen is en eventuele problemen niet bij henzelf liggen. Door cursus en training zal het wel goed komen. Lees bijvoorbeeld "the inner game of tennis" en je leert dat dat meestal niet zo is en dat de baas vaak zelf de verstorende factor is waardoor verandering niet tot stand komt. Wil je een verandering? Train (ook) jezelf!
Ik mis de visie voor de komende jaren. Waar gaan wij als organisatie naar toe? Wat zijn onze doelen? Ik mis écht leiderschap. Visionairs met achtergrond kennis van dit complexe bedrijf maar ook bewezen leiderskwaliteiten. Nu teveel politiek. Iets meer lef en iets meer gericht op de primaire taken. Communicatie daarover schiet ook tekort.
er vindt onvoldoende doorvertaling plaats van de koers visie van de organisatie naar de doelstellingen
Ik weet niet wat de koers is
We moeten sturen op kwaliteit en kwantiteit, zie mijn vorige punt. Daarnaast moet er meer transparantie komen over hoe besluiten tot stand komen. Daarnaast moet er meer input mee worden genomen vanaf de werkvloer. De top en zeker het ministerie en de politiek leven in een eigen werkelijkheid. Er moet ook duidelijk gecommuniceerd worden over verbetertrajecten. Tijdspaden, doelstellingen die zijn behaald. Waarom iets wel of niet gedaan wordt. Communicatie binnen de organisatie is een groot probleem. Daarnaast heb ik vaak het idee dat we strijden met elkaar binnen de organisatie. Er moet veel overlegd worden als bijvoorbeeld een controle afdeling minder werk kan doen omdat er minder capaciteit is. Ik denk dat als we met zijn allen dezelfde kant op willen dat we een stuk minder kunnen overleggen en meer tijd kunnen steken in het primaire proces.
Frictie tussen regelgeving belastingdienst en regelgeving externe registers waardoor het werk soms onnodig lang ophoudt
Er ontbreekt m.i. te vaak een langetermijnvisie. Te veel zijn we afhankelijk van de politiek, te weinig trappen we op de rem om de politiek onmogelijkheden aan te geven dan wel te vermelden dat wetgeving te ingewikkeld is/wordt c.q. niet meer uit te leggen valt aan belastingplichtigen.
Keer op keer komen er lijken uit de kast, waardoor ik steeds minder trots ben op de Belastingdienst. Waar is die organisatie gebleven waar ik lang geleden ben binnengekomen?
Dit is complete mist. Ik lees op intranet ronduit slap geouwehoer met veel Engelstalige kretologie erin. De ambtelijke top staat mijlenver van de werkvloer en is eigenlijk alleen maar bezig om zichzelf in te dekken richting de politieke top.
Samen werken aan een doel en inzichtelijk maken waar zit jouw bijdrage. Dat verbindt. Dit inzicht kan verder bijdragen om gericht te werken aan de resultaten en te zien waar jouw bijdrage zit.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De koers is compleet onduidelijk, misschien de beroemde punt op de horizon wel maar de weg er naar toe geheel niet. Stel: het doel is we willen meer sociale veiligheid in teams creeeren. Dat omarmt het MT MKB dan en rolt een programaatje uit over alle leidinggevenden ZONDER dat het duidelijk is wat MT MKB dan precies anders wil zien bij leidinggevenden (bijvoorbeeld: wekelijks werkoverleg, mannen en vrouwen op dezelfde manier aanspreken, noem maar op) of wat juist anders moet (bijv: niet schelden op medewerkers, altijd van 9 uur tot 17 uur op kantoor zijn). Ik noem wat dwaze voorbeelden, dat is enkel om te laten zien wat ik mis in de uitwerking van de visie van de Belastingdienst / MT MKB

De visie van de organisatie heeft gewisseld afhankelijk van de politieke speerpunten. Een bestendige duidelijke koers zou beter zijn.

koers en visie zijn duidelijk maar ik kan me voorstellen voor veel medewerkers van de werkvloer niet tastbaar genoeg. Een voorbeeld: De implementatie van de dienstverlening (voorkant) binnen de dienst is duidelijk maar krijgt niet snel genoeg een invulling en berichtgeving verloopt niet duidelijk. Elk kantoor kan daarnaast voor een soort van eigen inrichting kiezen. Ik vraag mij af of dit helpt om de visie een duidelijk inhoud en vorm te geven. De 4 rollen binnen de dienst (klantbehandeling, productie etc) zijn voor mij enigszins te begrijpen maar voor de medewerkers in mijn team niet te begrijpen. Laten we een eenvoudigere organisatie worden.

Alles hangt samen met een stip op de horizon. Waar willen we naartoe, een lange termijn planning. Waarmee niet wordt bedoelt tussen nu en 5 jaar, maar echt lange termijn. Als je dat weet kun je terug plannen naar waar willen we dan over zeg 5 jaar zijn (waarschijnlijk al een te grote stap) en waar wil ik dan dit jaar aan werken om over 5 jaar daar te staan. Alleen we worden geregeerd door de waan van de dag, door de schreeuwers in de media, door de politiek die geen politiek bedrijft maar aan gezichtsverliesbeperking doet. Er worden geen keuzes gemaakt.

Ooit zei iemand tegen mij "niets is zo moeilijk om voor te werken als een organisatie waarbij de leiding elke vier jaar veranderd en daarmee ook de koers" dit is daadwerkelijk een zeer groot probleem voor ons als organisatie.

De organisatie verliest zich in vergezichten die steeds meer losstaan van de dagelijkse praktijk. De visies richten zich vooral op containerbegrippen als compliance, zonder daar concrete doelen en verantwoordelijken aan te koppelen. Verder ontbreekt er een visie op hoe het werk van medewerkers op de kantoren wordt ondersteund, wat die werkzaamheden concreet inhouden etc.

Er is geen sprake van een duidelijke koers. De laatste jaren is vooral duidelijk geworden dat de uitvoeringsorganisaties een speelbal zijn geworden van de politiek, waardoor visie en continuiteit onder druk zijn komen te staan. Bezuinigen is geen koers of visie.

Koers/visie is mij onbekend. Het blijft allemaal in vaagheden. Om te weten wat moet veranderen, moet eerst exact duidelijk zijn wat nu fout gaat, concreet op de werkvloer. Dat is voor zover ik weet niemand bekend.

de koers/visie is voor mij als medewerker vaak volstrekt niet duidelijk. Algemeenheden als de klant centraal stellen is leuk, maar is dit ook werkbaar? En hoe denkt de organisatie dit te gaan doen? Wat voor organisatie krijgen we als iedereen maar naar eigen inzicht de menselijke maat gaat toepassen? Hoe wil je dan rechtsgelijkheid waarborgen?

De koers/visie van de Belastingdienst is mij niet echt duidelijk. Dit zal vast ook een stukje aan mij liggen, maar ik denk dat het ook komt door het ontbreken van leiderschap (zowel intern als extern).

Welke kant willen we nu eigenlijk op? Keer op keer laten we ons voor het karretje van de politiek spannen die plannen bedenken die niet of moeilijk uitvoerbaar zijn. Zij zijn doof voor onze bezwaren. Als het dan (zoals te verwachten was) fout loopt, is de Belastingdienst en al haar betrokken medewerkers de kop van jut. Ga eens voor je mensen staan, bijt van je af en spreek je uit, niet alleen naar de politiek, maar zeker ook naar de media. Negatieve media-aandacht haalt het moraal telkens verder onderuit.

Ik vind de koers/visie niet duidelijk. Aan de ene kant menselijke maat en aan de andere kant wordt er gehamerd op de regels. Dat laatste is heel begrijpelijk, want anders wordt het chaos. Hoe pas je dan de menselijke maat toe? Een groot voorbeeld is de zekerheid. Een belastingplichtige wil betalen, kan betalen en heeft geen zekerheid. Oftewel officieel geen betalingsregeling.
Een ander punt is de

Koers: ik loop al wat jaren me, golfbeweging. Dan weer wel dienstverlening dan weer niet. Nu weer in woorden van buiten naar binnen kijken. Doen we voor de bühne. Vooral bedrijfseconomisch sturen. De werkelijke wereld is breder. Planvorming is top, de implementatie wordt verwaarloosd. Dan maar weer een nieuw plan en een nieuw naam. Gelukkig gaan we maar door met ons werk zoals we dat al jaren goed doen. Aandacht is nodig, stop met sturen vanuit een bureau ver weg.
De visie is overigens niet anders dan 40 jr gelden alleen noemden we dat anders. Er is weinig besef van de historie. Hebben we geen actuele herinnering meer van.....dan maar weer een verhaal van 40 pagina's. maar doe het nu een keer en zet door.

Waan van de dag, niet goed overlegd met mensen van de werkvloer

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted]

Koers/ visie van de organisatie

Ondanks toeslagen en FSV blijven we een toezichtsorgaan, element toezicht is er niet meer of toch zeker teveel op de achtergrond

Het lijkt alsof de koers van de organisatie opportunistisch is. Er lijkt weinig vertrouwen in een eenmaal vastgestelde koers omdat bij het minste of geringste tegengas (in de publiciteit) gecorrigeerd wordt. Die correctie wordt vervolgens (althans zo lijkt het) uitgevoerd op basis van een idee ("Zo gaan we het doen") in plaats van op een doorwrocht plan met een gedegen swat analyse. Gevolg is dat de zwakke aspecten en bedreigingen in het idee niet worden onderkend en vervolgens leiden tot de volgende mediagolf. Daar reageren wij weer op met een nieuw idee en raken steeds verder van de wal in de sloot.

Waar staan we als organisatie voor is niet geheel duidelijk. We zijn duidelijk politiek gestuurd en dat wisselt te vaak van kleur. Gezien ook het palet in de politiek. We worden nu geregeerd door de incidenten in de media.

Beter en sneller communiceren over wijzigingen in beleid.

Blijft een belangrijk onderwerp om op een heldere, eenvoudige en praktijkgerichte wijze onder de aandacht te brengen.

Graag zou ik zien dat de BD meer zichtbaar is in het publieke domein om meer en beter aan het publiek uit te leggen wat er allemaal gebeurd bij de Dienst. Zodat er meer begrip is voor ons handelen. Men mag wel meer opkomen voor de medewerkers. Waarom wordt er bijvoorbeeld niet gemeld dat bij de toeslagenaffaire er ook veel "slachtoffers" een beroep op een regeling doen waarop zij geen recht hebben. Dat er nuance in dat beeld wordt aangebracht. En dat erop gewezen wordt dat de tegemoetkomingen met belastinggeld van ons allemaal moet worden betaald. Dan willen we toch zeker geen uitkeringen doen aan mensen die daar geen recht op hebben.

Door de kinderopvangtoeslag worden er nu voor geen enkele toeslagenschuld actie ondernomen. Ook niet als toeslagenschuldige een belastingschuld heeft. Nu zijn er gesprekken met belastingschuldigen die alleen belastingschuld hebben maar we slaan de belastingschuldigen over die ook toeslagenschulden hebben. Hierdoor krijgt een gedeelte niet de informatie die zij wel zouden moeten hebben. Het gevolg is dat als de invordering straks opstart, zij nooit iets van ons persoonlijk gehoord hebben maar de dwanginvordering zal wel voor heb opgestart worden. Ik vind dat je hierin een grote fout maakt. Maak de openstaande toeslagen bespreekbaar, zeker wanneer dit geen KOT betreft. Daarbij kun je aangeven dat we alleen voor de blauwe schuld langskomen om dit onder de aandacht te brengen, maar vergeet niet dat de rode binnenkort ook gewoon betaald dient te worden.

Ik werk op een specifieke afdeling binnen de B.D., maar weet niet welke koers/visie (strategisch) het management heeft voor onze afdeling.

De koers en visie van de organisatie zijn me duidelijk, meerdere beleidsstukken zijn voorhanden en allen geven een duidelijke richting aan. So far so good. Wat ik echter mis is daadkracht. Erover schrijven is één ding, maar de uitvoer is belangrijker en dat lijkt toch steeds net niet van de grond te komen of ik zie daar te weinig van. Vervolgens ligt er al wel weer een nieuw document klaar om die koers en visie verder uit te stippelen. Het werkt verlammend, beneemt me de wil al die stukken door te nemen. Hoewel ik toch erg begaan met de organisatie en mijn bijdrage hierin zou willen leveren.

De koers en visie lijkt uit paginalange documenten te bestaan, opgesteld na uren vergaderen. Kort, bondig en concreet zou een mooie stap vooruit zijn om medewerkers intern te motiveren en betrokken te houden.

Koers en visie wordt vooral bepaald door angst en politiek

Ik zou graag zien dat duidelijk wordt gemaakt hoe men de toezichtactiviteiten binnen de BD (en dan met name binnen MKB) de komende jaren denkt vorm te gaan geven. Momenteel vloeit wel heel veel capaciteit weg naar de transactieprocessen en bijstand aan b.v. UHT en BZB. Het toezicht is m.i. te veel "het kind van de rekening".

Wij zijn een politiek gestuurde organisatie, en de politiek is wispelturig, dus blijft ook de visie er één van redelijk korte termijn. We willen van alles bereiken, maar als Den Haag beslist dat het anders moet dan wordt dat weer gedaan, ondanks alle goede bedoelingen wordt de koers dan ineens weer heel anders

Meer een duidelijke communicatie waarbij de uitvoerende medewerkers in bescherming worden genomen en waar gewezen wordt op de onuitvoerbaarheid en/of het korte termijn denken van de politiek. Ik zie gevangenisdirecteuren op tv, politiecommissarissen en generaals al het om hun mensen gaat maar nooit een openbaar statement van de leiding van de belastingdienst.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Nieuwe managers, nieuwe koers. Er worden teveel plannen gemaakt en ingezet. Maar de feedback-loop wordt niet of nauwelijks gebruikt. Ook niet omdat het daadwerkelijk luisteren naar de werkvloer (en iets doen met suggesties) nog geen gemeengoed is.

Betere communicatie en toelichting over koers/ visie van de organisatie.

Wees duidelijk en waardeer het personeel

De koers en de visie van de organisatie moet ook doordrenkt zijn van innovatie. Als we het natuurlijk verloop binnen onze organisatie de komende tien jaar willen opvangen, zullen we dat met technologie moeten doen!! Want het aantal mensen dat gemiddeld elk jaar door natuurlijk verloop de komende tien jaar verlaat kunnen we niet elk jaar van de scholen/universiteiten betrekken. Nog los van dat deze mensen dan direct inzetbaar zijn ...

Steeds gaat de boodschap van de top naar de werkvloer. Voordat je er praktisch iets van op de werkvloer merkt is de boodschap verdampt. Men zegt wel aandacht voor de werkvloer te hebben, maar in de praktijk komen er steeds meer managementfuncties bij waardoor het allemaal nog onoverzichtelijker wordt. Op de werkvloer zijn er steeds minder roeiers, die steeds meer passagiers in de boot krijgen die over van alles over het werk moeten vinden zonder dat ze dat werk ooit inhoudelijk zelf hebben verricht. Er wordt heel veel gepraat over het werk en uiteindelijk zijn het maar weinigen die het uiteindelijk moeten uitvoeren. Zij krijgen een hoop informatie die vaak niet juist is of waar ze fiscaal niets mee kunnen, krijgen steeds nieuwe applicaties die verplicht zijn te gebruiken en dienen zich overal voor te verantwoorden.

Een duidelijke koers/visie ontbreekt omdat we overgeleverd zijn aan de grillen van de politiek. We hebben al vele jaren te maken met dagkoersen. De politiek legt de verantwoordelijkheid van zaken die niet goed gaan neer bij de medewerkers van de Belastingdienst terwijl het vaak een gevolg is van beleid dat door hen is ingevoerd. Er is sprake van paniek-voetbal. Zodra er iets negatiefs in het nieuws komt of dreigt te komen schieten we in een kramp. De Directie van de Belastingdienst zou eens een tegengeluid moeten laten horen, zowel richting de politiek als richting de samenleving/media en aangeven dat wij slechts een uitvoerende instantie zijn van politiekbeleid.

Zie leiderschap

Gapend gat tussen organisatie en de werkvloer. Steeds maar weer oude wijn in nieuwe zakken. Vandaag gaan wij links om en morgen weer rechts. Mijn werk inhoudelijk is al tientalen jaren hetzelfde maar de bestuurlijke organisatie blijft maar veranderen. Een schip die maar blijft rondvaren zonder duidelijk koers.

Ik zou willen dat we minder politiek gestuurd worden en meer onze eigen visie van juiste belastingheffing kunnen bepalen.

luister beter naar je werknemers/adviseurs en doe dan ook echt iets met die informatie,

Afstand tussen de werkvloer en de ambtelijke top van de Belastingdienst is nog nooit zo groot geweest. Nav de toeslagenaffaire (wat notabene geen belastingheffing is) wordt de Belastingdienst ad hoc bestuurd zonder enige visie voor de toekomst. Veel holle woorden zonder enige connectie met de historie plek binnen de maatschappij en taak van de Belastingdienst.

Die ontbreekt gewoon, geen idee welke kant we op gaan. Dat is echter niet nieuw, dat is al jaren het geval.

Ik heb geen idee van de koers/visie van de organisatie. En als je het een beetje doorkrijgt misschien, verandert het weer.

Het is te stil, al 1,5 jaar sinds Corona. Waar gaan we heen wat gaan we doen. Ik neem aan dat er in Den Haag schitterende plannen en overleggen worden zijn gemaakt en geweest, maar op de werkvloer horen we daar niets van.

Versteviging vaktechniek: oh ja welke dan en wanneer? wat gaan we uberhaupt doen in onze middelen, waar zijn de behandelplannen en toezichtsplannen en wie gaat dat werk doen?
Leiderschap teamleiders: volgens mij is er nog niet zoveel veranderd.

Ik snap dat er een demissionair kabinet is, maar de werkvloer heeft behoeft aan richting. Richting voor het werk wat we doen, geen richting voor een nieuwe bestuurslaag of organisatiestructuur. Dat verandert niets aan de uitworp IH of controle loonheffing dan wel negatief belang OB.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De belastingdienst is de laatste tijd regelmatig op een negatieve wijze in het nieuws. De organisatie stelt in het geheel geen verweer in tegen deze negatieve beeldvorming. De staatssecretaris en de organisatie gaan alleen maar in zijn geheel mee met de negatieve beeldvorming in trekt zich geheel terug in zijn schulp.

Collega's die terugkomen na de detachering bij toeslagen schetsen een heel ander beeld dan dat er in de media wordt neergezet. Het is natuurlijk volstrekt onbevredigend dat de leiding van de organisatie in zijn geheel niets doet met deze informatie en gewoon zijn 'eigen' lijn doorzet. Er komen zelf aanvullende maatregelen om maar aan de 'gedupeerden' tegemoet te komen. Dit steekt behoorlijk en zorgt niet voor een plezierige werksfeer.

Naar aanleiding van deze negatieve berichtvorming is de term 'menselijk maat' geïntroduceerd. In de media hoor je hier regelmatig over, ook in situaties dat de het begrip menselijke maat op een geheel onjuiste manier wordt gebruikt of uitgelegd. Vanuit de leiding wordt ook hier in het geheel niet gereageerd op dit soort berichtgeving en wordt geen uitleg gegeven wat er nu daadwerkelijk onder de menselijke maat wordt begrepen. Ondertussen sijpelt deze term ook door in mijn werkzaamheden. Het komt meermaals voor dat er een beroep wordt gedaan op de menselijke maat. Ook in situaties dat dit helemaal niet van toepassing is / of kan zijn. Als het in de persoonlijke of zakelijke sfeer het even tegenzit wil nog niet zeggen dat er sprake is van een situatie van menselijk maat. Geef eens een duidelijke uitleg wat er met deze term wordt bedoeld. Door niets te doen gaat de media hier mee weg en gaat het zijn eigen leven leiden.

Kortom: leiding van de organisatie geef eens duidelijk aan wat de visie is van de belasting in deze kwesties en vergeet daarbij ook niet het belang van de medewerkers. Geef in de media ook eens een weerwoord op alle (negatieve) berichten die worden verspreid.

Tot op heden is mij niet duidelijk wat de koers/visie van de organisatie en afdeling is. Hier wordt weinig over gecommuniceerd. Er wordt wel gecommuniceerd op het hoogste niveau wat de doelen zijn, maar deze zijn niet concreet vertaald/gecommuniceerd naar de verschillende afdelingen.
Er wordt niet op gestuurd.
Daarnaast ben ik van mening dat problemen die in de politiek breed uitgemeten worden, te langzaam opgelost worden.

Er is al jaren geen meerjarenplan of jaarplan besproken in het team . Input vanaf de werkvloer is niet georganiseerd. Slechts M0/M1/M2 is betrokken, daardoor is er weinig bekendheid, laat staan draagvlak onder medewerkers. Hoe als team zo goed mogelijk aan een jaarplan te kunnen voldoen, wordt niet met het team besproken, maar wordt uitsluitend door de M2-er bepaald. Dit creëert een grote afstand tussen de plannen (makers) en degenen die het moeten uitvoeren.

Zie NTFR artikel van mr drs WAP Nieuwenhuizen deze week: BD trekt muren om zich heen en denkt dat alles automatiseerbaar is voor belastingplichtigen etc., maar het werkt niet. Ook toenemende juridificering van de maatschappij in het algemeen is een doodlopende weg gebleken. We moeten terug naar meer kantoren met meer medewerkers op alle middelen en goede openingstijden, en het mogen toepassen van de menselijke maat (hetgeen echter strijdigheid met EBU betekent, tenzij daar eens goede definities/normen/bedragen aan gehangen worden).

Duidelijkheid naar de media toe

Door politieke beslissingen en constant veranderede keuzes is en van een koers of visie geen touw meer aan vast te knopen. Het zijn wel dagkoersen.

Die mag wel wat zichtbaarder en beter aansluiten bij de ontwikkelingen in de wereld om ons heen.

Mij is niet duidelijk waar we als Belastingdienst specifiek naar toe willen. Een eerlijke heffing, maar dat is te algemeen.

Ik vind dat koers en visie van de organisatie beter naar buiten gebracht mag worden. We zitten tegenwoordig te vaak en te veel in het verdomhoekje. We mogen best wel eens van ons afbijten. Het slaat teveel door naar één kant en dat is niet onze kant.

Zie het vorige antwoord.

Het is voor de buitenwereld volstrekt onduidelijk wat de koers / visie van de Belastingdienst is. Bijvoorbeeld: bij de toeslagenaffaire komen aan de ene kant de gedupeerden aan het woord. Vervolgens wordt ook (!!) door de politiek naar de Belastingdienst gewezen. Ik vind het onbegrijpelijk dat er nooit ook maar enig tegengeluid / uitleg vanuit de Belastingdienst wordt gegeven.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Het werk van de Belastingdienst kan alleen goed uitgevoerd worden als het vertrouwen terugkeert. Zoek een manier om het vertrouwen in de belastingdienst los te koppelen van de afhandeling van de toeslagenaffaire.

We zijn een politiek gedreven organisatie, dat is nu echter wel heel duidelijk. De politiek piept en de dienst springt meteen in een soort kramp. Ik denk dat we weer meer terug moeten naar ons hoofdwerk, het controleren van aangiftes en het innen van belastingen. We zijn nu in mijn ogen veel te veel bezig met FSV/AVG, UHT en al dat soort dingen.

We hebben de laatste jaren al zoveel reorganisaties etc gehad dat het mij niet meer duidelijk is waar we nu zitten. Zorg er voor dat eerst iets goed wordt afgerond en geef de tijd en ruimte voor een reorganisatie koerswijziging voordat de volgende wijziging al weer wordt ingezet.
We laten ons nu ook teveel leiden door alles wat er rondom Toeslagen, wat overigens nooit had mogen gebeuren, is gebeurd. We zijn een organisatie die toezicht moet blijven uitoefenen. Vooral bij het segment MKB ben ik er van geschrokken hoe weinig toezicht er nog maar is.

Er is geen koers, de ene reorganisatie (in de zin verandering van beleid) is nog niet voorbij, of de andere wordt al weer ingezet. Voor een onderdeel waarbij iets niet goed gaat moet de hele dienst veranderen. Goed functionerende medewerkers moeten ineens naar een cultuuromslag, opgeleid worden op allerlei gebied etc. Er wordt gezegd dat er geluisterd wordt naar de werkvloer, maar dat blijkt nergens uit. Of misschien wel geluisterd maar er wordt niets mee gedaan.

visie ontbreekt. Lopen altijd achter de feiten aan. Wordt niet geanticipeerd op problemen die iedereen al lang en breed zien aankomen. De medewerkers zijn hier altijd de dupe van.

De koers en visie is ver weg van de opdracht die de Belastingdienst heeft. Mi. is dat dat we rechtvaardig belasting laten betalen, waarbij de breedste schouders de grootste lasten dragen. Aanspreken op fiscaal gedrag past schijnbaar niet meer het toezichtspalet. We zijn verworden tot een organisatie die vooral vriendelijk moet blijven en worden uitgelachen door de fraudeurs. Alle kritiek op het handelen van een deel (Toeslagen) mag rustig worden gebotvierd op alle 27.000 andere collega's die hier niets mee te doen hebben! Niemand komt op voor de medewerker, dat lijkt wel de koers en de visie!

Koers en visie goed, maar aan de uitvoering hiervan ontbreekt het aan middelen en draagkracht.

De strategie van de organisatie wordt niet duidelijk vertaald naar doelen op de werkvloer. Voorbeeld is het aantal aangiften/onderzoeken en het meten van correcties wat niet overeenkomt met compliance. Directies moeten dit veel strakker neerzetten en ook niet uitsmeren over meerdere jaren (dat komt nog wel). Ben duidelijk naar iedereen en communiceer daar ook over

Ik vraag me af of de organisatie nog wel een koers/visie heeft. Het lijkt regelmatig op een willekeurige koers. Bepaalde werkzaamheden niet meer doen omdat de politiek er niet om vraagt?? Daar is toch de wetgeving voor?

Geen koers is ook een koers. Wat er momenteel gaande is met de Belastingdienst maakt dat ik mij af wil sluiten van alle nieuwsberichten die onze organisatie treffen. Toen jaren geleden gekozen werd voor het toeslagen systeem heb ik mij al afgevraagd hoe dit mogelijk was, ik ben van mening dat bv de huursubsidie prima werkte. Het resultaat is daar met schadevergoedingen aan de gedupeerden, die naar mijn mening en uit ervaring ook bij mensen terecht komen die er zelf een potje van gemaakt hebben. Door de druk van buitenaf worden er te snel uit betaald, meer mankracht en niet klakkeloos uit betalen. Trots...nee niet echt

de koers wordt bepaald door de media

Gezien alle commotie rondom de belastingdienst, moet de dienst duidelijk maken waarvoor ze staat en dit ook communiceren. Daarbij ook duidelijk maken waar de fouten liggen die in het verleden gemaakt zijn. Politiek en top en niet bij het personeel zoals nu vaak in de pers wordt gesuggereerd.

Door alle problemen is het voor mij lastig om te weten wat nu de koers en visie van de organisatie is. Vroeger kreeg je dat breed uitgemeten in e-mails of andere informatievormen, maar dat is nu te weinig.

Er is totaal geen consequente koers en er is geen samenhangende visie. Momenteel is er alleen sprake van paniek en crisisbestrijding.

Duidelijke visie en implementatie ontbreekt in zijn geheel

Voor een gewone medewerker is dit een onduidelijke iets, de ver van mijn bed show. Daarnaast sluit deze vaak niet aan op de werkvloer. we zouden toch open en transparant zijn en luisteren naar de werkvloer.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Door de indirecte politieke sturing heeft de organisatie de neiging om mee te gaan om de onstuimige golven van het politieke landschap.

Ik hoor in de media geen enkel tegengeluid. De Belastingdienst krijgt overal de schuld van maar wij zijn slechts een uitvoerende organisatie. De politiek en de ambtenarentop doen alsof ze weten wat er leeft/speelt, maar ze hebben geen flauw benul. Wat een onvermogen. Ik ken mijn collega's als integer, loyaal en zeer betrokken bij het lief en leed van belastingplichtigen en ze staan de klant/adviseur altijd te woord. De mensen maken de organisatie. Begin eens met het formuleren van eenvoudigere wetgeving en vanuit het ministerie/management met duidelijke richtlijnen/uitleg. Zorg ervoor dat je op de actualiteiten zit en schakel snel. Overigens is dit de eerste keer dat ik commentaar geef op de situatie.

Na iedere wissel van directie wordt er een andere koers aangegeven, ieder mens is uniek, dus dit is normaal. Doch velen van ons werken hier al decennia en dienen zich steeds op nieuw weer aan te passen.

De koers van de organisatie wisselt veel te vaak. Er is geen touw meer aan vast te knopen. Goede dingen worden weggegooid en vervangen door nieuwe inzichten.

Ik zou graag eens helder en duidelijk in Jip en Janneke taal de koers / visie willen vernemen. Het gebruik van managementtaal moet daarbij worden vermeden.

Op hoofdlijnen koers/visie van de organisatie nogmaals benoemen en daar waar kan toelichten. Verdeeld in jaarmoten en geprojecteerd op langere termijn (max 5 jaar). Met als doel de koers nogmaals helder o het netvlies te krijgen bij iedereen. Dat schept helderheid.

De scheiding tussen leiding en vaktechniek is ouderwets. Hoe bepaal je de juiste koers/visie voor een organisatie van deze omvang als het eerstelijns management al onvoldoende inhoudelijke kennis en kunde heeft met betrekking tot de werkzaamheden die haar team uitvoert. De juiste signalen komen nooit door tot de top van de organisatie. Het meest waardevolle bezit dat de Belastingdienst heeft (de verzameling van vaardigheden, kennis en ervaringen van haar medewerkers) wordt nauwelijks benut.

Door de al jaren aanhoudende problemen bij de Belastingdienst zijn we wat mij betreft te lang bezig deze op te lossen. Er zou veel daadkrachtiger gehandeld moeten worden. Dit lijkt op 'dweilen met de kraan open'. Het is goed dat de organisatie zijn oor te luisteren legt bij de medewerkers, maar dit moet niet blijven duren. Nu laten zien dat het ook anders kan. Dit proces loopt wat mij betreft veel te stroperig. Ik mis daarom ook een echte koers/visie van de organisatie. Er komen wat mij betreft wat te veel poppetjes aan te pas.

Ik heb altijd gedacht dat de heffing en inning van belasting het hoofddoel was van de Belastingdienst (BD). Nu is dat bezwaar en bezwaar en veel zaken die geen hoofddoel zijn van de BD. Heffing komt op een veel latere plek. Ik als heffer zie dat er veel aangiften niet bekeken worden die veel geld op kunnen leveren door voor de heffing een duidelijker visie te maken. Naast automatisering en geoefend oog vd medewerker. Er wordt naar mijn idee achter de schermen teveel aan de knoppen gedraaid waardoor aangiften die er toe doen door "de kelder" gaan.

Ik denk zeker dat we meer met de menselijke maat moeten gaan werken. Nu is iedereen voor mijn gevoel een nummer dus ik hoop dat de visie en koers die ze nu willen inzetten wordt doorgezet in ieder geval vb: dat mensen weer ergens fysiek te recht kunnen met hun vragen een hele verbetering zou zijn.

Het is me totaal onduidelijk hoe de dienst denkt in de toekomst alleen / voornamelijk met F en I de boel draaiende te houden

Ik heb nog steeds het idee, dat het hoger management niet goed weet wat er op de werkvloer leeft en dat zij het werk niet goed landelijk verdelen. Er worden uitzendkrachten op sommige locaties ingehuurd, terwijl bepaalde provincies geen werk hebben.

Door de diverse leidinggevenden en allerlei projecten met de daarbij behorende personen zijn er net als in de zorg te weinig handen aan het bed. Er wordt veel vergaderd over het personeel maar niet met het personeel. Het aannemen van grote aantallen academisch geschoolde mensen is geen verbetering van mijn werk maar er worden allerlei onnutte dingen bij verzonnen zodat zelfs het afdoen van het werk steeds moeilijker maakt en zodoende het toezicht steeds verder beperkt wordt.

Tja we hebben geen echte koers, we springen als de politiek iets zegt. We steken meteen de eigenhand in de boezem. het zou mooi zijn als we wat minder politiek gevoelig zouden worden, geheel los kunnen we natuurlijk ook niet. Maar zou wel eens leuk zijn als we gewoon ons werk zouden kunnen doen. En wie weet kunnen we dan eens een transparante koers uitzetten. Die misschien wat minder politiek gestuurd zou kunnen zijn.

Is er een visie/koers? De afgelopen jaren zijn we alle kanten opgegaan qua koers/visie. Zorg voor een duidelijke visie die ook uitvoerbaar is.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De visie en koers is erg politiek gestuurd. Er wordt organisatiebreed een visie of koers uitgezet, maar er kunnen grote verschillen zijn tussen verschillende afdelingen van de Belastingdienst.

Visie is bijvoorbeeld dat het aantal bezwaren verminderd moeten worden. Ik heb begrepen dat er geld beschikbaar wordt gesteld om mensen aan te nemen om bezwaarbehandelaar te worden. De mensen die hiervoor worden aangenomen kwalificeren niet en daar moet dus veel tijd in worden gestoken en dan hopen dat ze op het juiste niveau komen. Maar de oplossing is niet meer handjes bij bezwaar maar meer handjes bij de heffing en ambtshalve posten zodat je aan de voorkant problemen voorkomt. Als een kraan openstaat zal een zelfs een kleuter niet gaan dweilen maar die draait de kraan dicht, hardstikke logisch maar bij de BD ontbreekt de logica en feeling met de praktijk dikwijls.

Ja dat is wel echt een dingetje. Iedere keer bij een nieuwe [redacted] komt er weer een prachtig verhaal met hoe we de zaken in de toekomst zullen gaan aanpakken (vaak oude wijn in nieuwe vaten) en vooral het feit dat we terecht continue negatief in het nieuws komen geeft mij persoonlijk een enorme achterstand. Ik werk in de controle (toezicht) en sta bij ieder onderzoek vaak al met 3-0 achter

De visie en de koers van de Belastingdienst is veel te gevoelig voor invloeden van buitenaf, zoals media.

Kijk nog een goed in de spiegel wat we de laatste jaren aan het doen zijn. probeer weer grip te krijgen over de hoeveelheid werk die we over onszelf afroepen, waarvan je vooraf weet dat we het niet op tijd afkrijgen.

We zijn een politiek gestuurde organisatie. Aangezien het politieke landschap nogal eens veranderd, wordt daarmee de koers/visie van de organisatie ook vaak weer anders. Soms lijkt zelfs sprake van dagkoersen. Burgers/ondernemers/medewerkers willen echter rust en vooral zekerheid voor de lange(re) termijn. Hier rust dus een schone taak voor zowel de politiek als de organisatie.

De organisatie heeft soms een visie, waarbij het er erg op lijkt dat de mensen die dit moeten uitvoeren er niet (of nauwelijks) in worden gekent !!!

Koers en visie kan nog duidelijker worden gemaakt naar mijn idee.

Afstand tussen de top en werkvloer is te groot.

De dienst voert een niet te volgen beleid. Het is erg ad-hoc en als medewerker is het niet uit te leggen wat voor strategie er nu gevolgd wordt.

De koers/visie is te dun en komt te veel uit, met alle respect, de beperkte gedachtengang van een directeur. Onvoldoende bottom-up oogsten van ideeën en wensen/suggesties. De visie kan niet/onvoldoende onderbouwd worden en men is vaak niet ontvankelijk voor kritiek hierop.

Men is op hoger niveau alleen maar bezig met het "borgen" en het vermijden van ieder risico. Daar zijn ze druk mee en daar tuigen ze hele afdelingen voor op. Maar gewoon luisteren naar de werkvloer en daar ook naar handelen, zie ik concreet niet gebeuren. Dat gebeurt alleen voor de vorm als lippendienst.

De belastingdienst is een politiek gestuurde organisatie. Hierdoor is een eigen visie en koers al gelijk heel lastig. De belastingdienst profileert zich niet in de maatschappij. Momenteel komt de dienst vaak slecht in het nieuws. Er wordt niet (of het lukt in onvoldoende mate) duidelijk gemaakt waar de dienst voor staat. Hierdoor is het ook voor de medewerkers (het belangrijkste uithangbord) moeilijk een visie uit te dragen. Dit is heel zonde aangezien er veel waardevol werk wordt verricht

De koers en visie zijn mij onvoldoende duidelijk. Te weinig concreet en veelal lijkt dit te botsen met de mogelijkheden in het werkveld. Meebewegen met de maatschappelijke ontwikkeling is uiteraard nodig, maar er moet wel enige consistentie zijn en duidelijkheid. Wat mij betreft is er te veel invloed vanuit de politiek en mag dit wel eens uitgesproken worden.

Wat je allemaal leest in de media gesteund door een verdwaasde staatssecretaris die niet begrijpt wat we al die jaren hebben gedaan en ons alleen maar afvalt, de Belastingdienst wordt afgebroken , we gaan nooit meer op een normale manier ons werk doen, ik ben blij dat ik nog maar 2 jaar hoef door te modderen.

Als Belastingdienst zitten we in een lastige tijd. Tijd waarin voor de toekomst een nieuwe koers ontwikkeld moet worden. Ingewikkelde opgave die niet zo maar is afgerond.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Maak duidelijke op de korte en de langere termijn hoe de Belastingdienst er uit gaat zien en hoe we geacht gaan worden te werken. Door AGV, FSV, toeslagenaffaire en alle rapporten daarover is volstrekt niet duidelijk meer hoe we moeten werken en wat we nog wel en niet mogen. Om dat dan over te laten aan eigen professionele invulling is echt te weinig.

Er wordt veel te weinig geluisterd naar de werkvloer. Door medewerkers is in het verleden vaak aangegeven dat dienstverlening en toegankelijkheid erg belangrijk is, toch werd er flink gesnoeid in dienstverlenende werkzaamheden. (klantendienst, startersbezoeken) Nu, na de toeslagenaffaire, blijkt dat dit toch wel heel belangrijk is en wordt weer ingezet op meer dienstverlening.

Gedurende de 5 jaren dat ik hier werkzaam ben is de koers/visie van de organisatie voor mij niet duidelijk. Het is heel grillig.

Ik mijn optiek heeft de Belastingdienst niet echt een lange termijnvisie. Veel ad hoc beslissingen op berichten uit de media. Hierdoor komen de werknemers in de problemen. We moeten dan ineens met z'n allen bepaalde werkstromen doen waarvan na verloop van tijd niets meer van vernomen wordt. Daarnaast is de informatie richting de werknemers m.b.t. problemen zoals kinderopvangtoeslag minimaal. Er wordt voorbij gegaan aan het feit dat wij daarover door de buitenwacht ook worden aangesproken. Het zou beter zijn om ons volledig op de hoogte te houden van alle ins en outs hierover.

De koers en visie van de organisatie zijn niet altijd even duidelijk.

Er is geen duidelijke visie of die wordt in ieder geval niet goed gecommuniceerd. Je hoort van alle kanten wat we allemaal slecht doen en daar is geen of onvoldoende weerwoord tegen.

Ik heb niet de indruk dat de visie van de organisatie op de hoogte is van de werkdruk. Er is al jaren sprake van een structurele onderbezetting in de aanpak van fraude. De fraude op zichzelf neemt toe in omvang en complexiteit. Men blijft van mening dat het werk op zichzelf gelijk gesteld kan worden met de aanpak van het reguliere werk. Helaas is dat een misvatting. De samenleving verhardt en zoals eerder geschreven wordt het werk complexer. Veel ervaren collega's zijn uitgestroomd, dit was van tevoren bekend. Hier is niet op geanticipeerd waardoor er een onverantwoorde werkdruk is ontstaan. Na het vaststellen van deze feiten acteert men hier nog steeds niet op, het signaal ligt er maar er gevolg aan geven gaat zeer moeizaam.

Het ontbreekt de organisatie aan koers en visie hoe we er in de toekomst uit willen zien, veel genoemde veranderingen zijn oude wijn in nieuwe zakken. Dat kan een conclusie zijn dat dingen in het verleden misschien wel goed gingen en je daarnaar terug moet, of gooi het roer om en werk aan iets nieuws. Maak keuzes, duidelijk geformuleerd en zorg dat je de werkvloer meeneemt hierin, zo ontstaat er weer betrokkenheid en kom je samen verder. Er werkt een hele grote groep medewerkers tussen de 20 en 40 jaar bij de dienst, van deze groep wordt het minst gebruik gemaakt qua visie, terwijl juist daar de meeste voordelen zijn te behalen in plaats van alsmaar van buitenaf aangetrokken medewerkers. Deze medewerkers zijn het fundament, investeer daarin in plaats van een mooie buitenkant, anders stort je gebouw daadwerkelijk in.

We zijn een politiek gestuurde organisatie.
Ik verwacht van de organisatie echter dat men beter en vaker richting politiek aangeeft wat wel en niet kan.
De politiek staat veel te ver van het werkveld en heeft totaal geen zicht hoe het er aan toe gaat in onze organisatie, met alle gevolgen van dien.
Bovendien komen er veel te vaak wetswijzigingen of wijzigingen in de richtlijnen, dit maakt het werk onnodig ingewikkeld.

De Belastingdienst is een politiek gestuurde organisatie. Het is in de afgelopen jaren des te meer gebleken dat de organisatie soms voor taken wordt gesteld zonder dat er voldoende rekening wordt gehouden met de haalbaarheid van sommige doelstellingen. In welke mate de werkvloer wordt geraadpleegd is mijn niet duidelijk. Dat er onvoldoende naar de werkvloer wordt geluisterd, dat is wel gebleken. Bij de Toeslagen affaire is de organisatie naar mijn mening een speelbal van de media en de politiek geworden. De organisatie is ongeveer vleugellam geworden. Om haar taken goed uit te kunnen voeren is het in mijn ogen essentieel dat de Belastingdienst vaker aan tafel wordt uitgenodigd om te bespreken of het een en ander haalbaar is. In plaats van dat er een opdracht vanuit de ministerie wordt opgelegd. Is er voldoende capaciteit, is het een en ander wettelijk geregeld en kortom heeft de organisatie de juiste tools tot zijn beschikking. Daarnaast moet er naar mijn mening meer rekening gehouden worden met maatwerk. De dienst is door alle bezuinigingen steeds verder van de mens in de maatschappij gaan staan. Alles moet via internet. Even binnenlopen en een vraag stellen of iets regelen is al jaren niet meer mogelijk. We willen wel geld binnen halen maar de belastingbetaler daarbij helpen om zijn zaken goed te regelen : ho maar. We mogen vooral geen kosten maken om geld binnen te halen. Dus meer (laagdrempelig)contact met de burger/belastingbetaler is belangrijk.

1. Meer oor en oog voor de werkvloer
2. Haalbare doelen formuleren
3. Een organisatie die openstaat de belastingbetaler te woord te staan. Open loket, voorlichting wellicht in wijkcentra en of scholen. (onderzoeken waar dat nodig is)

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Voor mijn gevoel is het werken steeds meer "dweilen met de kraan open".
De kraan loopt steeds harder. En er zijn steeds minder mensen om te dweilen en op de dweilen wordt bezuinigd.
Dat heeft deels te maken met de pandemie en de uitstroom van medewerkers. Ook de Toeslagenaffaire speelt een belangrijke rol.
Er is steeds minder ruimte is voor menselijk inzicht (noem het ervaring). Vermoedelijk uit angst dat er verkeerde criteria worden gehanteerd.
Er wordt meer ingezet op algoritmen. Uit mijn ervaring bij werkzaamheden zijn algoritmen niet zalig makend. Het is een hulpmiddel en niet meer dan dat.
Daarnaast wordt de Belastingdienst gehouden aan een hoeveelheid regels die langzaam maar zeker belangrijker lijken te zijn dan het takenpakket van de Dienst. Ja, de burger moet worden beschermd. Maar de Belastingdienst moet ook zijn werk kunnen doen. Dat evenwicht lijkt zoek te raken.
Voor de koers/visie van de organisatie gaat het m.i. niet alleen om het vertrouwen van de burger te herstellen in de Belastingdienst/overheid.
Volgens mij gaat het om een totaal plaatje. Van wetgeving die niet van uitzonderingen aan elkaar hangt tot een organisatie die effectief zijn werk kan doen.

Voor mijn gevoel waaien we teveel met de verschillende winden mee. Nu met het toeslagenschandaal is klantgerichtheid top prioriteit 1. Hierdoor is er bijna geen ruimte voor controles (zowel veld als op kantoor). Dit kan voor mijn gevoel morgen weer anders zijn als de politiek weer iets anders ontdekt, zoals bijvoorbeeld het geval was met de bulgarenfraude. Dan is comtrole ineens weer belangrijk. Het zou goed zijn als de belastingdienst één bestendige evenwichtige lijn koos. Nu schieten we naar mijn mening voortdurend van het ene naar het andere uiterste.

De koers/visie van de Belastingdienst is onduidelijk. Mooie woorden bij de vleet, maar er wordt niet naar gehandeld. Op dit moment wordt de meeste aandacht gericht op het blussen van brandjes (AVG/FSV/toeslagen) en beloftes aan politiek nakomen (zoals bezwaren binnen termijnen afdoen), maar het ontbreekt bij het management aan kennis over de werkzaamheden zodat de juiste duiding van brandjes en cijfers mist. Op die manier is het varen van een koers/het volgen van een visie in onze organisatie welhaast onmogelijk.

Naar geluid van medewerkers is het MT/de directie weinig tot niet zichtbaar voor de werkvloer. Door de corona maatregelen zien we elkaar weinig tot niet op de werkvloer, dit heeft ook een impact op de mentale gesteldheid van medewerkers. Op de interne website kunnen medewerkers lezen over onze visie en koers, en afhankelijk van wat het MT via mail of werkoverleggen meegeeft, worden medewerkers geïnformeerd. Dit is echter summier en teveel voor op schrift naar medewerkers toe. Medewerkers missen de fysieke ontmoetingen, bijeenkomsten waar zij kunnen horen ipv al het nieuws op schrift lezen, en richten zich nu meer op hun eigen takenpakket (meer piekmomenten doordat er zowel intern als extern niet duidelijk gecommuniceerd wordt; verbinding met eigen dienst lijkt ver weg, dit heeft een nadelig effect op herstel van vertrouwen in hun eigen werkgever/dienst) dan op de koers/visie van onze organisatie.

De koers wordt politiek bepaald en daar zit nou net het probleem. De politiek heeft een eigen agenda en daar is het Departement voor om daar richting aan te geven in de vorm van mogelijkheden in uitvoerbaarheid en zingeving. Om dat te kunnen moet het Departement dus met beide benen in die uitvoering kunnen staan. Daar gaat het fout. Er zijn wel pogingen gedaan om de uitvoerende Dienst te betrekken bij nieuwe wetgeving, maar die stranden vaak door het overrulen ivm de wel heel dringende wens uit de politiek. Een fenomeen wat mij is bijgebleven uit een bezoek van een [redacted] <*****> dat het Departement zich niet kon veroorloven om meer dan 3 x 'nee' te zeggen. Dat geldt naar mijn waarneming nog steeds.
Resultaat is dat de Uitvoerende Dienst met heel veel (niche-)wetgeving te maken heeft die simpel (bijna) nooit aan bod komt, omdat er in de pikorde van prioriteiten heel andere keuzes worden gemaakt. Veel geschreeuw, weinig wol dus. Niet voortdurend in de ad hoc trein springen: gaat er bij Toeslagen iets fout, onderzoek dan eens of het bij de rest van de Belastingdienst misschien anders loopt/geregeld is voordat je al die medewerkers demotiveert en over de rooie jaagt. Over alle gevolgen die elders kunnen optreden wordt sowieso zelden nagedacht: denk bijv. aan coherentie tussen verschillende soorten wetgeving, het stapelen van verschillende maatregelen. Daar zou eens een hartig gesprek tussen targetmakers en politiek over moeten plaatsvinden.

De koers/visie van de organisatie wordt veelal op management/directie niveau bepaald. De werkvloer wordt zelden vooraf geraadpleegd en dus mis je input.

Het is mij niet duidelijk welke kant de organisatie op wil; ik krijg het idee dat de menselijke maat wordt omarmd, maar wat dat moet inhouden wordt (nog?) niet nader omschreven en uitgewerkt; het lijkt tot op heden zeer subjectief te worden ingevuld, zoals het iedereen het best uitkomt, wat kan leiden tot onduidelijkheid, rechtsonzekerheid, rechtsongelijkheid en onzorgvuldigheid met alle problemen van dien. Ik vraag mij tot op heden af of dit begrip een nieuw beginsel van algemeen behoorlijk bestuur is/moet worden of juist niet. Overigens kan ik me voorstellen dat de koers/visie van de organisatie ook nauwelijks en heel moeilijk te bepalen is door de ongenuanceerde benadering vanuit de politiek richting de Belastingdienst: er wordt meer afgebroken dan gebouwd.

Is niet geheel duidelijk. Ik ben ooit binnengekomen met de gedachte dat wij een Toezicht-organisatie zijn en GEEN controle organisatie die persé en correctie moet uitvoeren.

Binnen Toezicht kun je ook de conclusie trekken dat iets goed/acceptabel is en hiermee wordt ook een signaal afgegeven dat er gekeken wordt of alles volgens de afgesproken regeltjes gaat.

Wat is u het standpunt en visie van de Belastingdienst hieromtrent?

Ik ben zoekende naar de koers en visie van belastingdienst/MKB na de kwesties die gespeeld hebben ten aanzien van Toeslagen en FSV. Wat gaan we in MKB straks nog doen? Krijgen we nog de ruimte voor de behandeling van belastingaangiften en boekenonderzoeken bij ondernemingen. Of is de medewerker heffing en de controle-medewerker een uitstervend ras.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Het stuit me tegen de borst dat de werknemers worden afgerekend op handelen van de "top". De werknemers worden platgegooid met cursussen over menselijke maat en integriteit, terwijl naar mijn bescheiden mening, het probleem niet ligt op de werkvloer. Het feit dat de 'top' luistert, wil niet zeggen dat we gehoord worden.

Als we een koers kiezen werk deze goed uit opdat deze ook uitvoerbaar is met de medewerkers die we tot onze beschikking hebben.
Niet alleen de dienstverlening voorop plaatsen, maar dit doen in samenhang met het toezicht.
Meer handhavingsregie; duidelijk doelgroepen gemotiveerd kiezen, in combinatie met de verplichtingen.
Meer luisteren naar wat er speelt op de werkvloer.
Er wordt veel geroepen maar in de uitvoering is het niet zichtbaar.

Kan die koers, zowel intern als extern, duidelijker worden gemaakt ?
Dan kan ons pas echt de maat worden genomen en zijn de verwachtingen meer reëel

IK heb echt geen idee waar de BD op dit moment naar toe wil. Er is in mijn ogen geen visie. De organisatie volgt alleen nog maar en neemt geen initiatief, althans niet dat ik zie of hoor.

De Belastingdienst dienst eerder en duidelijker te reageren op alle negatieve berichtgeving in de media. Ook zou de oorzaak, zoals de gehele politieke besluitvorming, onder de aandacht gebracht moeten worden.

Het vaarwater waarin we zitten lijkt daadkrachtig management lastig te maken. En daarmee koersvast gaan varen richting het verwezenlijken van een duidelijke visie. Soms denk ik het management te vaak te zien worstelen in hoeverre een beslissing kan worden genomen vanuit eigen afwegingen. Het is een lastige periode waar we naar mijn gevoel teveel blijven hangen in onze eigen worstelingen. Het zou nmm goed zijn als we onze interne worstelingen wat meer publiek zouden maken richting de lijnen van onze politieke ambtsdragers en de tweede kamer. Gevoelsmatig lijken we te blijven hangen in alle ballen in de lucht te blijven houden terwijl dat volgens mij niet haalbaar en mogelijk zelfs niet wenselijk is. Ik begrijp overigens de worsteling.

De koers/visie van de organisatie is voor mij niet altijd helder. De communicatie met betrekking tot dit punt kan beter.

Voor mij persoonlijk is het onduidelijk wat onze koers / visie is.

Het duurt te lang tot er vanuit de politiek en de leiding van de belastingdienst in deze woelige tijd met veel negatieve pers leiderschap wordt getoond in een gezamenlijk gedragen visie op de toekomst. Zie ook de aanbevelingen van de tijdelijke commissie Toeslagen van begin dit jaar die ministeries, departementen en de hoogste directie van o.a. de belastingdienst opriep de handen z.s.m. ineen te slaan. Ik wil hier mee geven hier de hoogst mogelijke vaart achter te zetten omdat medewerkers hier al lang op zitten te wachten.

De koers en visie van de organisatie is mij niet helder. Integraal werken voerde de boventoon. Toen horizontaal toezicht en nu hoor ik vaak de menselijke maat, maar we moeten wel de wet handhaven. Wat is nu het belangrijkste waar we ons op gaan richten? En hoe gaan we samen als organisatie die koers varen? Voor mijn gevoel is wat in Den Haag vorige week speelde de koers van de Belastingdienst op dit moment.

De organisatie verzuipt in algemene terminologie door TOP. Het concreet maken is schijnbaar een opgave. Terminologie als agile, lean. Allemaal lege hulzen. Collega's op de werkvloer kunnen daar helemaal niets mee, ik ook niet. Dat is ook nog steeds het probleem, de afstand tussen management en werkvloer. Daarnaast krijgt het lokale management ook onvoldoende ruimte, fungeert in feite als marionet. Heel triest.

Ik heb het idee dat de koers van de organisatie niet meer ligt in het belang van de medewerkers, maar zich veel te erg laat sturen door politieke opvliegers. De organisatie zou tegen deze politieke opvliegers een veel standvastigere houding moeten aannemen om voor de belangen van de medewerkers op te komen.

Ik heb totaal geen idee wat de visie van de Belastingdienst is. Het lijkt wel of er adhoc wordt gereageerd. Er dient duidelijk aan de politiek te worden meegegeven dat bepaalde wensen fiscaal niet uitvoerbaar zijn. Kijk bijv. al na hoe ingewikkeld box 3 is geworden. Waarom wordt er bij bepaalde tv programma's over de toeslagenaffaire niet een keer door de dienst een nuance in het verhaal aangebracht. Dat er ook fraudeurs zijn en hoe het zover heeft kunnen komen. En dat de politiek niets met de signalen van de werkvloer heeft gedaan. Dat maakt je ook intern geen geloofwaardig en betrouwbaar partij.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Wat is de visie van onze organisatie? Wie zorgt voor goed leiderschap?Voorbeeld doet volgen is mij geleerd. Als leiders het goede voorbeeld geven wordt er gevolgd. Ik heb weinig steun gezien en gehoord vanuit de leiding in verband met toeslagaffaire en de gevolgen van deze affaire. Politieke partijen wassen de handen graag in onschuld en de belastingdienst en al haar medewerkers zijn blijkbaar niet goed bezig. Wie neemt hier nu de verantwoordelijkheid? <*****> Ik mis de zorgvuldigheid, de geloofwaardigheid en vooral de verantwoordelijkheid van mensen in de top van onze organisatie.Naar mijn mening moet voor een ieder binnen onze organisatie gelden dat we verantwoordelijk, geloofwaardig en zorgvuldig te werk moeten gaan en als een leider die boodschap niet alleen maar mededeelt maar ook daadwerkelijk uitdraagt dan kan een ieder dat voorbeeld volgen.

Ik vind dat de koers vanuit de BD nogal eens wijzigt. Een bepaalde visie nastreven kost tijd en geef het ook de tijd. Maar wijzig het ook als je ziet dat iets niet werkt. Vanuit mijn werkzaamheden is het schrijnend om te zien dat als een landelijke aanpak niet werkt, je terug moet kunnen naar het weer naar de kantoren te brengen. Hier gaat het nogal eens mis.

Waar willen we in de toekomst naartoe? Ik kan op deze vraag niet direct antwoord geven.

Ook in moeilijke tijden staan voor de werkvloer en dat ook naar buiten toe communiceren. Zoek ook de publiciteit. En blijf hameren op het feit dat de wetgeving niet door ons wordt gemaakt. Wij zijn als het goed is steeds bezig met de uitvoering van deze opgelegde wetten en maken geen beleid.

Het ontbreekt BD MKB aan duidelijke visie op handhaving en toezicht en dan met name de wijze van koppeling van visie op praktijk.

Als BD heb je maar 1 uitstraling naar buiten. Mijn werkzaamheden vallen onder 1 en dezelfde paraplu. De toeslagenaffaire waarbij ik tekst en uitleg vanuit 'mijn' dienst had verwacht, bleef uit. Incidenteel is een mail vanuit de Directie gekomen met een onduidelijke inhoud. Strook dit alles met de visie? Antwoord: "Neen....."

Op welke wijze wordt het invorderingsproces binnen CAP (LIC) ingevuld ? Op dit moment wordt m.i. teveel gewerkt met (tijdelijk) personeel met inhoudelijk te weinig kennis, waardoor er constant aan MKB bijstand gevraagd wordt i.v.m. grote achterstanden en/of herstelakties. Het geoefend oog functioneert vaak beter dan de automatisering die ter beschikking wordt gesteld aan de medewerker die een kunstje is geleerd.

Geef duidelijk aan wat de koers visie is van de organisatie, niet alleen n mooie schema's met bestuurlijke informatie, maar ook in begrijpelijke taal voor de werkvloer.

Visie is me niet duidelijk.

Het is belangrijk dat iedere medewerker van de Belastingdienst weet waar de Belastingdienst voor staat (missie), dat hij/zij weet waar we naar toe willen (visie) en dat duidelijk is op welke manier we dat willen doen (strategie). Als dat niet voor een ieder duidelijk is blijft het aanmodderen met het traject cultuur & leiderschap.

Hetgeen uiteindelijk richting medewerkers wordt gecommuniceerd blijft zeer abstract en lijkt nauwelijks te zijn gerelateerd aan de dagelijkse werkzaamheden.

Concreter zijn in wat we willen en waar we op inzetten. Wees daarbij reëel in haalbare doelen.

De visie is een wat gemakkelijke, immers de beste Bd voor Nederland ben je al snel met een monopoliepositie. Wat flauw natuurlijk. Belangrijker is hoe je die visie omzet in concrete, realistische, haalbare doelen op korte en lange termijn. Daar schort het aan. Ga maar na: In hoeverre dragen de jaarplannen en contracten daadwerkelijk bij aan het vormgeven van die visie? In hoeverre wordt daar centraal op gestuurd? In hoeverre sluiten keuzes die gemaakt worden in ketens en portfolio's aan op de invulling van de visie? Waar houden we bij in hoeverre we richting de stip op visiehorizon bewegen en langzaam onze doelen (hebben we die wel SMART gemaakt?) behalen? Medewerkers zien het niet. Daarom voelen de medewerkers er ook niets bij, laat staan verantwoordelijkheid. Het is niet van hen. Maar door het concreet te maken, gebruik bijv. de OKR methode, krijg je veel meer aansluiting vanuit alle organisatie delen op je visie en dragen activiteiten veel concreter bij. Daarbij zitten we in een matrix organisatie waar verantwoordelijkheden inzake sturing, beleid, uitvoering en eindverantwoordelijkheid veel te ver uit elkaar liggen. Ik ken geen enkele matrixorganisatie die dat zo heeft ingericht als bij de Bd. En ik heb in mijn internationale carrière veel matrix organisaties gezien. Waarom ben ik deze indeling dan niet eerder tegengekomen? Vrij eenvoudig: Omdat het in de praktijk bewezen niet efficiënt werkt. Het maakt traag en log en mensen duiken weg voor echte verantwoordelijkheden. Het verklaart deels waarom de huidige invulling van de visie zo moeizaam gaat en nauwelijks progressie laat zien.

Duidelijker communiceren met wat dit in praktijk betekent en toelichten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Het komt bij mij vaak voor dat we van richting veranderen zonder op de hoogte te zijn van de noodzaak hiervan en welke processen vooraf zijn doorgelopen. Het komt te vaak uit de lucht vallen.

Ik heb het idee dat we de ene kant links gaan en de andere keer weer naar rechts.
Ben me wel bewust dat dit natuurlijk politiek ingegeven is.

Het gaat nog veel te vaak om aantallen en niet om kwaliteit. Kwaliteit en aandacht kost nu eenmaal meer tijd en die krijg je niet omdat je anders je aantallen niet haalt.

Invordering: zodra Den Haag in het kader van coronamaatregelen besluiten neemt komen er meerdere wijzigingen over 1 ondewrerp binnen de invordering voorbij, iedereen die denkt er verstand van te hebben wil er ook wat over zeggen. Het zou beter zijn dit nog meer centraal te beleggen en vanuit dat punt te communiceren (landelijk!)

Handel de ontstane situatie met bijvoorbeeld de toeslagenaffaire sneller af. Om te beginnen met de trieste gevallen die zich steeds in de media manifesteren. Hierdoor zouden wij als organisatie mogelijk beter in het nieuws komen.

Persoonlijk vind ik dat het beleid nogal zwabbert. Zeker vanuit Den Haag kan er meer verbetering komen door betere en realistischere wetten.

Het komt regelmatig voor dat de ene afdeling/discipline niet over informatie beschikt waar een andere afdeling/discipline mee bezig is.

Het lijkt er af en toe op dat we bij de Belastingdienst een dagkoers hebben. Iedere directeur heeft weer andere ideeën, waardoor ik een lange termijn koers/visie mis. Het eenzijdige beeld van de Belastingdienst dat in de media wordt geschetst draagt hier natuurlijk ook niet in positieve zin aan bij.

het lijkt er telkens meer op dat de koers van de organisatie is het zoveel mogelijk vinkjes kunnen zetten en daardoor zijn wij meer en meer met onze eigen administratie bezig van uren en resultaten, dan dat we werkelijk ons werk kunnen doen.

De visie is niet altijd duidelijke en wordt vaak (te) laat gecommuniceerd. naar de werkvloer.
Vanuit mijn eigen werkzaamheden zit ik redelijk dicht bij de beleidsmakers binnen mijn middel, echter valt het mij elke keer weer op dat veel collega's op de werkvloer, nadat een besluit heeft plaats gevonden, vaak niet op de hoogte zijn gebracht van helgeen is gewijzigd.

De hele toeslagenaffaire heeft mij als werknemer van deze dienst diep geraakt. Als ze mij vragen waar ik werk , zeg ik " op kantoor : terwijl ik trots ben op onze werkgever, je krijgt een en al shit over je heen sindsdien. Het blijft maar niet opgelost.

Vroeger was het duidelijk welke richting we op wilden: goed toezicht en dekking om dit uit te voeren; eenvoudiger maken van het doen van aangiften; compliance bevorderen etc. Nu lees ik alleen maar over zaken als verbinding zoeken, contact met de kwetsbare burger etc. Het gaat erom de klant te bedienen op de wijze die hij verdiend. Ik zie alleen maar ondernemers die ook gewoon uitspreken dat ze koste wat het kost zo min mogelijk belasting willen betalen. Desnoods onrendabel investeren en met kia en mia etc de heffing drukken dan belasting betalen. Niets geen compliance of ik draag mijn steentje bij. Als het om geld gaat worden principes direct losgelaten. Durf als Belastingdienst meer de zaken, ook naar de pers, te benadrukken en uit te meten die fout gaan. Zie in dit kader ook de voorsorterende ondernemers en advieswereld voorop bij wijziging van het 'tariefopstapje' in de Vpb. Het gaat alleen om zo min mogelijk betalen. We moeten ons geen zand in de ogen laten strooien, politiek en BD blijf alert! Alleen door goed toezicht uit te oefenen en dit ook te delen (uiteraard anoniem) met de buitenwereld kunnen wij het respect terugverdienen en niet met allerlei halfzachte bewegingen. Doodziek word ik van items op Intranet over het uitdelen van 'ijsjes' aan collega's (en ik niet alleen), ik herken 'mijn' Belastingdienst niet meer.

Ik verwacht van de organisatie meer tegenwicht tegenover de politiek wanneer het gaat om de (on)uitvoerbaarheid van door de politiek gewenste regelgeving. Ook verwacht ik van de organisatie duidelijker weerwoord tegenover vaak ongenuanceerde berichtgeving in de media. Het lijkt me dat we vaker moeten onderstrepen dat we geen regels maken, maar slechts de gegeven regels naar eer en geweten uitvoeren, en dat is vaak moeilijk genoeg.

Op niveau van DG en directeuren blijft dit te algemeen, doorvertaling naar onderliggende niveaus wordt niet of slecht gemaakt. Daardoor onduidelijk wat er verwacht wordt en moet gebeuren om de koers te kunnen volgen.

Ik lees te vaak lange en ingewikkelde documenten met weer een nieuwe visie. Laatst nog eentje van ruim 70 pagina's. Ik moet al moe als ik eraan denk om dat te gaan lezen. Nu komen er Q&A's op dat stuk. Kennelijk is dat nodig. Had dat niet eerder bedacht kunnen worden?

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

constant wordt er een koers bepaald en een jaar later weer gewijzigd omdat dan ook leidinggevenden weer naar een nieuwe job gaan. Nooit wordt bij de werknemers gevraagd wat nu slim is. Constant nieuwe managers die weer iets vinden, hier een paar jaar aan vast houden maar al snel zien dat het niet werkt. Hadden ze vooraf ook kunnen weten door eens met werknemers te praten. Heel vroeger was er een visie voor bijv. 5 jaar, momenteel....zeg het maar

Op dit moment zie ik weinig visie binnen de dienst, misschien is dat ingegeven door angst voor de de buitenwacht i.v.m. toeslagen/fsv.
Het lijkt meer op eieren lopen en geen risico's meer durven nemen.

De koers van de Belastingdienst dient het dienen van de democratische rechtstaat te zijn. Als rechtshandhavingsorganisatie dient zij hier op gericht te zijn. Dat dient zij uit te stralen, waar zij een hand uitsteekt naar welwillenden, zij die falen, maar wel willen helpt en streng optreedt tegen zij die niet willen deugen.

De dienstleiding (en politieke leiding) is druk met de reparatie van FSV, Toeslagen en andere politieke issues. Daarnaast lijken we lamgeslagen te zijn door de AVG waardoor risicoselecties op dit moment maar beperkt beschikbaar zijn. Ik zou graag zien dat er een koers wordt bepaald waar we over een jaar, twee jaar en 5 jaar willen staan met de Belastingdienst en hoe we daar gaan komen. Daarbij hoort ook een strategisch personeelsplan.

Veel collega's lopen als decennia binnen de Belastingdienst rond. Zodoende wel gewend aan de golfbewegingen van om de zoveel jaar bijgestelde koers. Er zou m.i. meer toelichtingen op de te volgen koers mogen komen, bijv. ook op kantoorniveau.

Er is veel misgegaan de afgelopen jaren en dat heeft geleid tot een dienst die naar binnen gekeerd en afwachtend is. Het is ook heel moeilijk om weer positie te krijgen in een politieke werkelijkheid die van incident naar incident gaat. Deskundigheid op dat niveau is ver te zoeken. Eerst lijken de politieke enquetes hun beloop te moeten hebben gehad, voordat de rust terugkeert en we weten welke koers er gevaren kan worden.

De koers en visie van de Belastingdienst op zich is me helder. Nu speelt er echter een mogelijke reorganisatie van de structuur en werkverdeling binnen de invordering. Dat wordt gecommuniceerd middels een 'notitie' die een eerste gedachtegang zou zijn. Daarbij staan de medewerkers, naast de ondernemers, voorop. De medewerkers zijn hierover echter nog niet over geïnformeerd. Via de regiodirecteuren zijn we geïnformeerd. Dat kan m.i. veel beter!

Niet is altijd duidelijk wat de koers is; belastingdienst is politiek gestuurd en wil daarom nog wel eens zwalken. Duidelijker naar de politiek aangeven dat er niet altijd de ruimte is om taken uit te voeren. Wet en regelgeving is ook onnodig complex geworden.

Ik mis nog een concrete toekomstvisie op het hybride werken en met name een stuk daadkracht om daarvoor ons werk nog beter te organiseren. Bv door meer bandbreedte voor video overleg op de DWB, of het voorzien van I-pads voor iedereen. Ik mis tevens visie op de rol van en interactie tussen de werknemer en leidinggevende. De informatievoorziening van zowel leidinggevende als werknemer over zijn werk is omslachtig en incompleet. Kortom, werk eerst aan een paar basisvoorwaarden om met zijn allen te kunnen werken aan onze belangrijke missie en daarmee voorspelbaarder en betrouwbaarder te worden voor de belastingplichtige, alvorens allerlei nieuwe doelen etc te gaan definiëren (zoals bv vermeld in het document Balans)

Voel me enorm in de steek gelaten door de organisatie na alle belastingaffaires (o.a. toeslagen). Geen reacties naar buiten toe met tegengas.

Koers is i.i.g. mij niet duidelijk. Reorganisaties herhalen zich (in de letterlijke betekenis van het woord).

Momenteel is de Belastingdienst de ongewenste hond van de politiek. We krijgen klap op klap en nooit fatsoenlijk te eten.
Taken worden niet uitgevoerd, controles nog nauwelijks gedaan, werk dat de hoogste prioriteit heeft gekregen wordt niet gedaan omdat er geen capaciteit is.
Als wij het onderwijs zouden zijn, zouden de kinderen allang niet meer op school komen omdat er per school hooguit 1 leraar beschikbaar is.
Wat zijn we eigenlijk nog aan het doen? De mensen die eerlijk belasting betalen zijn de sukkels van de maatschappij. Zij die niet willen betalen, worden echt niet opgespoord. Het is om gek van te worden dat we renseignementen binnenkrijgen waaruit 100% is op te maken dat mensen over duizenden euro's (tot meer dan een ton) belasting in box 1 moeten betalen, en die renseignementen worden gewoon niet opgepakt.
Zij die de uitkering wel hebben aangegeven, zijn dan eerlijk, het systeem is dat niet.

De gang van zaken rond de toeslagenaffaire en FSV vraagt om een heldere visie op het toezicht van de toekomst.

Het formuleren van een koers / visie is één, het in de "vezels" van je mensen krijgen is twee. Dat begint al bij de top, maar zeker in de vertaling richting de werkvloer. En dan niet enkel de woorden, maar vooral het (laten) zien.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De koers/visie is aanwezig en vertaald in een algemeen pad, echter ontbreekt een duidelijke vertaalslag naar concrete acties en prioriteiten.

De 'koers van de Belastingdienst' veronderstelt dat de Belastingdienst haar eigen koers vaart. Dat zou betekenen dat de Belastingdienst de bestemming kent. Is dat wel zo? De politiek bepaalt toch de bestemming? Kan de Belastingdienst wel haar koers bepalen? Wij roeien gewoon zo hard we kunnen. Bestemming onbekend. Wij bepalen hoe wij roeien. Wij optimaliseren het roeien. De stuurman bepaalt de koers.

Contact tussen de roeiers en de stuurman bepaalt het succes. De politiek is de stuurman. Indien de stuurman de roeiers het bos instuurt, hoeven de roeiers zich niet naar binnen te richten op zoek naar een visie of koers.

Roeien wij niet optimaal genoeg? Dan stellen wij vast wat beter kan. Waar hebben wij een visie of koers voor nodig?

Er kan meer informatie aan de medewerkers worden verschaft over de koers/visie op de lange en korte termijn, gekoppeld aan een meer gedetailleerde invulling voor de werkprocessen. Nu blijft de informatie over de koers/visie heel globaal.

De koers/visie van de organisatie komt vanuit de leiding onvoldoende terecht bij de medewerkers. Naar mijn idee zijn teamleider ook onvoldoende betrokken bij het vormen van deze visie en hebben zij daarom moeite met het overbrengen van de visie.

Waar staan we concreet over 5 jaar? Doen! Niet alleen maar denken! Durf eigen koers te varen t.o.v. politiek of nee te zeggen. Keuzes maken!

Er is totaal geen visie van de organisatie. Op een hoger niveau zit iedereen er voor zichzelf. Niemand is daadwerkelijk betrokken om het beter te doen. Dit komt voornamelijk door de hele grote afstand tussen werkvloer en directie.

Als controlemedewerker buitendienst(veldtoetser) zie ik graag verandering in de boekenonderzoeken, het gaat nu meer om de aantallen gerealiseerde boekenonderzoeken te behalen. De groep belastingplichtigen die aandacht behoeft wordt hierdoor nauwelijks geraakt.

Verandert per minuut. Reorganisatie op reorganisatie. Koers is onduidelijk en het werkt demotiverend

Het lijkt erop dat de leiding van de BD alleen bezig is met zijn eigen baan en het tevreden stellen van de politiek (historisch). Als ze er vervolgens een zooitje van maken krijgen ze gewoon ergens anders een baantje en komt er weer een ander door Den Haag gestuurd poppetje die weer zegt goed naar de werkvloer te luisteren om vervolgens vooral ja en amen tegen de politiek te zeggen.

telkens een andere visie en of koers is niet goed. we worden gestuurd door Den Haag. Is meestal niet duidelijk welke kant ze op willen

Aan het begin van deze eeuw stond er een goed werkende belastingdienst. Daarna zijn we in mijn visie kapot gereorganiseerd. Geen idee waar al die nieuwe modellen en inrichtingen van de organisatie nu voor bedoeld waren. En ik weet nog steeds niet wat onze organisatie wil, behalve dan dat ik tijdens mijn verlof nog achterna gezeten wordt voor niet Awb-conforme bezwaren. Doe even normaal. Een mens heeft recht op verlof. Waarom is dit gedrag van managers nodig?

De koers / visie van de Belastingdienst schommelt nog wel eens vaak. Hierdoor worden onnodige investeringen gedaan door bijv. trainingen, cursussen die toch niet gebruikt gaan worden.

Nog meer transparant zijn en de zaken met zijn allen oplossen. Kijk vooral waar mensen goed in zijn ipv papieren en functiegroepen, dat is achterhaald. De kennis zit er maar soms hebben die mensen niet de juiste papieren om voor de BD dan het werk te mogen doen, erg jammer!

Sinds 2011 hebben we geloof ik 5 keer de organisatie geherstructureerd. Net als onze politiek lijken we die blik op de horizon met een duidelijke, tijdsbestendige koers kwijt te zijn. In deze snel veranderende wereld waarin we nu leven is dat denk ik ook lastig. Toch is het van belang om zorg te dragen dat op lange termijn de doelen onveranderd blijven en de organisatie niet te veel opgeschud wordt. De organisatie is daar te groot voor. Het frustreert werkprocessen en verward personeel.

Ik vraag me af of wel een koers of visie hebben. We (belastingdienst) komen heel vaak negatief in het nieuws. Ik heb het gevoel dat onze leiding het niet voor de werkvloer op neemt. Naar aanleiding van deze negatieve berichten had ik ook verwacht dat we een nieuwe koers gingen varen. Niets van dit alles is waar. We gaan gewoon op dezelfde voet verder en alles blijft bij het oude. Al zo vaak gezegd maar nooit wordt er naar de werkvloer geluisterd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Duidelijkheid over de consequenties van de visie en de manier waarop bestuur en management bereid is die consequenties te dragen en te delen met de opdrachtgever.
Heel specifiek in mijn werkomgeving (waarderingen) ontbreekt een heldere visie van het management hoe de functie van waarderingsdeskundige toekomstbestendig kan worden gemaakt.
Duidelijk bespreken met medewerkers niet alleen publiceren
De koers en visie dient duidelijk te worden gecommuniceerd naar de medewerkers.
je krijgt te horen wat je moet doen maar waar het heengaat is voor mij vaag
Door de vele wijzigingen en de vaak wisselende top van de Belastingdienst, wordt de meerjarenvisie bijna jaarlijks aangepast of volledig verandert. Dit heeft voor mij tot gevolg gehad dat ik me daar nauwelijks nog voor interesseer en me daar niet mee bezig hou. Een visie die zo vaak wijzigt heeft voor mij geen toegevoegde waarde. Dit stompt af.
Ik zou graag zien dat de koers van de organisatie helder wordt gecommuniceerd. Waar zijn we van en waar niet. Duidelijk maken dat de keuzes die hierover gemaakt worden politiek gestuurd (moeten) zijn. Laat ook zien wat de gevolgen zijn van beperkte capaciteit. Dus waar kunnen we minder aandacht aan geven dan we willen vanwege beperkte capaciteit. Laat deze keuzes (transparant) zien.
Organisatie wordt vooral geleid door de maatschappelijke opinie en kan daardoor in haar uitvoering geen eigen koers volgen. Aan de ene kant begrijpelijk, maar aan de andere kant moet deze organisatie geen tandeloze tijger worden.
De visie van de organisatie is vooral gericht op de cijfers, qua tijdigheid en kwantiteit. De kleine club binnen Utrecht borgt onderling wel de kwaliteit maar vraag me af of dat overal op die manier is ingeregeld. Merk ook dat we doordat we politiek gestuurd zijn belastingplichtigen met papieren handjes moeten behandelen, vooral door de toeslagenaffaire. We moeten ervoor waken dat we hierin niet doorslaan.
Geen visie/koers vormen vanuit druk uit de media en negatieve berichtgeving. Terug naar de basis, waar sta je voor als organisatie en verbindt de medewerkers daarmee.
Meer effort in 'strategic alignement' en concretisering en doorvertaling visie naar handelsperspectief van medewerkers.
Ik begrijp dat er onvoldoende geld en onvoldoende personeel is maar de visie van de bd zou toch moeten zijn weer grip op de maatschappij te krijgen in plaats van overal achteraan te hollen. Voorbeeld e-commerce, we zijn er nu in 2021 achter dat de (onbelaste) consumptie via websites als Amazon etc uit de hand gelopen is.
De koers / visie is onduidelijk. Er wordt zonder overleg taken vanuit de top opgelegd (denk aan FSV en aanwijzen collega's die al dan niet gedwongen vrijwillig moeten worden ingezet bij toeslagen).
Niet meer weerloos alles incasseren wat in de media gesteld wordt.
De belastingdienst moet duidelijker aangeven aan het publiek en aan haar medewerkers, wat haar taken zijn. Bijvoorbeeld: 'Voor degene die toezicht houdt op aangiften, is van belang om te toetsen of een aangifte van voldoende kwaliteit is, niet het bedrag dat wordt gecorrigeerd.' Wees transparant zowel intern, als extern.
Binnen de organisatie bestaat de neiging te veel onderwerpen tegelijk te willen meenemen en vervolgens uitgebreid en gedetailleerd uit te werken. Hierdoor wordt het een complex en soms onoverzichtelijk geheel. Door koers/visie beknopt en overzichtelijk te houden en steeds duidelijk te koppelen aan de missie kan deze ook richting medewerkers helder uitgedragen worden. Vervolgens is het van belang dat medewerkers de onderwerpen kunnen doorleven, zodat ze ook van hun worden en zij deze koers/visie goed in hun werk kunnen integreren en uitdragen. Als voorbeeld benoem ik hierbij de menselijke maat, waarbij in eerste instantie vanuit de vaktechniek gedacht werd en vooral gezocht werd naar de mogelijkheden binnen de wet- en regelgeving en werd geconstateerd dat in de wet weinig ruimte was voor "freies Ermessen". De juiste aandacht geven aan de klant, luisteren en empathie tonen zijn onderwerpen die hierbij van belang zijn. Daar kunnen we de menselijke maat toepassen. Gelukkig is dit in het afgelopen jaar ook steeds meer naar voren gekomen en ligt hier nu ook steeds meer de nadruk op.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

De angst om fouten te maken (vanwege het Toeslagenschandaal) belemmert het toezicht in de praktijk. Alle ideeën moeten helemaal formeel dichtgetimmerd zijn, voordat we in actie kunnen komen. Zie bijvoorbeeld het moeizaam tot stand kunnen komen van TSV, de opvolger van FSV om signalen vast te leggen.
Maar in het algemeen geldt dat het veel te lang duurt voordat beslissingen worden genomen. Voorbeelden zijn: formatie bepalen in MKB, nieuwe vacatures (tijdig) openstellen, of gewoon een genomen besluit ook daadwerkelijk uit gaan voeren.
Vaak zal er toch nog ergens een goedkeuring gegeven moeten worden of zo. Dit duurt echter veel te lang.

Er is wel sprake van een koers en visie maar het werken daarnaar toe kost veel tijd en tegen de tijd dat we op koers liggen veranderd de koers weer. Veel en veel te vaak weer nieuwe inzichten, andere leidinggevenden, weer 100 dagen visie of andere musthaves die niet bijdragen aan een bestendige, haalbare koers.

Of dit aansluit op de koers/visie van de organisatie weet ik niet. Maar stop met RULINGS of afspraken met grote ondernemingen, welke afwijken van de wet en regelgeving en die wel ongewijzigd van toepassing blijven op de rest van de maatschappij. Ongelijke behandeling van belastingplichtigen komt er bij mij niet in. Om erger te voorkomen blijf ik loyaal als zoals het nu is, want als niemand zich meer confirmeert aan het beleid, uit het zich in een chaos. Echter zie ik de noodzaak ervan in, om toch loyaal te blijven, maar ken weinig mensen die hier zo naar kijken. Bereidheid om bij te dragen aan de maatschappij neemt af, na mate meerdere belastingplichtigen, grote partijen, zich hier niet aan hoeven te houden. GEVOLG: Waarom zou ik bijdragen als grote ondernemingen dat ook niet hoeven? Waarom zou iemand zich aan regels houden, als die regels niet voor iedereen van toepassing zijn? "Dan vind ik het oneerlijk en ben ik ook gerechtvaardigd om niet bij te dragen en ben ik liever freerider, dan een eerlijke verliezer". Dat krijg je dan naar mijn idee. Bewust dan wel onbewust.

kerstboom is omgedraaid. managers worden benoemd die niet kunnen managen en zelfs 0,0 kennis en kunde hebben. Weten zelfs niet wat je zoal doet. onvoldoend BI ter beschikking dus hoe kun je iemand beoordelen waarvan je niet weet wat deze zoal doet en de ter bschikking staande BI is ver ondermaats. Tevens wordt er gewoonweg niet geluisterd. Stuurloos schip.

Ik ga richting mijn pensioen (65+) en maak mij niet meer zo druk om de koers/visie van de organisatie. Als ik naar het nabije verleden kijk dan is de koers visie niet altijd even duidelijk geweest en lang niet altijd zou de gekozen koers/visie (in zijn geheel) mijn koers visie zijn geweest.

Ik ben de koers/visie van deze organisatie allang kwijt en het is mij volstrekt onduidelijk welke kant men op wil. Daarnaast vind ik dat deze organisatie veel te veel over zich laat lopen en naar buiten toe onvoldoende duidelijk maakt waar we mee bezig zijn en waar we mee te maken hebben.
Eerlijkheidshalve moet ik zeggen dat ik inmiddels zo beurs ben van alle verschillende dagkoersen door de jaren heen, dat het mij eigenlijk ook helemaal niet meer interesseert wat de koers en visie heden ten dage is.

Momenteel regelmatig verwarring door (verschil) publiciteit in- en extern. Het bijstellen van beleid, gestuurd door alle gebeurtenissen (of de openbaring daarvan), roept nogal eens verbazing of zelfs irritaties op. Met name daar waar eerder beproefd beleid opnieuw "uit de kelder" wordt gehaald om geconstateerde (en óók al voorspelde) missers/misstanden aan te pakken. Maatwerk leveren vraagt ook maatwerk aan de kant van de capaciteit, die door de jaren heen is gekrompen en/of anders is ingezet.

Soms, als het eind van het jaar nadert, blijken aantallen prio 1. Hierdoor wordt vaak zinvoller werk niet meer gedaan. Dit is echter al jaren een terugkerend probleem.

Wat willen wij bereiken? Doen wij wel de goede dingen? Wordt er niet nog steeds teveel gestuurd op het halen van aantallen?

De visie van de dienst is niet duidelijk en niet eenduidig. Dit hangt naar mijn idee samen met de daadkracht en besluitvaardigheid binnen de organisatie.

Toekomstvisie MKB geeft niet aan welke vraagstukken opgelost moeten worden, houdt geen rekening met het verandervermogen vd organisatie en bovenal laat het grootste probleem (invordering kleinbedrijf) nog 3-5 jaar ongemoeid.

De organisatie is overgeleverd aan een onbetrouwbare opdrachtgever, n.l. de politiek. En dan met name de 2e en 1e kamer. Een politiek, die slechte wetten maakt, waarschuwingen in de wind slaat en als het misgaat de schuld vakkundig op het bordje van de uitvoering en rechtspraak legt. De leiding van onze organisatie geeft n.m.m. te weinig weerwoord en weerstand tegen deze praktijken.

Er moet één specifieke invorderingsstrategie komen voor zowel MKB als CAP/LIC. Er is nu geen samenhang in aanpak, processen en prioriteiten en dat is storend voor de samenwerking.
Het systeem van Dynamisch Monitoren is dringend aan herziening toe. De wijze waarop dat moet gebeuren, moet met input van de werkvloer en behelst meer dan een telefoontje toevoegen. Efficiënt is prima, maar laat er periodiek een mens naar kijken (4-ogen)

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 [redacted] **Koers/ visie van de organisatie**

Al jarenlang wordt de Belastingdienst min of meer geleefd door incidenten waardoor de organisatie regelmatig negatief in het nieuws komt. De toeslagenaffaire en FSV zijn hier de belangrijkste voorbeelden van. Ik vind dat de leiding geen gebruik maakt van de mogelijkheid om uitspraken in de media te nuanceren. Daarnaast vragen de toeslagenaffaire en FSV om personeelsinzet vanuit het segment MKB. De primaire taak (het toezicht op MKB-bedrijven) is al een paar jaar de sluitpost van de begroting. Landelijk komen er voor de controle/veldtoets geen goede projecten tot stand om dit toezicht vorm te geven. Er is in de voorbije jaren geen enkele verbetering te zien t.a.v. de handhavingsregie. De posten die uit projecten komen blijken telkens niet de juiste posten te zijn.

1.
Het huidige (corona) beleid van de Belastingdienst vind ik zeer zorgelijk.
Ik doel hiermee op het ruimhartig verlenen van vele vormen van uitstel tot betaling en betalingsregeling. Ik zie in de praktijk veel uitstel en betalingsregelingen bij ondernemers (lees is sommige gevallen ook ZZP'ers particulieren) die al ruim voor de corona tijd grote belastingschuld hadden en die tijdens deze corona periode de schuld alleen maar zien oplopen. Ik hoor vaak de opmerking dat als straks de periode van betalingsregeling aanbreekt en ze moeten hun lopende verplichtingen ook nog gaan voldoen, dat ze zich dan failliet laten verklaren. Diverse ondernemingen zijn hier al voorbereidingen aan het treffen.

2.
Daarnaast vind ik het zorgelijk dat schulden van nog voor de corona (die volgens interne gegevens in de miljarden lopen) blijven liggen op de schap van het LIC en waar geen of weinig invorderingsmaatregelen voor worden genomen.

3.
Door de massale uitstroom van collega's (in vele afdelingen) die met pensioen zijn gegaan is tevens ook veel kennis en ervaring uitgestroomd. De ervaring en kennis is vaak niet op tijd overgedragen aan de (nog binnen te halen) nieuwere collega's.

De hogere leiding ontbreekt het vanwege onvoldoende kennis van zaken aan visie. Daardoor wordt er helaas een onjuiste koers gevaren.

We lijken op papier een koers en visie te hebben waar je het alleen maar mee eens kan zijn en voor kan zijn. Ik mis alleen vaak de aansluiting naar de uitvoering en werkelijkheid.

Het is voor mij niet duidelijk wat op de lange termijn concrete doelen van de Belastingdienst zijn.

Binnen de dienst zijn we goed in plannen, delegeren en ons straatje schoon houden. Ik mis het familiegevoel, het wij gevoel. We lijkt niet in staat om effectief en efficiënt projecten, doelen te behalen en te leren van elkaar.
Er is veel politiek spel waarbij niemand aangewezen kan worden als eindverantwoordelijke en niemand heeft buikpijn als doelen niet behaald worden.
De organisatie lijkt te bestaan uit mensen die op de winkel passen en vooral geen behoefte hebben aan verbetering. (dat blijkt althans niet uit de daden en het negeren van verbeter initiatieven)
Eén van de speerpunten is om de cultuur te veranderen echter dat bereik je niet door enkel nieuwe medewerkers aan te nemen. Groot deel van het management zal vervangen moeten worden door "sterke" leiders die met duidelijke doelstellingen en regelmatige feedback momenten worden weggestuurd.

De organisatie laat de huidige kritiek vanuit de maatschappij over zich heenkomen en ondersteunt de medewerkers te weinig.

Ik kaart hier een onderwerp aan wat ik zelf wat ongrijpbaar vind, maar dat voor mij gevoelsmatig het best past bij de koers/visie van de organisatie:

Er wordt regelmatig aangegeven dat de Belastingdienst er in de beeldvorming naar buiten toe niet goed op staat. Het spreekwoord over de snelheid waarmee vertrouwen vertrekt en weer terugkomt is vast bekend. Toch vraag ik me wel eens af of we zelf goed weten wat we willen. Willen we dienstverlenend zijn of wordt er op (administratieve) taken bezuinigd en worden deze op onpraktische wijze gecentraliseerd? Staat kwaliteit voorop of gaat het om het halen van aantallen? En in het verlengde daarvan: moeten we bijvoorbeeld willen sturen op correctiebedragen of vergelijkbare perverse prikkels? Zijn we aan de andere kant voldoende zichtbaar? Wordt het toezicht van de Belastingdienst ook daadwerkelijk door ondernemers ervaren? Ik vind het belangrijk dat zowel intern als extern duidelijk is welke richting we op willen, wat we als Belastingdienst zijnde willen uitstralen en dat dit ook daadwerkelijk in de praktijk wordt gebracht. Ik vind het daarbij belangrijk om dit te blijven benadrukken.

De gewenste koers en visie is wel duidelijk. Het vraagt echter ook beslissingen om dit ook in te richten. De huidige directie van MKB blijft maar praten en twijfelen en maakt het uitvoeren van de visie en koers hierdoor op dit moment niet mogelijk.

De politieke aansturing mag meer aansluiten op de dagelijkse werkelijkheid.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1366 **Koers/ visie van de organisatie**

De (leiding van de) Belastingdienst heeft zich de afgelopen twee jaar als een willoze boksbal laten murwbeuken door de politiek en journalistiek zonder publiekelijk een fatsoenlijk weerwoord te bieden en het op te nemen voor de eigen medewerkers. Daarenboven hebben de eigen staatssecretarissen een strafaangifte gedaan tegen alle medewerkers van de gehele dienst. Het vertrouwen van de medewerkers in de eigen dienstleiding is hierdoor compleet verdwenen. Als schaamlap wordt er een programma over cultuurverandering voor de medewerkers opgetuigd, maar de enige cultuurverandering die er dient te komen is in de hogere managementlagen (daar moeten weer mensen die verstand hebben van belastingen aan het roer komen) en niet te vergeten de politiek die maar niet ophoudt om onze voor het voortbestaan van dit land cruciale uitvoeringsdienst door het slijk te halen en te bashen, zonder dat deze de hand in eigen boezem steken. Door decennialange bezuinigingen en ondoordachte wetgeving zitten we nu met de gebakken peren...

Op papier moeten we de compliance bevorderen. Niemand vertelt ons hoe dat moet.

Gezien de overbekende landelijke nieuwsberichten van het afgelopen jaar is mijn professionele trots omgeslagen in schaamte en lijdzaamheid. Koers en visie zijn aan een grondige herbeziening toe.

Ik snap dat wij als uitvoeringsorganisatie altijd uitvoeren wat de regering bepaald. Dat daar alleen al een bepaalde mate van begrenzing in zit. Ik zou wel graag zien dat wij als organisatie ons meer zouden laten horen. Dit gevoel heb ik mede doordat wij als organisatie vaak besproken worden (de laatste maanden/jaren niet zo positief, deels terecht) en dat het van onze kant zo stil is. Uiteraard moet er voor fouten verantwoordelijkheid worden genomen, maar voor de 99% die goed gaat niet? Daarnaast denk ik dat het goed is om meer (publiekelijk) van ons te laten horen bij het bepalen van de koers, al moet ik eerlijk toegeven of ik niet weet of hier mogelijkheden voor zijn. Ik ben ontzettend trots op mijn werk, ons werk, op mijn collega's op onze organisatie. Ik denk dat we samen heel veel kunnen. Verbeterpunt zou zijn dat een koers/visie ook het product van ons allen is in plaats van, van boven bepaald en door de medewerkers maar te halen. Ik snap ook wel dat binnen onze organisatie niet iedereen tevreden is te houden en het praktisch gezien op zijn minst "lastig" is om iedereen zijn mening er over te laten geven, en ook niet zinvol waarschijnlijk. Meer betrokkenheid vragen bij de koers/visie is wat ik mee zou willen geven.

Bij een onderdeel van de belastingdienst (i.c. toeslagen) zijn een aantal zaken enorm misgegaan. Zaken waar je je als burger, en helemaal als belastingdienstmedewerker voor schaamt. Ik heb vrij veel proberen te lezen over de oorzaken van de toeslagenaffaire en constateer o.a. dat de kern van de misstoestanden aan de top van het besluitvormingsproces zitten. Eén van de oorzaken is de rigiditeit van de regelgeving en de doorvertaling daarvan naar de werkvloer. Ambtenaren hadden geen/te weinig ruimte om maatwerk te leveren. Te weinig professionele ruimte. Ik ervaar dat hier niet van geleerd is. De organisatie is nog steeds bezig om de professionele ruimte te beperken, nu met het doel de kans op negatieve publiciteit te minimaliseren. Dit lijkt haast verworden tot de doelstelling van de belastingdienst. En waarschijnlijk is dat ook voor de ambtelijke top het belangrijkste criterium waar ze op afgerekend kunnen worden. De traditionele doelstelling van de belastingdienst worden hier ondergeschikt aan gemaakt, inclusief de effectiviteit/efficiency.

Basisrandvoorwaarden moeten goed zijn, echter zie ik te weinig aandacht voor: 1) vertrouwen in de medewerker "gefundeerde trots" zoals <*****> . Dat wordt weinig serieus genomen, als je bekijkt met hoe weinig charisma, visie en respect over de Belastingdienst en haar medewerkers op een eenzijdige wijze wordt gesproken. Er is geen stevig boegbeeld van iemand namens de Belastingdienst die weerwoord durft te geven op hoe de BD vanuit onjuiste achtergrond en informatie wordt gepresenteerd. Dit heeft veel impact voor de trots die een medewerker heeft voor zijn of haar organisatie en brengt zeer veel emoties los én derhalve heeft dit impact op het werk. Medewerkers zijn doorgaans loyaal als dienend ambtenaar, echter dat is een plusje, maar dient dit verder niet een hoger doel, helemaal niet voor het werkplezier van medewerkers. 2) Basisrandvoorwaarde: Anticiperen vanuit gedegen beslissingen, die op juiste wijze worden geïmplementeerd binnen de organisatie. Niet halverwege stoppen, omdat er weer iets tussendoor komt. 3) Decentraal de mogelijkheid geven om te kunnen ondernemen en te kunnen anticiperen. 60 fte's verliezen en pas na 2 jaar weer een kwart van de vacatures kunnen vullen voldoet niet aan de randvoorwaarde voor balans en continuïteit. 4) De koers/visie van de organisatie zou ondernemerschap, meer samenwerking, dialoog moeten uitstralen. Geen grote aparte directoraten waar eea stroperig blijft en waar de rest van de Belastingdienst geen vat op heeft, laat staan een goede samenwerking wordt gerealiseerd (bv incasso apart). Tenzij het tegendeel wordt bewezen dat die verbinding er wel gaat zijn...5) overal minder oneliners, maar meer helderheid in koers/stip op de horizon, missie (wie willen we zijn/wat willen we uitstralen) en visie (hoe willen we dat doen) en de stappen ernaartoe.

Het is duidelijk dat er nu allemaal onderzoeken en studies gedaan worden over hoe de belastingdienst moet veranderen. Echter de problemen die er waren, zijn hetzelfde gebleven. Hoger management, wat te ver van de werkvloer af staat, bepaalt wat de werkvloer moet doen. De tussenlaag aan management heeft hier nul invloed op. Dat de werkvloer niet door lijkt te kunnen dringen tot degenen die daadwerkelijk iets kunnen veranderen is al jaren zo. (voorbeeld: uitkomsten steekproef boekenonderzoeken die nooit teruggekoppeld worden naar de kantoren in de vorm van risicofactoren o.i.d. Werkvloer vraagt zich dan ook vaak af waarom deze uitgevoerd worden aangezien er weinig nuttige informatie uit lijkt te komen)

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Wanneer ik informatie nodig heb als invorderaar bij bv de heffing zou ik het fijn vinden dat ik direct in contact kan komen met de collega en niet via/via allerlei telefoontjes te moeten plegen. dus korte lijntjes graag

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het lijkt zo te zijn dat alle informatievoorziening voor medewerkers vrij strict op need-to-know-basis wordt geregeld. Dit veroorzaakt een situatie waar medewerkers eigenlijk niet weten wat op andere afdelingen gebeurt. Wanneer men niet weet wat anderen doen, kunnen en mogen, is het erg lastig om geen 'eilandjes' te vormen.
Op zich makkelijk om posten over de schutting te kunnen gooien maar een beetje overlap in kennis en eventuele structurering lijkt me best een prima plan.

Doordat na mijn opleiding tot controlemedewerker covid uitbrak, weet ik niet altijd bij wie ik terecht kan voor specifieke vragen. De collega's in het team helpen daarbij, maar je kan niet echt kennismaken met collega's doordat wij met zijn allen op afstand werken. Dus je leert weinig collega's kennen van andere afdelingen.

Hier gaat het om de daadwerkelijke uitwerking van de topstructuur, zoals dat in 2017 e.v. is vormgegeven. Ik zie dat er van de 'afplatting' en synergie tussen kerndepartement en uitvoering nog veel is terecht gekomen. Voorbeeld is de rol van UHB. dat moet veel meer naar de uitvoering toe groeien (of andersom) zodat onze UTS meer gaat leven en ook transparanter kan worden. Ook de rol van DF&A is diffuus. Wat betekent dat nu in de praktijk voor de uitvoering? De missie/visie zoals dat op intranet staat vermeld komt in ieder geval niet tot zijn recht.

Dat indien, zoals momenteel speelt, je een ander kan/ mag helpen. Samenwerking ook tussen MKB en CAP Breda . Collega's die van CAP naar MKB gegaan zijn en met de werkstromen bekend zijn mogen de CAP nu niet ondersteunen terwijl daar voldoende werk is en het bij MKB opdroogt door Corona.

De verschillende afdelingen zijn vaak eilandjes, waarbij in sommige gevallen op ad hoc basis ondersteuning moet worden gegeven. Verschillende kantoren zijn op verschillende manieren ingericht, zodat de samenwerking vaak niet optimaal gaat.

Het is belangrijk dat iedereen weet wat een andere afdeling/directie exact doet en wat het beleid is inzake specifieke zaken.

Ik merk nog wel eens dat er verschillen zijn tussen de diverse kantoren en segmenten bij de behandeling van zaken. Het zou mooier (misschien onhaalbaar) zijn om landelijk veel meer op dezelfde wijze te handelen.

Zodra ik iets nodig heb wat niet direct binnen mijn team voorhanden is (een formulier, informatie, etc.), dan ben je zo een halve dag verder, zo niet langer, als je niet het juiste netwerk heb.

Er zijn zoveel afdelingen en eilandjes, dat je als heffingsmedewerker niet meer weet wie wat doet of waar je moet zijn

In het werk kan bijvoorbeeld een onderzoek dat bij het ene middel uitgevoerd wordt ook gevolgen hebben voor een ander middel. Er wordt naar mijn idee te weinig samengewerkt daarin.

Naar mijn mening gebeurt het nog steeds te vaak dat iedere afdeling (geldt ook voor de directie) enkel voor ZICH acteert zonder rekening te houden met de overige/andere. Dit werkt niet effectief (zover ik het kan beoordelen)

Thans lijkt het allemaal eilanden te zijn binnen onze organisatie. Er zijn geen directe lijnen met andere afdelingen. Je moet zelf de weg zoeken om contacten te vinden voor afspraken q.q. samenwerking.

....

Door reorganisaties is met name het informatie gedeelte van de dienst op de schop gegaan. Niet duidelijk wie nu nog de baas van de gegevens is. En wie er wat mee mag doen. AVG heeft op dit gebied veel kapot gemaakt. Een heel enkele keer terecht maar ook heel veel ten onrechte.

Er zou beter samengewerkt moeten worden tussen de inspecteurs en de ontvangers. Het zou daarbij helpen als de belastingplichtige waarover het gaat ook weer onder de ontvanger valt van het betreffende kantoor waaronder de belastingplichtige valt.

Te weinig oog voor de ontwikkeling van personeel van de afdeling binnen GO & MKB waarvan wij afhankelijk zijn. Te veel als 'het is nu eenmaal zo' geaccepteerd ipv investeren in gezamenlijke aanpak en ontwikkeling

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

De samenwerking tussen de afdelingen en directies kan beter. Op dit moment zijn het gescheiden werkpakketen en zelfs in de systemen is er een scheiding tussen P, MKB en GO terwijl 1 belastingplichtige onder alle directies kan vallen (in verschillende belastingjaren).

Ik heb alles in mijn eerste tekst vermeld.

Nog te veel "muurtjes en hokjes mentaliteit". Door centralisatie van veel werkstromen is het erg lastig om soms tot praktisch afhandelen van problemen te komen. Bijvoorbeeld op het gebied van mutaties bestandsbeheer. Toen deze werkstromen niet gecentraliseerd waren konden veel dingen praktisch worden opgelost. Nu ervaar ik op dit gebied soms een logge trage organisatie waar (natuurlijk binnen de grenzen der mogelijkheden) niet "out of the box" kan worden gedacht.

Ik vind dat er niet op de juiste wijze wordt gewerkt. Op dit moment weet ik niet bij welke collega ik moet zijn als er vragen over de invordering zijn van een LIC post! Alle werkzaamheden dienen op een kantoor plaats te vinden!!! Als dit niet kan, dan moet er duidelijkheid zijn waar een werkzaamheid plaats vindt. Ook deze personen moeten bereikbaar zijn voor een ieder van een blauw kantoor!

Deze vorm van samenwerking vindt nauwelijks plaats

IK baal ervan dat i.v.m. AVG er zo veel informatie niet meer toegankelijk is. Volgens mij zijn we nog altijd bezig met de belastingheffing en dat iedereen zijn deel bijdraagt. Heel dat AVG gedoe werkt ons alleen maar tegen. Dat is ooit begonnen met de informatiebeschikking (mevrouw Dezentjé), daarna de AVG en daarna het FSV geneuzel (de SP in de persoon mevrouw Marijnsen). Allemaal mensen die totaal niet snappen wat de veroorzaken met hun politieke uitspraken. Om dan de droeftoeters in de persoon van Omtzigt en Leijten niet te vergeten en over de smet die ze over de Belastingdienst hebben gegoten.

Kantoren zijn dusdanig groot geworden (althans vanuit mijn optiek / achtergrond) dat ik collega's van andere afdelingen op kantoor niet meer ken. Continue op zoek moet naar deze collega's. En uiteindelijk merk dat samenwerken soms stroever verloopt dan ik zou wensen. Een spontane actie of opmerkingen richting andere afdelingen zal ik niet meer (of beperkt) maken. Waar en bij wie moet je namelijk zijn en met wie mag of moet je sparren.....

Een goede samenwerking tussen overheidsinstanties c.q. afdelingen en directies voorkomt dat er op verschillende plekken hetzelfde wiel wordt uitgevonden. In beleid, organisatie maar ook in de uitvoering. Daar waar wetswijziging nodig is om meer informatie met elkaar te mogen delen zou die wetswijziging er moeten komen. En dan zou er binnen de overheid ook een betere overlegstructuur moeten komen die de samenwerking bevordert.

Koppeling van systemen is gewenst met andere afdelingen

vanuit 1 MKB is vaak onduidelijk wie nu wat en wanneer doet

Afspraken over op welke wijze en in welk programma informatie mbt afgewerkte posten, resultaten, afspraken etc. worden vastgelegd worden niet eenduidig nagekomen. door de verschillende middelen.

we zitten nog teveel op eilandjes. Controle, inning, deurwaarders, heffing etc zouden meer met elkaar moeten samenwerken.

Ik vind dat de samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de dienst vaak moeizaam tot stand komen. Bijvoorbeeld de inzet van extra medewerkers voor het oplossen van de problemen bij toeslagen.

De werkvloer geeft al tijden de problemen aan waar het schort, maar ergens op de lijn naar de directie stokt de informatie van de werkvloer

hebben we in de tussen tijd iets geleerd van de toeslagen affaire? we luisteren nog steeds niet naar de werkvloer. praktische oplossingen worden in de weg gezeten door bureaucratie en ICT. kom op, dit kan beter!

Er is geen eenheid meer. Werkstromen die elkaar raken zijn uit elkaar gehaald en op grond van een betere efficiëntie elders ondergebracht (te grote afstand-geen binding).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik denk hierbij specifiek aan samenwerking tussen verschillende middelen. Dit geeft bij bepaalde casussen vertrouwen over een mogelijke afloop en rugdekking ingeval van bijvoorbeeld bezwaar.

Doordat een aantal processen landelijk zijn ingericht is contact maken niet altijd even makkelijk, in je werk heb je daar last van.

Er zijn te veel eilanden, er wordt te weinig samengewerkt als het wel moet. Geen gebruikgemaakt van elkaars kennis en kunde. Te vaak wisseling in leiding, waardoor nieuwe leiding weer hetzelfde wiel gaat uitvinden. Onnodige tijdsverspilling.

Dat er bv wat betreft verslaglegging voor alle afdelingen dezelfde regels zijn.

Vaak worden 'van bovenaf' zaken bepaald en weet men niet wat op de werkvloer speelt. Daarnaast worden problemen die ontstaan door bovenaf vaak doorgezet naar de werkvloer.

Er zijn veel schotten tussen kantoren, tussen de directies, en binnen directies een enorme gelaagdheid. Daardoor ontstaan er kwatsbaarheden en risico's in bijvoorbeeld alleen al de informatieoverdracht, uitvoering op de koppelvlakken. Kortom, er zijn te veel schakels.

Ik maak veel mee dat zaken worden afschoven, dan wel niet opgepakt omdat een signaal niet uit de eigen afdeling komt. In mijn werk is 95% van de aangeleverde vermoedelijke fraudezaken niet opgepakt door het aandachtsgebied. In plaats daarvan worden steekproefposten en aantallen (kleine controles) wel gedaan. Ik vind het bijzonder dat er zoveel échte onderzoeken blijven liggen voor genoemde redenen.

De directies geven opdrachten aan de afdelingen, maar die communicatie is niet altijd even duidelijk. Door deze onduidelijke communicatie ontstaan weer veel vragen en misverstanden, waardoor er fouten of onnodige werkzaamheden worden gedaan

Vooral gericht op de afdeling inning/LIC is het voor mij onduidelijk bij wie je voor welke zaken moet zijn. Dit verandert ook geregeld.

de lijnen zouden veel korter moeten zijn, voor wat betreft als zich problemen voor doen. Voordat er uberhaupt al iets aan gedaan wordt zijn we weer maanden verder of horen er niks meer van. Ook onderwerpen/oplossingen die aangedragen worden, hebben we het idee dat het voor de vorm is en beslissingen hierover allang genomen zijn.

De muren tussen de verschillende segmenten wat lager maken

Ga AJB bepalen: WAT zijn nu de 4 prio's voor ALLE ketens EN ALLE directies en stuur daarop. Positief gesteld is iedereen nu op zoek naar elkaar. Negatief: iedereen heeft wel een doel waar hij/zij achteraan kan lopen (en er mee wegkomt).
Er wordt gesproken over afrekenen, aanspreken; ik heb dat nog niet zozeer ervaren.

Samenwerking tussen afdelingen/directies moet veel makkelijker. Niet via een postbus maar persoon tot persoon. Je moet elkaar kunnen vinden en verder kunnen helpen, dat is zeker tegenwoordig erg belangrijk.

Nu is er nog steeds sprake van muurtjes tussen afdelingen / directies. Dit bevorderd absoluut niet de samenwerking.

Er word n.m.m. nog teveel van bovenaf opgelegd zonder dit met de werkvloer te bespreken

Samenwerken zorgt voor betere behandeling van een dossier en je kunt elkaar versterken.

Directies voeren geen eenduidig beleid, het makkelijkste voorbeeld is de coronamaatregelen: hoeveel dagen mag er op kantoor worden gewerkt. Zowel P als GO als MKB voeren een ander beleid. Als voorbeeld samenwerking tussen afdelingen, de werkdruk is zo groot dat voor een goede samenwerking er simpelweg geen tijd is, er moeten prioriteiten worden gesteld.

Samenwerking, maar ook afstemming met elkaar, zie ik als een belangrijke voorwaarde voor een goed functionerende organisatie. En helaas, dat blijkt zowel op teamniveau als organisatieniveau bijzonder lastig te zijn. En dat ondanks het feit dat al het vele jaren op het lijstje van aandachtsgebieden zal staan. Lijkt mij goed om daar aandacht aan te besteden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het is belangrijk dat er meer samenwerking en afstemming komt tussen directies/departementen en ministeries. De toeslagenaffaire is een voorbeeld hoe verschillende ministeries met eigen visie, beleid en doelstellingen tot verkeerde dingen in staat zijn. Dat moet worden verbeterd. Op micro-niveau is de samenwerking binnen en tussen teams binnen het MKB goed op orde

De samenwerking ontbreekt vaak. Een goed voorbeeld is de communicatie tussen CAP en MKB. Fouten in een bepaald werkproces komen vaak te laat of helemaal niet boven water omdat er b.v. geen vaste aanspreekpunten zijn. Zodoende kunnen we niet van elkaar leren en duurt het onnodig lang voordat er verbeteringen worden doorgevoerd.

Het zou beter zijn indien er tussen de verschillende organisaties meer uitwisseling van informatie mogelijk was. We streven allemaal hetzelfde doel na, maar moeten wel allemaal op onze eigen manier informatie verzamelen. Het zou beter zijn indien we informatie met elkaar delen!! Dit gaat dan echt niet ten koste van de privacy. Dit spaart wel een hoop tijd en voorkomt mis-informatie.

Tijdens de Corona crisis zijn we nauwelijks in staat mensen van werk te voorzien die geen werk hebben terwijl we elders werk hebben en geen mensen.

Er wordt veel teveel op eilanden gewerkt, de linkerhand weet niet wat de rechterhand doet. Dit werkt fouten in de hand die weer leiden tot wrevel bij klanten (belastingplichtigen)De samenwerking tussen de verschillende afdelingen kan beter. Dit kun je wellicht borgen door periodiek een overleg te plannen met vertegenwoordigers van alle middelen bijvoorbeeld binnen het MKB. In dit overleg onderwerpen agenderen die leiden tot procesverbetering in de operatie en dus snelheid en kwaliteitswinst.

Kloof tussen directie en primaire afdeling. Plat gezegd, de beste man/vrouw/x weet niet wat er speelt. Klein voorbeeldje, een niet naderbekende locatie heeft te weinig VTA's (lees Vaktechnische aanspreekpunten). Zij zijn in de fiscale vaktechnische lijn de beslissing nemers op vaak fiscaal technische lastige punten en simpel gezegd de tegenlezers van de F-lijn. Hetgeen betekent wanneer deze niet voldoende aanwezig zijn dat "de machine" stopt of althans hapert. Dit probleem duurt nu al ruim 2 jaar. Hier wordt niks aan gedaan, of althans veel te weinig.

Ondanks alle communicatiemiddelen is het toch vaak dat we van elkaar nauwelijks weten wat we aan het doen zijn. Bijvoorbeeld: ondanks dat er een boekenonderzoek loopt worden de aanslagen (ondanks duidelijke aantekeningen in de systemen) toch opgelegd.

Het werk is dusdanig gefragmenteerd en ondergebracht in verschillende teams/afdelingen dat dit de samenwerking niet ten goede komt. Door van bovenaf opgelegde processen/planningen en de massaliteit van het werk, is er weinig ruimte voor het integraal aanpakken van casussen. Voor projectmatig werken is eveneens weinig ruimte, door de werkdruk en gebrek aan ownership krijgen goede initiatieven niet de aandacht die ze verdienen met als gevolg dat een project niet kan groeien naar volwassenheid.

Bijvoorbeeld invordering: MKB - CAP, samen eenduidig (voor belastingschuldige en medewerker) optrekken.

Nu een te grote scheiding tussen middelen en P en MKB. Praktisch P en MKB eigen systeem voor vastlegging. Waarom niet een systeem nu belastingplichtigen van P naar MKB kunnen hoppen en vice versa

Er wordt te weinig tussen de diverse middelen en afdeling samengewerkt om een goede toezicht en controle uit te voeren.

Te weinig uniformiteit, uniforme processen, werkinstructies, slechte BI.

Ik heb soms wel eens het idee dat afdelingen echt alleen met zichzelf bezig zijn, en soms makkelijk dingen 'over de schutting' gooien om er zelf vanaf te zijn. We zijn uiteindelijk één grote organisatie en het werk moet gedaan worden. Dus diegene die daar aan kan bijdragen (ookal is het wellicht oorspronkelijk niet bedoeld voor zijn team/afdeling), moet dat zeker doen.

Voor grensgebieden tussen bijvoorbeeld belastingmiddelen zouden duidelijke aanspreekpunten tussen afdelingen moeten bestaan, anders dan dat wordt verwezen naar een VTA van de andere afdeling. Voorbeelden zijn:
- gebruikelijk loon (zowel binnen de inkomstenbelasting als loonheffing een punt van aandacht)
- zelfstandigheid versus loondienst (dit speelt niet alleen binnen de inkomensheffingen, maar ook tussen de omzetbelasting en de loonheffing. Het is immers moeilijk uit te leggen als dezelfde persoon voor de omzetbelasting tot zelfstandige wordt verklaard, terwijl deze voor de loonheffing wordt aangemerkt als hebbende een dienstbetrekking)
- verzuim- en vergrijpboetes. Bij de inkomstenbelasting wordt veel tijd en moeite besteed aan het behandelen van dit type boetes in overleg met Formeel Recht, terwijl het met enige regelmaat voorkomt dat de Invordering niet eens de moeite neemt om die boetes in te vorderen. Dat werkt niet alleen demotiverend voor medewerkers van de inkomstenbelasting, maar komt de geloofwaardigheid tegenover beboete belastingplichtigen die na lange discussies over de hoogte van de boete uiteindelijk geen cent hoeven te betalen ook niet bepaald ten goede.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Tegenwoordig werkt men met aandachtsgebieden. VTA's van de aandachtsgebieden zijn compitatief. Dat helpt niet in samenwerking. Voor de directie is de werkvloer een ver van mijn bed show. Ze weten niet wat er zich afspeelt en zijn niet geïnteresseerd. De huidige manier van werken is water naar de zee dragen.

Ik ben gestart bij de Belastingdienst toen iedereen nog in aanraking kwam met alle collega's binnen het gebouw. Borrels/sportdagen waarbij je vele collega's leerde kennen waardoor er betrokkenheid ontstond bij het werk als bij de collega's. Tegenwoordig heb je een team die elkaar nog niet eens (leren) kennen. Denk dat het goed zou zijn om samen met je team één dag per week bij elkaar op kantoor zou moeten zitten en niet verspreidt over het gebouw en op verschillende dagen. Dit zou de betrokkenheid bij de collega's en hun werk ten goede komen. Teamdagen met andere teams, sportdagen met andere kantoren ook.

Alles in gecentraliseerd; overal is een postbus voor; even direct sparren met een collega van een ander middel kan alleen via je eigen opgebouwde netwerk en dan moet die persoon ook nog tijd maken. Verdere vragen moeten altijd via een postbus. Niet efficiënt en niet prettig

Sinds jaren werkt de Belastingdienst met postbussen. Bij vragen over andere onderdelen van de dienst (bijv heffing) moet je een e-mail naar een postbus sturen, onpersoonlijker kan niet. Je weet niet wie jouw e-mail zal behandelen en wanneer, alles blijft zoveel mogelijk anoniem. Daarnaast helpt het zeker niet om medewerkers betrokken te laten zijn bij het werk en al helemaal niet bij de collegialiteit. Afschaffen is mijn advies en weer terug naar klantmanagement, dat werkte tenminste.

Met name door het hybride werken wordt het collegiaal overleg(ook collega's van andere afdelingen) te veel beperkt.

Er heeft voordelen als diverse overheden (net zoals vroeger) meer samen werken bijvoorbeeld arbeidsinspectie en Sociale diensten van gemeente ieder geval meer samen werken op werk niveau (niet op hoger niveau)

Betere samenwerking tussen afdelingen onderling zorgt voor betere resultaten en voorkomt dat zaken langs elkaar lopen.

Er lijkt sprake van collectieve overbelasting, Dit brengt automatisch met zich mee dat "eigenbelang" voorgaat. Wij weten vaak niet van elkaar wat we doen en leggen met name contact als het ergens mis dreigt te gaan. En dan is het vaak een kwestie van wijzen naar waar de fout ligt, ipv het initiatief nemen om het samen beter te doen.

Er wordt nog te veel gedacht in afdelingen. Bijv. inspecteur en ontvanger kunnen veel meer met elkaar samenwerken.

Het zou fijn zijn als de afdeling schenkbelasting op ieder kantoor aanwezig was om snel en effectief te kunnen schakelen

Zorg dat de regio's zaken op dezelfde manier verwerken en behandelen zodat iedere burger een gelijke behandeling krijgt.

Bij samenwerken tussen de afdelingen denk ik met name aan het samenwerken om een klus geklaard te krijgen. Dikwijls kost de afronding van een control dossier onevenredig veel tijd ten opzichte van de controlewerkzaamheden. Naar mijn idee kan dit binnen de organisatie veel gestroomlijnder lopen. Het invoeren van administratieve ondersteuners tussen controlemedewerker en TOT zou de doorlooptijd van heel veel dossiers verkorten.

Het wordt door de verschillende belangen en opdrachten steeds lastiger om samen te werken met andere afdelingen. Bijvoorbeeld de afdeling controle met de invordering. Of de afdeling controle met de bezwaarbehandelaars. Voorheen kon je tijdens of na de controle in contact komen met de bevoegde invorderaar/bakhouder om je bevindingen en risico's van een controle te bespreken en eventueel alvast aantekeningen laten maken. Doordat er nu een LIC is, heb je geen idee hoe je in contact kan komen met de juiste mensen. Niemand is meer verantwoordelijk voor een bepaalde post. Dat houdt geregeld ook in dat iedereen steeds weer opnieuw in de materie moet duiken.
Controle . bezwaarbehandelaar. De laatste heeft geen toegang tot de digitale dossiervorming van een post. Dat is heel onhandig. Als de bezwaarbehandelaar iets wil weten moet de controle ambtenaar het digitale dossier weer activeren om het te kunnen inzien. Geef de bezwaarbehandelaars een eigen autorisatie, alleen inkijkfunctie. Dat scheelt een hoop tijd.

Er moet meer naar de werkvloer geluisterd worden dus niet van bovenaf beleidsregels opstellen die achteraf niet haalbaar zijn.

We zeggen als keten (invordering) te werken, maar er bestaan grote verschillen binnen de segmenten in die keten. Hoe komen we tot één invordering ketenbreed?

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik ben werkzaam binnen Invordering MKB. Er bestaat ook een Invordering CAP (LIC). We maken gebruik van verschillende systemen. Hierin zou beter samengewerkt moeten worden. Ook maken we gebruik van verschillende platforms om processen en instructies te maken en op te slaan.

Het onderwerp is samenwerking tussen afdelingen en directies. Het lijkt me dat met name de samenwerking tussen kantoren verbeterd kan worden. En daarmee de samenwerking tussen de teams op die kantoren. We werken voor de BV Nederland en niet voor onze eigen regio. Samenwerking tussen directies: Ik zie en ervaar nog altijd hele hoge muren tussen de directies, dus samenwerken ho maar. Uiteraard wel verplicht maar niet spontaan. Ieder moet de eigen broek maar ophouden. Wat ook niet helpt is dat enorme vergadercircuit, wat houden we toch van vergaderen. Dat komt in mijn ogen de besluitvorming niet ten goede (traag). Dan gaan we ook nog ontvlechten. De samenwerking staat op papier. De uitvoering zal nog een hele klus worden.

Het is jammer dat het niet altijd toegestaan is om beschikbare informatie van en met andere afdelingen van de Belastingdienst te delen of te raadplegen. Zo komt het dus voor dat afdelingen zelf weer het wiel moeten uitvinden. Zeker nu in de thuiswerksituaties, als je info nodig hebt en niet beschikt over de juiste autorisaties. Bijvoorbeeld omzetbelasting en invorderingen

- Informeel over het werk praten / sparren is erg belangrijk. Dat heb ik altijd uitgedragen vóór de coronaperiode. Het werk (in mijn geval binnen MKB) is niet vaak zwart/wit maar veelal grijs. Lang verhaal kort: even in de wandelgang/koffieautomaat of over je bureau heen benoemen wat je zoal opmerkt, leidt vaak al tot een aanvullend inzicht door een opmerking van de ander. Ik heb gemerkt dat de nieuwe generatie die hoger opgeleid is te zelfstandig werkt, terwijl de ervaring in het werk nog moet komen. Praten, praten en praten over je werk met je collega's is van groot belang, ook als deze een ander middel als specialiteit hebben. Ook noodzakelijk omdat er te veel systemen moeten/kunnen worden geraadpleegd.
De coronaperiode maakt het spontaan ! sparren lastiger want spontaan bellen/chatten over een ingeving/bevinding doen we nagenoeg niet. Dat is voor nu even niet anders.
De afstand CAP/werkvloer MKB is te groot maar ook super inefficiënt; specialisten (hoog opgeleid, kostbare tijd) moeten in de wirwar van de administratieve processen een weg zien te vinden om vervolgens van alles en nog wat in te vullen etc. Ik pleit zeer sterk voor terugkeer van de administratie op de eenheden. Dan weet men ook wie benaderd kan worden voor welke vraag/proces.
- het contact met de inning moet veel beter (vanuit zowel de heffing als de inning); te meer het dynamisch monitoren in heel veel voorbeelden niet blijkt te werken (eigen ervaring in contact met de inning). Ook hiervoor geldt dat je m.i. moet weten bij wie je terecht kunt. Dit contactis in het verleden weleens wat opgetuigd maar is inmiddels alweer "verdwenen", ook omdat veel collega's met pensioen zijn gegaan etc.

Mijn ervaring is dat er tussen afdelingen en directies muren zitten die moeilijk te slechten zijn. Wij zijn één Belastingdienst maar werken niet als één team samen. Hoe bijvoorbeeld de nieuwe instroom wordt verdeeld. Zowel landelijk als op de eenheden wordt gekeken naar eigen behoefte maar niet breder. Krijg soms de indruk dat er moeizaam samenwerking tot stand komt met andere eenheden.

Wat mij tegenstaat in deze politiek gestuurde organisatie, is dat de politiek beslissingen neemt zonder dat zij inhoudelijk kennis heeft of vraagt van de werkvloer en medewerkers. Politiek zegt spring, belastingdienst vraagt hoe hoog. Verder vind ik ook dat er nooit iets wordt gedaan met opmerkingen van de werkvloer en medewerkers. Perfecte voorbeeld hiervan is de toeslagaffaire. Reeds in het begin, toen toeslagen bij de dienst werden neergelegd, is aangegeven dat deze manier van werken grote problemen zouden veroorzaken in de toekomst. Hierop was het antwoord van de politiek dat we moesten implementeren, we hadden een half jaar de tijd. In mijn beleving heeft de absolute leiding nog nooit zover van de werkvloer af gestaan. Hierdoor verdwijnt de betrokkenheid van werknemers.

Meer vaktechnische aanspreekpunten, zodat de doorgang van het werk sneller gaat.
SPO hebben voorrang bij TOT maar daardoor duurt het soms wel heel lang voor je een ATB dossier krijgt

Ik heb wel mijn zorgen over het middelgericht werken. Met name voor alle nieuwe medewerkers. omdat ik al langer werk bij de belastingen ken ik voldoende mensen van andere middelen. Dit geldt niet voor de nieuwe medewerkers. Het wordt dan lastiger iemand van andere middelen te vinden.

Mi ligt een deel van de oorzaak van de problemen die zijn ontstaan bijvoorbeeld bij de toeslagen affaire en FSV dat afdelingen/ directies onderling onvoldoende contact met elkaar hebben gehad. Doordat de afdelingen afzonderlijk van elkaar handelen ontstaan blinde vlekken en heeft niemand meer zicht op het gehele proces en de consequenties hiervan.

Meer samenwerken met collega's van hetzelfde middel

Door betere samenwerking niet telkens opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Laat beter in elkaars keukens kijken en pik daarvan de goede dingen op.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Merkbaar is bijv. de samenwerking tussen middelen scheef loopt. Wanneer bij de VPB iets geconstateerd wordt dan is de IB aangifte van dat jaar al geregeld. Of dat partners in de IB separaat van elkaar geregeld worden.
Daarnaast merk ik dat wanneer bijv. een nieuwe applicatie wordt gemaakt bij de ICT afdeling dat hier vaak de instelling is, dat deze goed te gebruiken moet zijn voor de teamleiders zodat zij gegevens eruit kunnen halen voor hun verantwoording. Echter, niemand staat stil bij wat de werkvloer nodig heeft om haar werk te kunnen doen en om haar werk effectief uit te kunnen voeren. Terwijl dit juist ook weer voordeel zou opleveren voor de teamleiders, omdat de werknemers dan juist meer werk kunnen verzetten.

Samenwerken tussen afdelingen/directies. Het is zo bureaucratisch en weinig betrokken op gemeenschappelijke doelen.

Het zou fijn zijn als alle kantoren op dezelfde manier zouden werken.

2 jaar geleden werkte ik bij <*****> Ik heb gelijk aangegeven dat ik hier de menselijke maat miste. Daarnaast heb ik een nare ervaring gehad op het moment dat ik bij een casus dacht " dit kan niet de bedoeling van de wet zijn" in plaats van kijken wat kan werd ik weggestuurd. Nu bij <*****> merk ik dat het ook anders kan.

Tegenwoordig wordt gecentraliseerd gedaan en moeten verzoeken naar een postbus worden gestuurd. Vaak is het een heel gezoek waar je voor iets moet zijn. Elk proces/werkzaamheid/administratie heeft dan wel haar eigen site. De vindbaarheid blijft lastig.

Naar mijn mening is geen sprake van samenwerking tussen afdelingen en directies, maar top - down. Als de top (of zij die hoger in de boom zitten) niet wil dat iets verder komt, dan komt het niet verder. Denk aan het memo Palmen. Nog steeds komt het voor memo's/stukken niet op de plaats terecht komen waar zij terecht zouden moeten komen.

Ik vind dat er te veel 'eilandjes' mentaliteit heerst tussen directies, afdelingen en functies. Iedereen stelt zijn eigen te behalen doelen op de eerste plek. Voorbeeld: bij het beoordelen van een <*****> omzetbelasting bleek dat er het een en ander goed mis bij belastingplichtige over een bepaald jaar. Het bleek dat een collega veldtoetser het jaar daarvoor al in controle had. Ik vroeg aan hem og hij de controle wilde uitbreiden met het jaar dat ik in controle had. Maar in overleg met zijn VTA werd dat geweigerd, omdat hij anders zijn 'aantallen' niet zo halen mbt het door hem aantal afgedane boekenonderzoeken. Wij bleven met een suppletie zitten die je maar moeilijk van achter het bureau kan oplossen, daarvoor moest je echt ter plekke zijn. Het lijkt me dat je het totale gedrag van belastingplichtige wilt corrigeren. Dit noem ik eilandjes gedrag en dat moet weer veranderen door geïntegreerde teams te maken ....

Er dient beter samengewerkt te worden tussen de diverse afdelingen/kantoren. Je loopt soms om iets te weten komen van belastingplichtigen tegen een muur. Je wordt door collega's van het kastje naar de muur gestuurd. Op een gegeven moment geef je de moed op en berust je er maar in.
Ik begrijp heel goed hoe belastingplichtigen zich voelen als dezen iets willen weten over de eigen belastingzaken.
Ook een slechte bereikbaarheid van collega's.

De diverse directies en ook steeds meer eilandjes die eigen werk doen.
Samenwerking wordt helaas steeds minder.

Ik heb de indruk dat de signalen van de werkvloer niet altijd terecht komen waar het moet

We krijgen teveel info over ons heen. N.m.m. kan dit "gestructureerder." Info m.b.t. één middel ook deze info verstrekken aan degene die het aangaat. Zo hou de je werknemers "scherp".

Deze tijd al moeilijk om binnen team samen te werken.
Tussen verschillende afdelingen is het helemaal moeilijk om goed samen te werken. Er zouden meer "directe" lijnen moeten zijn, niet alleen via postbussen maar gewoon face to face (directe telefonische contactpersonen)

Dat samenwerken over het geheel best moeizaam blijft gaan. Teamleiders bewaken allemaal hun eigen Toko.

De klant wenst niets te maken te hebben met andere bedrijfsonderdelen. Voor hen is de BD 1 organisatie, en terecht. Door alle 'schotten' kan dit betekenen dat klanten 'terug naar af' moeten en niet intern verder geholpen kunnen worden. Met de 'menselijke maat' in gedachten is dat wel het minst dat je goed zou kunnen regelen.

Er wordt nog regelmatig in hokjes gedacht, meer over verschillende afdelingen samenwerken zou zeer goed zijn. Ook meer aandacht voor de uitvoerbaarheid door nauwere banden met ministerie zou goed zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Nog meer samenwerking tussen heffing en inning. Heffing maakt gebruik van systemen voor vastlegging controles. De controle ambtenaren voeren data in die voor de Inning belangrijk kunnen zijn qua verhaalsmogelijkheden. Zij zijn immers onze oren en ogen voor de dienst.

de landelijke ketenstructuur en hoe die zich verhoudt tot de kantoordoelstellingen

ik heb het idee dat er veel eilanden zijn binnen de organisatie

Door het vele thuiswerken tijdens de corona periode is de afdeling letterlijk 'minder in beeld' .

Gelet op de koers naar meer hybride werken is het belangrijk om de samenwerking tussen afdelingen en verschillende expertises te stimuleren. In de anderhalf jaar corona is pijnlijk duidelijk geworden dat de samenwerking een behoorlijke terugval heeft gekregen, omdat men elkaar niet meer tegenkomt op kantoor. Digitale bereikbaarheid is essentieel, echter is het niet zaligmakend; de face2face gesprekken zijn een cruciaal onderdeel in ons werk voor behoud van kwaliteit.

Er is nu te veel langs elkaar heenwerken i.p.v. samenwerken tussen bijvoorbeeld MKB en GO.

Meer mensen inzetten om een klus (bijv. de Toeslagen) te klaren. Dit duurt veel te lang. Hierdoor blijven we als Belastingdienst steeds onder een vergrootglas zitten.

Ik heb vaak het idee dat we van elkaar niet meer weten wat we doen. Wie waar verantwoordelijk voor is. Ook is het moeilijk soms bijna onmogelijk om in onze organisatie een verantwoordelijke collega te vinden. Het komt regelmatig voor dat niemand een standpunt durft in te nemen (formeel rechtelijk/leiding).

Meer samenwerking en denken aan het totale belang in plaats van het teambelang.

De directies zouden beter kunnen luisteren naar de afdelingen.

Iedereen doet zijn uiterste, stelt de klant centraal maar we zijn te veel afhankelijk van schakels in de keten die niet goed functioneren. Prio stelling bij de ene afdeling/directie is niet gelijk aan de ander (CAP-MKB). Stem dit logisch af. De systemen sluiten niet goed op elkaar aan en gewenste (gebruikers) verbeteringen hebben soms een hele lang weg bij DF&A of IV te gaan voordat de implementatie kan/volgt. De medewerkers ben je dan soms kwijt.

De gehele dienst behelst een proces (we leveren een dienst geen product) waarlangs particulieren en bedrijven langskomen. Als voorbeeld lijkt het er regelmatig op dat we bestuurd worden alsof we een product leveren. Denk aan het in elkaar zetten van een vrachtwagen binnen Scania. Daar zijn alle stapjes van het leveren van dit product geknipt, je kunt dus een spreekwoordelijke aap een trucje leren nl elke keer als artikel A langskomt schroef jij B in het gaatje. Bij de levering van een dienst werkt dit niet er zijn te veel variabele.
Samenwerking tussen afdelingen en directies is nodig om alles weer als een geheel te zien.

De samenwerking tussen heffing en invordering en vv verloopt niet soepel. Dit komt door de hoeveelheid systemen en de verschillende manieren van ict. Door het thuiswerken gaat direct contact leggen moeizaam en is minder geworden. Men is aangewezen op de systemen. Hierdoor gaat waardevolle informatie verloren en int de Belastingdienst vele miljoenen euros minder per jaar dan in het geval de systemen wel goed op elkaar aansluiten.

De verschillende afdelingen en directies lijken wel losstaande eilanden en de terugkoppeling van een vraag of opdracht is minimaal. Bijv. het doorsturen van een verzoek om schadevergoeding. Ik krijg geen terugkoppeling, zelfs geen ontvangstbevestiging. Als belastingplichtige daar naar vraagt, en ik informeer bij de afdeling, krijg ik wederom geen reactie. Alle directies lijken losstaand van elkaar allerlei dingen op te zetten, dubbel werk of helemaal geen actie omdat het niet onder hun verantwoordelijkheid valt. Management kijkt alleen naar datgene waar ze verantwoordelijk voor zijn, het brede plaatje wordt niet meegenomen.

in mijn werk wordt het voorwerk gedaan door andere onderdelen van de BD. Bij mijn beslissingen komt het regelmatig voor dat er iets teruggekoppeld zou moeten worden (over de manier van werken) aan dat andere onderdeel. Door de 'muurtjes" wordt dat terugkoppelen erg omslachtig en loopt via VTA IH/formeel recht.....gaat over te veel schijven en duurt dus te lang. Ook een verzoek om informatie van andere afdeling mag ik niet zo maar behandelen....hoewel we in feite 1 BD zijn. iets met te ver doorgelagen AVG

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Er is nauwelijks meer contact met andere afdelingen. En als die er al is dan per elektronisch apparaat. De spontane contacten met collega's van andere afdelingen is compleet weggeslagen. Vanwege de pandemie niet normaal het werk kunnen beoefenen op kantoor is hier debet aan. De spontane ontmoetingen met collega's zijn al ruim anderhalf jaar geleden opgehouden te bestaan. Hierdoor is een soort radiostilte ontstaan en een groot sociaal aspect weggevallen wat normaal helpt om binding te houden en voortvarend door te kunnen gaan in je werk. De leidinggevende/management hebben geen effectief optreden laten zien hierin laat staan een erkenning hiervan.

Gevoelsmatig zijn er sinds de inrichting van de verschillende directies (P/MKB/CAP/ETC) steeds meer muurtjes gekomen en zijn we erg gericht op het behalen van onze eigen doelen i.p.v. te kijken naar het belang van onze burgers en ondernemers.

Samenwerking tussen medewerkers van diverse afdelingen en directies, zonder dat er officieel toestemming van een manager nodig is. Dit schijnt zo te zijn en dat verbaasde mij nogal toen ik dat hoorde. Het gaat er toch om dat wij zo efficiënt mogelijk werken. Dat zou beter kunnen als de lijnen korter zijn en wij sneller van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen informeren.

Samenwerking directies: ieder middel doet wat haar goeddunkt. Geen integrale regie. Waan van de dag, brandjes blussen zonder oplossen bij de bron.

Heel slecht, weet niet waar ik mijn vragen neer kan leggen binnen de organisatie.

Zie antwoord op samenwerken binnen het team, Geldt ook voor samenwerkem tussen afdelingen en directies. We kunnen van elkaar leren, elkaar uitdagen en vooral met zn allen gezamenlijk doel behalen.

meer overleg en kortere lijntjes wat het werk kan verbeteren

We zijn een heel grote organisatie waarbij we ontzettend veel goede dingen kunnen bereiken, mits we goed (kunnen) samenwerken. Daarbij hebben we elkaar nodig, want samen komen we verder.Nu werken we elkaar nog wel eens tegen, een concreet voorbeeld:vanuit ons middel willen we een pilot gaan draaien. Er is een groep van dedicated medewerkers samengesteld, er is een plan van aanpak en wmk-toets, maar het project ligt al langere tijd stil omdat we <*****> geen data krijgen. Dit doet iets met de motivatie van alle betrokkenen, voor dit project maar impliciet ook voor toekomstige projecten.Op kleiner niveau: de notitie balans is redelijk top-down geschreven. Wat heeft de werkvloer nodig om zo goed mogelijk het werk te doen? Dát is een van de belangrijkste vragen die niet/onvoldoende terug komt. Volgens mij moet MT MKB een goede en heldere visie formuleren en ervoor zorgen dat de medewerker zo goed mogelijk zijn werk kan doen.

Ik werk zelf binnen de omzetbelasting. Het dagelijkse, uitvoerende werk voor OB is belegd bij diverse directies binnen de Belastingdienst. Denk daarbij aan GO, MKB, maar ook CAP (de middelenadministratie en LIC). Ik ervaar soms wel eens eilandjes tussen de verschillende directies en daarmee dus ook verschillende werkwijzen:
1. ik ben ook verweerder en blijkbaar is afgesproken dat als er een beroep voortkomt als gevolg van de bezwaarbehandeling bij CAP, dat zelden tot nooit contact is geweest met de indiener van het bezwaar. Navraag bij de collega leert dan dat dat ook niet hoeft als iemand daar niet om vraagt. Uit een werkinstructie die ik heb gevonden kun je dat ook via een à contrario-redenering ook halen, maar dat is wel in strijd met de regels uit het BFB en de Awb. Los van het feit dat het soms ook gewoon goed is om uit jezelf contact op te nemen, bijvoorbeeld omdat je een vraag hebt aan de indiener.
2. Soms is het lastig om een collega of aanspreekpunt te vinden bij CAP. Dan wordt er gewerkt met Postbussen in IBM Notes of WAB-bakken, maar niet elke vraag wordt even snel opgepakt. Terwijl dat soms wel relevant kan zijn.
3. Bij een ander beroep merkte ik dat ik het niet eens was met de conclusie dat een ondernemer geen recht had op een kostenvergoeding bij bezwaar (voor het inschakelen van een adviseur), terwijl de fout wel bij ons lag. Na contact met de bezwaarbehandelaar bij CAP bleek dat zij gewerkt had conform een werkinstructie. Bij navraag bij collega's van formeel recht op mijn kantoor, bleek dat zij met mij van mening waren dat de werkinstructie niet klopte. Dan vraag ik mij af of de werkinstructie ook Belastingdienstbreed goed is afgestemd.

Als voorbeeld de toeslagen affaire. Wanneer er in eerste instantie was geluisterd naar de werkvloer was dit helemaal nooit gebeurd. Belastingdienst is niet van geld weggeven maar van controleren en de wet handhaven.
Toen wij de toeslagen moesten gaan doen, wilden wij eerst controleren of er recht op was. Dit mocht niet (staatssecretaris) want de mensen hadden "recht" op het geld en wij moesten er maar op vertrouwen dat het goed was. Zodoende zijn er mensen met een koophuis en hypotheek huurtoeslag konden krijgen die later toch weer teruggevorderd moest worden. Verder mag wel eens duidelijk naar het publiek worden geventileerd dat de belastingdienst enkel en alleen de wet moet en mag volgen. En dat daardoor er soms hele kromme en onmenselijke toestanden ontstaan. Daarnaast zijn de systemen dusdanig verouderd en zijn er zoveel mensen wegbezuinigd dat zelfs bij het zelf melden van veranderingen in het recht van een toeslag het maanden zo niet jaren kan duren voor het wordt aangepast.
Dus graag helder communiceren, graag meer luisteren naar de werkvloer en dan niet alleen via de tussenlaag van managers (die zitten altijd tussen twee vuren in en zullen bijna nooit tegen de wens van de directie in gaan). Graag meer mensen die het werk naar behoren kunnen uitvoeren en de daarvoor moderne systemen (geen houtje touwtje zoals nu). En Natuurlijk waar het begint: goede en eerlijke wetten die voor zij worden toegepast eerst goed getest moeten worden en voorgelegd aan de mensen die er daadwerkelijk meewerken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het is moeilijk om collega's van andere afdelingen dan de eigen afdeling überhaupt te traceren. Contact tussen heffing en invordering is bijvoorbeeld erg moeilijk. Het is volkomen onduidelijk wie je moet/kunt benaderen. De vele postbussen die in omloop zijn bemoeilijken dit proces nog meer.

Er wordt soms te veel in hokjes gedacht, soms het gevolg van opgetrokken muren tussen verschillende teams en/of werkpakketten.

Het is nog te veel ieder voor zich.

De informatie die de deurwaarder krijgt kan van onschatbare waarde zijn. Dit kan gaan om verhaalmogelijkheden maar ook (adres)gegevens van een burger/ondernemer. Naar mijn mening wordt hier niet genoeg mee gedaan. en worden zij te vaak onnodig op pad gestuurd.

Regelmatig hoor ik dat de verschillende afdelingen zoals Heffing en Invordering elkaar lastig kunnen vinden, zeker sinds het thuiswerken is hier nog meer afstand tussen gekomen.

Mijn inziens zouden we beter samen kunnen werken als duidelijker is wie je waarvoor moet benaderen. Daarachter komen is in deze organisatie lastig. Het is er de afgelopen jaren ook niet eenvoudiger op geworden, zoveel verschillende afdelingen, functies, apart opgerichte groepen en ingerichte tafels. Kortere lijnen zou beter zijn. Ik verwacht dat we dan sneller vooruit komen dan nu het geval is omdat je elkaar beter weet te vinden en dus makkelijker samen kunt werken.

Naar mijn idee zijn er teveel muurtjes. We zijn 1 belastingdienst maar zo voelt het niet.

De samenwerking tussen departementen als MKB en LIC is ondermaats, onderling vertrouwen mist en gezamenlijke doelstellingen lijken niet van toepassing. Voor een goede en toekomstbestendige organisatie is dit van groot belang, verbeter is hard nodig!

1 voorbeeld. De directie P , MKB en GO gebruiken ieder een eigen systeem om de verslaglegging in vast te leggen. En dat terwijl iedere directie vroeg of laat met deze belastingplichtige te maken kan krijgen. Dat blijft ongelooflijk. Hanteer dezelfde basissystemen. Dat is voor iedereen duidelijk en vergemakkelijkt de overgang van mensen naar andere directies. Die overigens onderling ook niet wordt afgestemd. Onlangs nog een sollicitant aangenomen die, naar achteraf bleek, bij een andere directie helemaal niet voldeed. Geen afstemming geweest.

Ik werk <*****> . Duidelijkheid over wie eigenaar si van data, wie van de IV en voor de voortbrenging, beheer en exploitatie is zelfs op hoog management niet gekend.

te vaak lopen we tegen muren aan door de segmentering

Meermaals blijkt dat op diverse plekken in de organisatie aan dezelfde klus wordt gewerkt; ieder weliswaar vanuit zijn eigen invalshoek of expertsie. Maar zonder de samenhang te zien of synergie na te streven

Te vaak moeten vragen of verzoeken via anonieme postbussen waarbij niet de status van een vraag of verzoek is te volgen

Zorgen voor duidelijke werkafspraken en werkprocedures tussen bijvoorbeeld MKB en CAP. CAP is gecentraliseerd en dus ver van de MKB werkvloer. Het komt nu vaak neer op zoeken naar de juiste persoon om zaken geregeld te krijgen, waarbij ik dan meestal mijn eigen netwerk van collega's gebruik om bij de juiste persoon te komen. Dit kan lijkt me effectiever. Ook kan er veel geregeld worden met allerlei digitale formulieren. Conclusie: de samenwerking is er wel, maar hangt af van de moeite van individuele collega.

De basis van ons werk ligt vastgelegd in Formeelrecht. Samenwerking tussen afdelingen/directies dient noodzaak dit te blijven bewaken. En dan niet via een teamleider die ons vak niet kent, maar via VTA/VACO formeelrecht.

Er moet wat mij betreft minder worden vastgehouden aan de regel dat een post altijd door het competente kantoor moet worden opgepakt. Ik vind het onlogisch dat wanneer een kantoor bijstand nodig heeft, posten wel door een ander kantoor mogen worden overgenomen, maar dat als je uit praktische overwegingen een post van een ander kantoor wil doen, dit ineens niet mag.

Er is weinig contact met afdelingen/directies.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Samenwerken is de sleutel om tot een betere organisatie te komen. We zitten in een enorm groot bedrijf, met een ingesleten cultuur, waarbij de gemiddelde leeftijd 54 jaar is. Dan is een cultuurverandering verre van eenvoudig .. maar dat begint met samenwerken, zowel binnen je eigen team als ook tussen afdelingen en directies!!

Ik werk intussen al heel wat jaren bij de belastingdienst en heb al heel wat reorganisaties meegemaakt. Maar de laatste reorganisatie waarbij MKB is gesplitst in Midden en Klein en het de bedoeling is om integraal te werken is naar mijn mening een falikante mislukking geworden. Er is ook heel weinig gedaan vanuit de directies om deze reorganisatie terug te draaien. Met als gevolg dat we als team als los zand aan elkaar hangen. We moeten extra overleg inplannen om mensen binnen andere teams die hetzelfde werk doen te kunnen bereiken. Dit kost tijd. Bovendien is het inwerken van nieuwe collega's dan ook niet erg handig. Bij Kleinbedrijf zit te weinig kennis (ook bij belastingplichtigen zelf) en blijken juist de grootste problemen te zitten. Daar wordt ook totaal niet op geacteerd door de directies. Men heeft gedacht dat het niveau van de medewerkers daar best wat lager kon zijn. <*****> maar omdat Kleinbedrijf het binnen dit middel totaal niet aan kan, springen we vaak bij en zien wij deze compleet onlogische splitsing in MKB met lede ogen aan. Dit moet gewoon opgelost worden. Het lijkt alsof directies hun ogen hiervoor sluiten. Als een reorganisatie heeft plaatsgevonden, moet hij volgens de directie gewoon lukken want het was een top idee. Die superioriteit zou weleens wat minder mogen. Kijk eens echt naar problemen. Als aanvulling wil ik ook mijn ongenoegen uiten over de gecentraliseerde processen. Het heeft lang geduurd voor we na de laatste reorganisatie weer een netwerk hebben kunnen opbouwen met andere disciplines binnen de belastingdienst. Denk vooral aan de CAP maar er zijn meer voorbeelden. Wij leveren werk aan de CAP maar als we een vraag hebben dan hadden we geen contactpersoon. Het afwerken van zaken, bleven daardoor onnodig lang hangen. Bovendien hoor ik dat bij de CAP heel veel werk te verzetten is. Dan begrijp ik niet dat veel C-medewerkers zijn geplaatst bij Kleinbedrijf waarbij sommigen de kennis en kunde niet hebben voor het werk daar. Zij zouden bij de administratie beter op hun plek zitten.

Door ver doorgevoerde centralisatie meer afstand tussen afdelingen. Samenwerking tussen afdelingen zou beter moeten b.v. als een afdeling een besluit neemt dat ook van invloed is op het werk van andere afdelingen dient dit gecommuniceerd te worden, voordat het besluit genomen is.

Samenwerking met bijvoorbeeld invordering of klantbeheer verloopt stroef doordat we geen aanspreekpunt meer hebben maar onze vragen in een 'postbus' moeten droppen. Dit nodigt niet uit om tot samenwerking.

Binnen het eigen team is het prima, ook met de directe leidinggevende. Maar daarbuiten is het een grote chaos. Kijk maar naar de beeldkrant voor diverse voorbeelden.

Mijn beleving is dat er op de afdelingen en de directies niet dezelfde koers gevaren wordt en dat zorgt voor onbegrip.

Ik heb het gevoel dat er nog teveel afstand is tussen de medewerker op de vloer en het hogere management, ondanks dat er mogelijkheden zijn om in contact te komen met het hogere management. Voor de meeste medewerkers is de drempel toch te hoog.

informatie moet beter sneller en transparanter vanuit directie

In een grote organisatie als de Belastingdienst is het vaak moeilijk de juiste personen te spreken te krijgen. Bij een te behandelen casus zijn de lijntjes te lang.

Ondanks dat we één grote belastingdienst zijn (even los van afsplitsing Toeslagen en Douane, bedankt Wopke) werken we te weinig samen. We zijn een soort Indonesië: één groot land maar allemaal aparte eilanden met eigen werkwijze en regels.
Naar mijn mening komt dit door de afrekencultuur op hoger managementniveau. Hierdoor zijn hogere managers alleen maar bezig om hun risico's te beperken. Daardoor is er geen ruimte om te kijken naar samenwerkingsmogelijkheden en het bereiken van gezamenlijke grotere doelen dan alleen het eigen belang.

Ik werk als controlemedewerker MKB en doe een x-aantal boekenonderzoeken per jaar. Van behalve mijn naaste (zeg: vijf) collega's heb ik geen enkel idee waar andere teamleden mee bezig zijn, laat staan collega's in andere teams of andere afdelingen, zoals aanslagregeling, bezwaar etc. Geheimhoudingsregels maken dit ook voor een deel onmogelijk. Zodoende zijn samenwerking, integraal werken enz. bijkans onmogelijk. Er is sprake van georganiseerde onsamenhangendheid...

Door bijna halvering fte's in 6 jaar tijd is er bij aanpalende middelen ook personeelstekort voor de gecombineerde (meer-middelen omvattende) vooroverleggen ergens geen tijd, waardoor gehele vooroverleg zeer lang blijft liggen. Dit komt ook door andere prioritering binnen middelen/teams, dus de ene moet bijv dreigende verjaring van aanslagen tegengaan (en laat dan VO liggen), en de ander moet bezwarenvoorraad afbouwen etc.

Mijns inziens kunnen we ons nog meer verantwoordelijk voelen voor de hele club en niet binnen afdelingen/directies denken. Ook kunnen problemen (afdelings-/directiebreed) waar tegenaan gelopen worden mogelijk structureel worden opgelost en niet worden geschoven van het ene bord naar het andere. Of dat het ergens in het midden blijft liggen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Als er teamleden zijn die ruimte hebben zouden ze inzetbaar moeten zijn, bij werkzaamheden waar de werkdruk heel hoog is

Op de werkvloer is er vaak een vaak een gevoel en ervaring van muren en muurtjes tussen diverse dienstonderdelen. Samenwerking komt vaak niet of moeizaam op gang.

Ik houd mij bezig met vastgoed. Vaak kom ik tot de conclusie dat meerdere eenheden/onderdelen van de Belastingdienst zich met vastgoed bezig houden. Er vindt vrijwel geen afstemming tussen de eenheden/onderdelen plaats. Vaak is informatie binnen, maar wordt het te weinig of niet gedeeld. De directies handelen vaak vanuit hun eigen koker en verliezen daarbij het gezamenlijke doel wel eens uit het oog.

Het werk wordt steeds complexer en kun je niet meer binnen één team realiseren, andere afdelingen/directies zijn nodig om je werk goed te doen. Daarom is extra aandacht voor het samenwerken met andere afdelingen.

Wordt steeds belangrijker, ook omdat wij steeds meer thuiswerken etc.

Afdelingen en directies zijn nauwelijks op de hoogte van de individuele speerpunten en highlights. Deze worden individueel bepaald. Synergie in wat we doen en waar we heen gaan wordt te weinig onderkend en opgezocht.

Binnen ieder team en middel wordt gestuurd op de eigen prestaties. Alleen de statistieken voor dat team/middel tellen. Samenwerking met andere middelen en disciplines geeft m.i. betere resultaten en draagt ook bij tot een beter imago van de dienst naar buten toe.

Samenwerken kan beter, daarvoor is een veilige omgeving waarin mensen fouten mogen maken - en geen afrekencultuur!!! - essentieel. Het lijkt een open deur, maar het blijkt nog steeds nodig om daar op te wijzen.

Soms is het lastig om de juiste collega's in het land te vinden om bepaalde werkzaamheden gedaan te krijgen. Vóór de centralisatie van de administraties was dat makkelijker omdat die collega's bij ons op kantoor zaten.

We zijn er doorgeschoten in Segmenten, Directiebelangen en "tafelen" alles dood. Hierdoor is de beslisboom te lang en is de flexibiliteit om te handelen weg en lijkt het alsof niemand de verantwoordelijkheid durft te nemen! Zo komen we niet verder.

Verantwoordelijkheid voor eigen parochie overheerst

Door de inhoud van werkzaamheden moet ik nog wel eens over directies heen werken. Dan hebben we wel een grote organisatie waarbij de linkerhand niet altijd weet wat de rechter doet...

Als een directie onvoldoende capaciteit heeft om te waarborgen dat een werkproces over de hele keten goed kan lopen kan dit verbeterd worden: geef het in vroeg stadium aan, geef ook aan wat je precies nodig hebt (FTE, functieniveau, kennis etc) en de uren. Nu zie je dat iets niet goed loopt, de directies doen er te lang over om er uit te komen en de vragende directie kan geen of te weinig inzicht verschaffen over de hulpvraag. De discussie wordt dan intern gericht ipv gericht op de output en de klant.

Ergens in den lande wordt besloten dat bepaalde werkzaamheden niet meer mogen worden uitgevoerd met een bepaalde reden. Dit wordt per email meegedeeld aan de mensen die dit werk uitvoeren. Dit bericht komt niet van direct leidinggevende. Vervolgens gaan we als team informeren waar deze beslissing vandaan komt. De teamleider weet ook niet waar en waarom deze beslissing is genomen. Als team met teamleider gaan we dat uitzoeken. Uiteindelijk, om deze werkzaamheden toch te mogen uitvoeren, is door de teamleider een gesprek geregeld met de directeur. Na dit gesprek is uiteindelijk geregeld dat de werkzaamheden weer mochten worden uitgevoerd. Voordat dit uiteindelijk weer geregeld is, zijn we maanden verder en zijn in die tijd de werkzaamheden niet uitgevoerd. Dit levert een flinke portie stress, ontevredenheid, frustaties, vermoeidheid, en demotivatie in de hand bij degenen die dit werk moeten uitvoeren. Het erge is dat de beslissing wordt genomen door personen die schijnbaar geen kennis hebben van deze werkzaamheden. En deze beslissing werkte rechtsongelijkheid en discriminatie in de hand en dat is iets wat je als overheidsorganisatie en als medewerker niet moet willen. Maar alle moeite die je ervoor moet doen om het geregeld te krijgen, is geen goede motivatie voor de medewerkers en de gezondheid, geestelijk en/of lichamelijk.

Deze samenwerking kan beter, kennis delen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273

Samenwerking tussen afdelingen/ directies

De Belastingdienst is op dit moment te versplinterd in verschillende teams in verschillende directies, dat het daardoor regelmatig lastig is om duidelijk te krijgen wie nu waarvan is. Onderling afspraken maken over het verdelen van werken, via bv. koppelvlakkenoverleg, wordt uiterst bemoeilijkt door de hoge werkdruk. Er zijn door de versplintering vele eilandjes tot stand gekomen die voornamelijk voor eigen belangen opkomen, in plaats van het algemene belang. Collega's weten onderling niet meer goed bij wie ze terecht kunnen bij vragen of voor overleg. Het gaat dan om werkzaamheden die bv. door CAP gedaan kunnen worden, maar ook pleitbaar is dat ze door MKB worden opgepakt. Het zou goed zijn om meer vanuit het belang van het werk te redeneren en daar de organisatie op aan te passen.

De afstand tussen de verschillende directies verkleinen en samen optrekken.

Ik ben van mening dat we effectiever zijn wanneer we meer samenwerken met andere afdelingen. Er zijn andere systemen die er voor kunnen zorgen dat we beter en sneller ons werk kunnen doen. Daarnaast is nu niet duidelijk bij wie je terecht kunt voor een hulpvraag. Er is kennis alleen is niet duidelijk waar die kennis zit. Zo gaat kostbare ervaring verloren.

Doordat systemen niet gekoppeld zijn en niet ieder middel met hetzelfde systeem werkt vergt dit veel van de medewerkers. De afdelingen zijn eilandjes op zich om dan de juiste persoon te vinden is niet altijd makkelijk. De directie is een eiland op zich, voor mij te onzichtbaar en niet transparant. Ik heb het gevoel dat van samenwerking zeker geen sprake is.

Ondanks dat er vaker wordt aangegeven dat "de top" altijd bereikbaar is, blijkt deze vaker toch ver weg of zelfs onbereikbaar te zijn. Niet alle toezeggingen worden nagekomen.

Ik merk dat er bijvoorbeeld tussen verschillende afdelingen/directies een muur is opgetrokken als het over werk gaat. Heel vaak krijg je te horen het is een probleem van MKB maar dat vindt ik juist onzin omdat wij een Belastingdienst zijn en dat moet echt verbeterd worden om de samenwerking te verbeteren.

Er staat nog altijd een grote muur tussen diverse directies, alsof er eilandjes zijn met af en toe een veerboot.

Niet altijd duidelijk binnen de organisatie wie je nodig hebt, daardoor veel zoekwerk om in de systemen erachter te komen wie de post onder zich heeft.

We zijn nu bezig met een Pilot over samenwerken met andere kantoren. Ik heb het idee dat het niet werkt en zinloos is. Ieder kantoor heeft zijn eigen werkwijze. Zie de meerwaarde niet. De werkwijze van de sterkste teamleider geldt.

Ik heb zo af en toe het idee dat men binnen de directie niet echt weet wat er leeft "op de werkvloer". Mooiste voorbeeld in het recente verleden voor mij het Switch-circus.....

Het gaat mi te vaak mis de diverse afdelingen. Natuurlijk zijn er belangenverstrengelingen maar goede communicatie zou veel kunnen verbeteren. Voorheen wist je iedereen te vinden in het gebouw en nu ken je je eigen collegae niet eens meer laat staan van een andere afdeling. Dit door instroom en Corona. Heb hier aandacht voor. Daarnaast kun je deze stelling doortrekken. Samenwerking stopt niet bij onze eigen Ministerie. De samenwerking met andere overheden MOET veel beter. Hierdoor kunnen wij als Belastingdienst veel vaker positief in het nieuws komen want we laten wat liggen op dit moment :(:(:(

Door het management wordt hoofdzakelijk gekeken naar cijfers. Het werk dient gedaan te worden. Over de inhoud wordt niet gesproken. De mening van de medewerker wordt niet gehoord, als de cijfers maar gehaald worden.

De samenwerking tussen de verschillende landelijke kantoren verloopt niet altijd even soepel. Werk wordt vaak afgeschoven.

Centralisatie van werkstromen staat snel werken in de weg.

Betere afstemming bij bezwaar naar aanleiding van een boekenonderzoek met de betreffende controleur.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik kom zelf vanuit de belastingtelefoon. Ik heb gemerkt dat de informanten daar bijna geen idee hebben wat er speelt tijdens het behandelen van een aangifte of een bezwaar. Waardoor er vaak miscommunicatie ontstaat tussen de belastingplichten en de belastingdienst. Mijn aanraad is om toch paar medewerkers van de belastingdienst die bezig zijn met aangiftes en bezwaren uitleg te laten geven van wat wij allemaal doen. Zodat ook de collega's van de belastingtelefoon geen foute uitspraken doen.

Organisatie is steeds meer 'los zand'. Je kent je collega's niet meer.

Bij het aankaarten van een probleem blijkt dat mijn teamleider geen of onvoldoende gehoor krijgt bij de directie. Een reactie van: dit is nu eenmaal een besluit "van boven" daar kan ik dus werkelijk niks mee. Ik ervaar een kloof tussen werkvloer en directie.

We werken tegenwoordig op kleine eilandjes en kunnen niets meer voor belastingplichtigen doen als bv zijn aangifte bij CAP ligt en hij dan nog 8 weken moet wachten voor hij zijn geld heeft. Vroeger liep je binnen je eenheid naar de juiste collega en wist hoe en wat of kon het regelen. Gaat nu over te veel schijven zodat je niet meer weet wie wat doen of waar je terecht moet.

Met name bij behandeling van een casus weet de ene afdeling niet wat de ander doet. Dit moet beter

Dat als de invordering een vraag heeft over IH / OB en VPB dat er dan een vast aanspreekpunt is van die afdelingen zodat je gelijk geholpen kan worden en niet hoeft te wachten op een antwoord. Dat de collega's van de middelen het verschil weten van MKB invordering en LIC Klein invordering. Welke posten waar horen

De communicatie van boven naar de werkvloer vind ik slecht, teamleiders gaan er naar mijn mening te weinig tegenin en zijn te volgzaam.

MKB weet niet wat CAP precies allemaal doet en andersom. mbt de IH is het een middel, maar met verschillende regels ook mbt de uitworpredenen. wat CAP niet behandeld, uitworp staat op Nee, dezelfde uitworpreden staat wel aan voor MKB.

Het kerndepartement staat te ver van de uitvoering waardoor er spanningen kunnen ontstaan. Zorg ervoor dat het kerndepartement weet wat er speelt binnen DG Belastingdienst

Afdeling schenk- en erfbelasting heeft problemen. Teveel werk waardoor de posten niet inhoudelijk behandeld worden, personeel ontevreden is, personeel de dienst verlaat. Dit heeft invloed op mkb omdat deze "de kar" hierdoor moet trekken in dossiers en dit leidt tot frustraties. Ook indien posten worden aangedragen over schenkingen worden deze niet of na maanden tijd pas opgepakt.

Met name met de SSO's lijkt men niet te kunnen samenwerken. Zij stellen de regels en veranderen die ook voortdurend op het laatste moment. Als een aanvraag wordt ingediend waar iets niet duidelijk aan is of waarin een fout is gemaakt, wordt die afgewezen ipv dat er contact wordt opgenomen zodat de fout hersteld kan worden.

In mijn werk heb ik dit jaar een hokjes geest ervaren tussen directies MKB, GO en CAP. De klant (de ondernemer) staat niet centraal maar bij elke directie staat het eigen belang voorop. Waardoor het probleem blijft bestaan.

Je zoekt je wezenloos als je iets gedaan wilt hebben buiten de standaard processen. Lang leve decentralisatie.

Ik denk dat de samenwerking onderling nog altijd voor verbetering vatbaar is.

De werkvloer weet niet wat er allemaal op directieniveau besloten wordt en hoe dit tot stand komt

Ik heb de indruk dat er onvoldoende overleg is tussen verschillende dienstonderdelen waardoor er verkeerde beslissingen kunnen worden genomen.

Zowel binnen de Belastingdienst (tussen de segmenten) en naar buiten is de samenwerking moeizaam. De organisatieonderdelen focussen op hun eigen resultaat afspraken en laten die leidend zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

De afdelingen/directies binnen de dienst zijn extreem bang om kennis te delen. Mijn indruk is dat men bang is dat men bestaansrecht verliest. Echter heeft men wel veel interesse in kennis en applicaties van andere afdelingen/ directies die toegevoegde waarde kunnen bieden. Daarom gaat men in eerste instantie wel met elkaar in gesprek over wat de ander kan toevoegen zonder zelf iets te willen delen. Af en toe ontstaat er een soort koehandel (de belastingdienst onwaardig). Dit vaak tot ergernis van de werkvloer die wel de verbinding zouden willen leggen. Dit vloeit naar mijn mening voort uit angst op directieniveau en de daar heersende cultuur.

Het blijft compleet onduidelijk hoe we nog samenwerken, de afgelopen jaren is steeds meer samenwerking achter allerlei onduidelijke postbussen verdwenen, je moet werk of problemen op onduidelijk wijze aanleveren en je hoort of ziet nooit of het probleem is opgelost, dus geen terugkoppeling , het verband is uit de organisatie verdwenen.

Voorbeeld: Bij een controle van een bedrijf dat onder 'klein' valt, wordt de post niet door de plaatselijke ontvanger afgehandeld , maar door het LIC (dit is landelijk belegd). Dit is niet handig, omdat bij de afwerking en vragen van de bel.pl. je altijd moet verwijzen naar het LIC en je zelf (of de plaatselijke ontvanger) niets kan afhandelen. Je hebt geen idee wie bij het LIC verantwoordelijk is voor deze post.

Een andere afdeling zit nu verborgen achter een postbus. Het is lastig om persoonlijk contact te krijgen voor overleg. Kan soms frustrerend zijn.

Het Midden en Klein bedrijf loslaten en de middelen samenvoegen (zoals OB-ers Midden bij OB-ers Klein) om verlies van kennis te voorkomen en ruimte te creëren om meer samen te werken.

Samenwerking tussen afdelingen/directies is gestoeld op de gezamenlijke doelen van de Belastingdienst en dus moet je samenwerken. Men kan niet zonder elkaar maar ik zie dat de eigen belangen van de verschillende directies voor gaan. IV/ICT en de uitvoeringsdirecties moeten meer het gezamenlijk/overkoepelend belang zien. We zijn er voor de burger en/of ondernemer en niet voor onszelf of de minister.

Om een voorbeeld te geven: ik ben begonnen in het opleidingstraject bij <*****> was het mogelijk om bij MKB te worden geplaatst. In één keer werd aangegeven dat het voor de medewerkers in het opleidingstraject niet meer mogelijk was om bij MKB te worden geplaatst omdat de deur bij MKB op slot zat. Je werd derhalve bij Particulieren geplaatst. Wat gebeurde er? Één week later heeft MKB voor honderden medewerkers vacatures uitgezet en was het voor de medewerkers van Particulieren ineens mogelijk om te solliciteren voor functies bij MKB. Het voorgaande laat zien dat, hetgeen er naar de medewerkers wordt uitgedragen/wordt gecommuniceerd, niet geloofwaardig en transparant is.

Er is geen samenhang tussen hetgeen op de werkvloer beleefd wordt, hoe het werk ingericht moet worden en hoe de directie de koers bepaald. Managers zijn veelal niet betrokken en hebben te weinig of geen kennis van de processen (uitzondering daar gelaten). Belastingdienst is een organisatie die in staat is om continue de verkeerde mensen op de verkeerde processen neer te zetten.

Doordat er steeds minder fysiek contact is, veel via postbussen loopt en de organisatie om de zoveel jaar anders ingedeeld wordt, verdwijnt er een netwerk dat door de jaren heen is opgebouwd. Met name de vele postbussen hebben naar mijn mening hier een negatief effect op.

De afdelingen bij de dienst werken gelukkig laatste jaren iets beter samen. Maar tegelijkertijd verbaasd het mij soms dat op sommige vlakken er nauwelijks of geen samenwerking plaatsvindt, terwijl dat veel efficiënter en effectiever zo kunnen. Daarnaast ben ik van mening dat er te vaak wordt de gezegd, dat doen we op deze kantoor op deze manier, terwijl de (belasting) wetgeving geen onderscheidt maakt in waar van Nederland iemand woonachtig is.
Wij als Belastingdienst moeten zoveel mogelijk eenduidig zijn, lijkt mij.
Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld voor vergoedingen voor medewerkers die een studie willen doen. De ene kantoor wil weleens 100% vergoeden, de andere kantoor vergoed 50%. Dit zijn toch wat vreemde zaken die een gevoel geven dat gelijkgestelden toch niet gelijk worden behandeld. Je hoort regelmatig als het de dienst uitkomt ; Nee dat doen we niet. Want gelijke monniken gelijke kappen. maar als het de dienst uitkomt op iemand te bezuinigen omdat de persoon in kwestie iets minder opletten is of zelfs niet voor zichzelf durft op te komen dan gebeurd dat ook.
1. Onderzoeken of communicatie en samenwerking nodig is en dat regelen (soms met elkaar afspraken maken, wat wel wat niet en ook hoe vaak)

2. Medewerkers gelijk behandelen. (eerlijker)

Deze samenwerking wordt o.a. bemoeilijkt doordat afdelingen met verschillende systemen werken waarin bevindingen worden vastgelegd. Is het dan echt een utopie dat een IB-specialist die een vooroverleg bedrijfsopvolgingsregeling (BOR) behandelt, zelf de aangifte/aanslag erfbelasting kan raadplegen? Dit is maar één voorbeeld maar er zijn er zoveel meer.

Wanneer iemand solliciteert bij een andere directie gaat er veel mis. Gebakkelei over de overplaatsingsdatum. Ook SSO&P is hier niet duidelijk in. Iedereen werkt op zijn eigen eiland en de sollicitant is hier uiteindelijk de dupe van.

Er wordt teveel top down geregeld zonder dat er met de afdelingen is overlegd of het uitvoerbaar is. Veel dingen worden adhoc beslist en de mensen "op de vloer" hebben het maar te doen. Ook is er meer samenwerking nodig tussen de afdelingen/directies onderling. Dit komt de kwaliteit van het werken ten goede.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het valt mij op dat iedere afdeling of directie alleen vanuit zijn eigen bril naar vraagstukken kijkt. Belangrijk is om je ook te verplaatsen in de ander. Wat heeft hij/zij nodig. Waar loopt de ander tegen aan. Probeer de ander te begrijpen ipv lastig te vinden. Zoek samen naar een oplossing. Uiteindelijk doen we het allemaal voor de burger/ondernemer.

Ongelijke verdeling van beschikbare capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) over de verschillende kantoren, waardoor sommige kantoren al jarenlang het werk niet aankunnen. Het werk zou beter verdeeld moeten worden over de kantoren. Samenwerking tussen de kantoren komt (spontaan) nauwelijks van de grond.

Meer 1 belastingdienst, ipv ieder voor zijn eigen dienstonderdeel

Afdelingen dienen elkaar aan te vullen en te ondersteunen. Dit is nu niet of nauwelijks het geval. Iedere afdeling (manager) is alleen bezig met zijn eigen doelstelling en niet die van de gehele Belastingdienst.

Het komt naar mijn mening regelmatig voor dat, wanneer ik of een collega vanuit mijn organisatie onderdeel een vraag of verzoek heeft voor een ander onderdeel, er tegen een muur wordt opgelopen. Dit zorgt dan vaak voor vertragingen in de behandeling, of zaken blijven simpelweg liggen. Het verantwoordelijkheidsgevoel is in dezen ook vaak ver te zoeken.

Dat er is een duidelijk standpunt wordt ingenomen en dat deze ook naar buiten wordt gecommuniceerd in bijvoorbeeld toeslagaffaire. Nu wordt Belastingdienst breed iedereen erop aan gekeken. Dus als dat bovenin nu allemaal duidelijk was geweest... had al een hoop gescheeld. Dus samenwerking bovenin moet beter. en dan luisteren wat er op de werkvloer gezegd wordt.

te weinig verbinding

Haal de muren weg die er nu nog steeds zijn, zorg voor ondersteunende collega's die als contactpersoon tussen verschillende afdelingen kan fungeren.

Ik constateer dat er capaciteitsproblemen spelen bij CAP/LIC en UHT, invordering MKB kan hier een oplossende rol in spelen, maar wij lopen elke keer tegen muren aan. Het belangrijkste punt is hier bij het verstrekken van autorisaties. We zijn 1 Belastingdienst, verleend dan alle medewerkers binnen het cluster Inning de zelfde autorisaties. De problemen bij het LIC worden steeds groter, zorg dat MKB de gereedschappen krijgt om ondersteuning te verlenen, zonder bureaucratische rondslomp.

Samenwerken op diverse niveaus om met elkaar en aansluitend op elkaar de best mogelijke resultaten te bereiken. Onderdeel hiervan is lef, openheid, duidelijke communicatie.

Er wordt te veel in hokjes gedacht. Als directie 1 tien euro kan besparen doen zij dat, ook als dat directie 2 tien miljoen euro kost.

Op de werkvloer zijn genoeg goede ideeën aangedragen, maar daar wordt nooit gehoor aan gegeven. Gemiste kans. Contacten en afstemming tussen afdelingen is alleen verslechterd, maar kan elkaar nog steeds versterken.

Ik ervaar een afstand tussen de uitvoerende teams en de directie. Er is organisatorisch letterlijk een kloof gecreëerd bij de vorige reorganisaties. En dat voel je. Los deze kloof letterlijk op, zodat plaatselijke directeuren weer bevoegdheden hebben en dat de organisatie dat ook zo voelt.

Tegenwoordig loopt intern alles via een postbus, extern kan vaak alleen via 0800-0543 gebeld worden. Vroeger liep je makkelijk even naar iemand toe die dan meteen iets kon regelen of aantekenen in een systeem. Hierdoor verliezen we het persoonlijke contact.

op afstand ben je veel tijd kwijt om uit te zoeken wie je zou kunnen aanspreken als je ergens mee zit.

Onze "leiders" verzinnen steeds meer "dingen" die gisteren klaar moeten zijn en door de beslissingen wordt alles steeds meer ondoorgrondelijk en niet werkbaar meer. Minder regels, minder marktwerking, stoppen met kindertoeslag (een tumor) , ...

Er is heel veel kennis binnen de Belastingdienst. Alleen weten we dan niet te vinden. Er moet meer energie gelegd worden in het zichtbaar maken van de competenties van de verschillende collega's, afdelingen, eenheden. Hierdoor wordt de aanwezige kennis maximaal benut.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Door de wijze waarop de Belastingdienst is georganiseerd wordt veelal alleen maar naar één middel gekeken. Hierdoor wordt de relatie tussen de verschillende middelen niet voldoende onderkent. Hier zou meer aandacht aan besteed moeten worden.

Bij Belangstellingsregistratie de vacature ook openstellen voor medewerkers van een ander dienstonderdeel.

Mensen met expertise van bepaalde projecten uit andere kantoren (bijvoorbeeld Maastricht/Venlo) samen in een team plaatsen. Voorheen was dit niet mogelijk omdat het wenselijk was om regelmatig aanwezig te zijn op het kantoor van de standplaats. In deze tijd van thuiswerken zou het wellicht efficiënter zijn qua opvulling van lege plekken in teams.

Als MKB worden we letterlijk tegengewerkt door het LIC mbt invordering van openstaande posten op een praktische wijze door de deurwaarder. LIC laat liever posten op DM staan en na 5 jaar oninbaar verklaren dan dat men meedenkt, hierdoor ontstaat er rechtsongelijkheid tussen MKB en LIC posten.

De samenwerking tussen Douane en MKB kan beter als men dit van bovenaf niet tegenwerkt.

De samenwerking tussen afdelingen loopt stroef (een reden hiervan kan zijn de Covid maatregelen / thuis werken). Afdelingen moeten elkaar makkelijker kunnen vinden, het moet laagdrempeliger worden. Er moet meer aandacht zijn voor het (weer) opbouwen van de interne netwerken.

Ik heb nog de naïeve gedacht dat er sprake is van één belastingdienst. Los van toeslagen, douane. De belastingdienst zou één organisatie moeten zijn. maar de muurtjes tussen GO en MKB en zelfs tussen de diverse teams zijn nog nooit zo hoog geweest. Ieder onderdeel moet zijn eigen broek ophouden heet dat dan. GO Zuid gaat nog liever werven in Amsterdam dan een collega van MKB vragen om even bij te staan. De gedachte dat we samen een klus klaren leeft wel bij de individuele medewerker, maar absoluut niet bij het (hogere) management.

Ik denk dat het heel belangrijk is dat we in deze tijd waarin we in de spotlights staan juist meer naar elkaar toe groeien in plaats van dat we steeds verder uit elkaar komen te staan.

Op ons kantoor is de samenwerking binnen de verschillende afdelingen redelijk te noemen met uitzondering van de afdeling invordering. In een casus werd er goed samengewerkt binnen de verschillende afdelingen en is de invordering in een vroeg stadium bij de casus betrokken. Toen het uiteindelijk op invorderen aankwam haakte de invorderaar af. Dit is slechts één voorbeeld van de werkwijze van de afdeling invordering.

Ik weet uit ervaring dat er heel veel goede ideeën zijn, vanuit afdelingen. Maar uiteindelijk beslist de directie. Ga met degene serieus in gepsrek en neem wat punten mee. Zijn toch degene die er dagelijks mee werken en weten hoe het beter of makkelijker zou kunnen

Soms ervaar ik dat afdelingen eilandjes zijn

op de werkvloer zijn korte lijnen en duidelijke afspraken gewenst, dat lukt binnen het huidige beleid niet

Ik merk dat iedere afdeling zijn eigen ding doet en eigen sturing geeft aan de werkzaamheden meer samenwerken komt tot grotere uitkomsten.

Op kantoorniveau is de samenwerking over het algemeen goed. Met het nabij gelegen 'samenwerkingskantoor' ook, al merk je ook hier dat afstand het wel lastiger maakt. Maar de samenwerking tussen bijvoorbeeld het LIC en invordering MKB? Of de samenwerking tussen Particulieren en MKB? Het is er wel, maar zou wel enige versteviging kunnen gebruiken.

Iedereen doet maar wat. Groot verschil van inzicht tussen werkvloer en hoger echelon.
Veel teveel veranderingen, je weet niet meer wie wat doet en waar je terecht kunt voor het werk.

Samenwerking tussen bepaalde afdelingen (heffing en invordering) kan soms vele malen beter.

Door het uit elkaar trekken van de kantoren mis je de connectie met andere afdelingen. Waar je vroeger wist wie waar zat en wat deed, is dat nu een postbus. Even snel iets voor elkaar krijgen is er niet meer bij

Zou graag zien dat er meer informatie uitgewisseld wordt met andere instanties, bv UWV

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

kan prima zijn, maar wie je moet hebben is soms lastig te vinden aangezien je niet weet wie wat doet.

Binnen MKB vindt er onvoldoende samenwerking plaats vanuit de controle-teams met de teams waarin de middelspecialisten werkzaam zijn en waarin ook de bezwaren tegen de correcties voortvloeiend uit de boekenonderzoeken worden behandeld. Onvoldoende feitenonderzoek, onjuiste of onhoudbare fiscaaltechnische standpunten en formeelrechtelijke missers; de bezwaarfase in de heffingsteams wordt daardoor zeer tijdrovend. Laat de controle-teams serieus werk maken van het collegiaal overleg met middelspecialisten; binnen de controle-teams beperkt men zich vooral tot overleg over controle-technische aspecten.

Ik ben werkzaam bij MKB. Het segment bestaat uit eilandjes. Iedereen streeft zijn eigen doelstellingen na. Of het resultaat iets betekent voor je directe collega is geen vraag die wordt gesteld. Voorstel: stop eens met de SIM-sessies. Maak eens werk van elkaar echt aanspreken. Dan komt het 'samen' later wel.

Samenwerking tussen afdelingen en directies is er nauwelijks en in voorkomende gevallen alleen mogelijk omdat medewerkers de kunstmatig opgetrokken 'muurtjes' bewust negeren

Er zijn nu nog torenhoge 'muren' en communicatie is alleen mogelijk via postbussen (voor zover je die kunt achterhalen).

Uit wisseling tussen de 3 directies kan beter, renseignementen komen niet op de juiste plek terecht

Meer openheid zou beter zijn. Nu horen we vaak wat er aan de hand is via de media. Daarna worden er pas berichten over verstuurd naar de medewerkers.

Het gebeurd nog te veel dat één afdeling met iets bezig en dat mijn afdeling (de inning) daar niets van weet. Ook is het jammer dat het steeds moeilijker is persoonlijk contact te krijgen met een collega van bijv. LIC

Iedere afdeling / directie heeft zijn eigen doelstellingen (awb%, aantal afgedane zaken, etc). Daardoor zijn veel mensen te veel gericht op alleen hun specifieke onderdeel, en niet op het resultaat van de hele Belastingdienst (bijv. door heen en weer schuiven van dossiers om zelf maar geen 'rode' cijfers op de naam te krijgen)

ik heb het idee dat sommige werkstromen totaal langs elkaar heen lopen

Het is soms onmogelijk om de juiste collega te vinden voor een vraag. Voorbeeld: invordering. Als je toevallig iemand kent die daar werkt is dat handig. Als je niemand kent is het lastig om de juiste collega te vinden om contact op te nemen en even je vraag voor te leggen. Als ik bij MKB een signaal heb voor GO weet ik ook niet bij wie ik terecht kan.

Er is nauwelijks samenwerking tussen afdelingen. In principe kijk je niet verder dan je eigen middel en niet verder dan de taak die je hebt gehad. Meer overleg en betere samenwerking leidt tot betere resultaten voor de Belastingdienst maar ook voor de belastingplichtigen.

Als de verantwoordelijkheid elders ligt zie je vaak dat er verstoringen/ruis optreden/optreedt, maar dat niemand zich verantwoordelijk voelt voor datgene dat buiten het eigen kader valt, dan wel dat de verstoringen geaccepteerd worden als niet-beïnvloedbaar.

mag wat mij betreft meer en vooral duidelijker

Er wordt nog te vaak langs elkaar heen gewerkt. Betere afstemming/kortere lijntjes tussen afdelingen/directies zou ons werk makkelijker en efficiënter maken.

Linkerhand weet van de rechterhand niet wat ze doen. Business versus IT bijvoorbeeld; teveel ieder voor zich. Besturing opereert niet als team. Over samenwerken en hoe je als team opereert kunnen we nog veel leren van de muziekwereld/orkesten en de sportwereld.

De diverse afdelingen / teams worden bestuurd als eilandjes. Hulp of ondersteuning van een ander team en zeker van een andere eenheid is lastig te realiseren terwijl ik van mening ben dat "wij"1 belastingdienst zijn en er zijn voor de financiering van de "BV Nederland" .

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik vind dat er wat meer samengewerkt kan worden tussen de verschillende afdelingen, zoals bijvoorbeeld met de afdeling invorderingen.

Door het concentreren en centraliseren zijn werkprocessen versplinterd en is het lastig om een belastingplichtige in het gehele proces van aanslagregeling tot beroep/inning te kunnen monitoren. Standaard aanspreekpunten en duidelijkere contactmogelijkheden zouden hierin erg prettig zijn.

Door de samenwerking te intensiveren kan er naar mijn mening is er meer kwaliteit en kwantiteit wat betreft het werk te realiseren.

Samenwerking tussen de diverse afdelingen laat mijns inziens te wensen over. Dit zou voor verbetering vatbaar zijn. Dient wel eenieder zich hiervan bewust te zijn.

De lijntjes met BvR moeten korter zijn, zonder tussenkomst van het invullen van ingewikkelde formulieren

Het wordt tijd dat de muren worden afgebroken die in de afgelopen jaren zijn opgebouwd en versterkt. Volgens mij moeten we SAMEN zorgen dat we doen wat we moeten doen! Elk onderdeel heeft zijn / haar kennis en die moeten we voor elkaar zichtbaar houden om zo efficiënt te kunnen werken. Zorg je je van elkaar kunt leren en dat je bereikbaar bent en blijft voor elkaar. Af en toe lijkt het net een kleuterschool met in elke hoek een andere afdeling, de poppenhoek, de bouwhoek, de lees hoek ,.....

Nog altijd is mij niet duidelijk hoe sommige lijnen lopen. Een vertrouwde lijn kan zomaar ineens veranderen door een actie van een enkeling zonder enige voorafgaande mededeling. Lijnen veranderen ook heel vaak door 'nieuwe ideeën'. Dit is niet bij te houden.
De directie is nog altijd een ver van mijn bed show. Is de laatste jaren wel iets verbeterd, maar nog steeds niet genoeg.

Er zijn zoveel postbussen dat we door de bomen het bos niet meer zien. Het gebeurt ook regelmatig dat je via zo'n postbus niet aan samenwerken toe komt omdat hetgeen wat ingestuurd is niet in behandeling genomen kan worden om welke reden dan ook. Belastingplichtige worden wel is van het kastje naar de muur gestuurd, maar intern als collega's ervaren we dit ook met regelmaat.

Nu weet de rechterhand vaak niet wat de linkerhand doet of uitvoert. Zorg dat in het management niet alleen <*****> managers zitten maar dat de professionals met kennis van de Bel. Dienst en de wetgeving een prominente plaats hebben.

Er is geen inzage in de vastleggingen van Cap Mia OB. De lokale OB kantoren hebben hier last van.

Doordat de teamleiders alleen kijken naar de hun gestelde doelen vindt er geen samenwerking plaats met andere teams. Voorbeeld is dat er geen WTP's plaatsvinden op bouwwerkzaamheden. Dit zou goed zijn voor een team in de bouw maar ook voor een team in het vastgoed. Nu worden ten onrechte gebouwen in Box III gehouden waar zij in Box I zouden horen waardoor miljoenen aan belastingopbrengsten (IB en LB) gemist worden.

De neiging bestaat om vooral te focussen op (belangen van) de eigen afdeling/directies. We moeten breder denken, zijn een groot geheel. Dat in het vizier houden is belangrijk voor alles en iedereen.

De samenwerking met de ontvanger laat soms te wensen over. De komst van het LIC heeft daar geen goed aan gedaan. Verder komt in een aantal gevallen vooroverleg op het bordje van de inspecteur, omdat geen vooroverleg met de ontvanger mogelijk. Ik besef daarbij dat dat vooroverleg lastig is omdat belanghebbenden in dergelijke gevallen wellicht in staat zullen zijn een belastingschuld te creëren afhankelijk van de uitspraken van de ontvanger over de inning daarvan.

Door processen centraal te beleggen is het vaak onbekend waar welk proces plaatsvind. Daarbij zijn afdelingen alleen te bereiken via postbussen. Iedereen "verschuilt" zich achter een postbus.
Olifantenpaadjes zijn vaak noodzakelijk om vragen te stellen en problemen op te lossen.

Binnen de invordering bestaat het LIC, een ondoordringbare vesting voor collega's van MKB invordering. Maar vraagt wel bijstand aan het MKB omdat het LIC het werk niet aankan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Centrale sturing binnen de belastingdienst is zeker niet gelukt. Het is gewenst om de kantoren weer meer zelfstandigheid geven. Binnen de kantoren heeft men het beste zicht op de noodzakelijk verdeling van aandacht over de belastingplichtigen.
De dienst wordt nog te veel gestuurd vanuit de (verkeerde) prestatie indicatoren. Met nieuwe organisatiestructuren lossen we de problemen binnen onze organisatie niet op, maar zorg voor meer collega's op de juiste werkstromen. Het vertrek van veel ervaren collega's heeft een grote wissel getrokken op onze organisatie. Denk niet dat nieuwe medewerkers onmiddellijk inzetbaar zijn, het inwerken vraagt veel van de ervaren collega's die nog aanwezig zijn. De verbinding tussen Min.v.Fin. en de uitvoerende kantoren moet verbeteren. Ik heb echt het gevoel dat men geen inzicht heeft op de impact van genomen beslissingen. Ik wil graag 1 voorbeeld geven; Het LIC. is een groot drama voor de medewerkers uit de heffing en controle. Zorg dat de invordering weer naar de kantoren komt.

Ik werk nu bijna 40 jaar bij deze mooie dienst. Ik ben van onderaf begonnen en heb opleidingen mogen volgen en diverse functies, op verschillende locaties, binnen onze dienst mogen vervullen. Hierdoor heb ik ook een uitgebreid netwerk op kunnen bouwen en weet ik collega's te vinden wanneer er 'problemen' opgelost moeten worden. Door met de name de laatste organisatie van decentralisatie zijn veel netwerkcontacten verloren gegaan en zijn er veel postbussen voor in de plaats gekomen. Naar mijn mening is dit vooral de oorzaak van het verliezen van de menselijke maat! Er is geen mogelijkheid meer om een bepaalde situatie die bij een belastingplichtige speelt aan een behandelaar voor te leggen en hierop te acteren. Ik heb in de controle gezeten en voor een boete klopte ik bij <*****> collega aan om de situatie/oorzaak van de correctie te bespreken een gepaste boete op te kunnen leggen. Dat geldt ook voor als belastingplichtigen vastlopen in onze ingewikkelde geautomatiseerde organisatie. Er staan te hoge muren (postbussen) tussen de directies en er zijn steeds minder ervaren collega's die alle benodigde systemen kunnen raadplegen.

De cultuurproblemen binnen onze organisatie spelen naar mijn mening slechts voor een beperkt deel op de werkvloer. De wijze waarop de top van onze organisatie en ministerie met de problemen zijn omgegaan had op veel fronten beter gekund. Er had bijvoorbeeld veel beter uitgelegd kunnen worden waar er problemen zijn en wat de context is.

CAP vraagt telkens bijstand aan MKB, maar doet vervolgens moeilijk over autorisaties/tools om e.e.a. te realiseren. Misschien moet er eens over een structurele oplossing nagedacht worden

De directies worden als zelfstandige eenheden gezien. Men kan niet van CAP naar MKB switchen. Er zijn MKB vacatures waarop je alleen kunt solliciteren als je al onder MKB valt.

Het komt te vaak voor dat een casus of opdracht oid 'over de schutting' gegooid wordt. Verantwoordelijkheid wordt regelmatig afgeschoven. Belastingplichtigen zijn hierdoor de dupe bijv doordat op deze manier doorlooptijden veel te lang zijn.

Samenwerking tussen afdelingen zou anders moeten overleg en vragen aan een persoon zou veel fijner zijn dan het sturen hiervan naar postbussen.

Weg met die eilandjes-politiek!

Ik zie binnen de belastingdienst echt een eilandencultuur. Iedereen is van zijn afdeling, belastingmiddel, etc. Er zou veel te winnen als die grenzen worden geslecht.

ICT blijft een aandachtspunt. Trage apparatuur, zoals DWB/Samsung Smartphone die beide niet echt bij de tijd zijn. Tevens moet apparatuur regelmatig worden omgewisseld om te kunnen voldoen aan de beveiligingseisen wat veel tijd kost. Waarom kan men niet zelf kiezen welke apparatuur van belang is voor het werk. Ook wordt er soms een nieuwe applicatie gelanceerd zonder een uitgebreide toelichting en een zeer korte implementatietermijn.

Persoonlijk ervaar ik dat collega's te snel een post afdoen ivm de termijnen die vanuit boven in de organisatie worden gesteld. Soms zou het meer effectief zijn om meer aandacht aan de post te geven. Bijv. niet te snel een naheffing btw opleggen bij geen reactie. Of meer doorvragen bij vooroverleg ipv een standpunt geven obv de summiere gegevens die ontvangen zijn. In de toekomst krijg je deze posten weer terug op ons bord in de vorm van bijv. een bezwaar.

Als we praten over maatwerk binnen de huidige maatschappij zal dit zeker al moeten gelden voor de processen binnen onze eigen organisatie. Er kan simpelweg geen contact meer worden opgenomen met bijvoorbeeld een collega van de administratie om een bepaald probleem op te lossen. Er moet een heel kapittel worden geschreven om dit vervolgens via een postbus te versturen. En dan maar afwachten of het wordt verwerkt. Te massaal, te centraal, geen binding meer binnen het eigen bedrijf.

Gezien de korst die wordt gevaren voor nu en de komende jaren ben ik bang dat de afdelingen/directies steeds meer eilandjes worden en het steeds lastiger wordt om in contact te treden met collegae van andere afdelingen/directies bij eventuele vragen of verzoeken om informatie. Dat merk je nu al door de vele postbussen die men moet gebruiken wanneer men contact wil. Dit schept afstand en werkt uiteindelijk averechts en werkt problemen in de hand

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het zou eenvoudiger moeten zijn om informatie te kunnen delen met diverse afdelingen en overheden.

De Belastingdienst is één geheel. Het is voor de burger niet interessant door wie zijn aangifte/verzoek/bezwaar wordt afgehandeld. Nu lijkt het erop dat door de verschillende segmenten verschillend wordt gewerkt op basis van pragmatische oplossingen voor problemen. Voorbeeld: Bezwaar behandeld door MKB->horen verplicht. Bezwaar behandeld door CAP -> wordt horen in bepaalde zaken overgeslagen. Ander voorbeeld behandeling invordering door LIC is anders dan bij MKB.

Er zijn teveel "eilandjes", massale proces is teveel afgescheiden van MKB, geen contactpersonen voor evt. vragen m.b.t. processen. Bovendien worden de teams binnenkort weer middelgericht ingericht. Jammer, stap terug naar het verleden. Connectie met collega's van andere middelen wordt minder. En dat is al minder door het thuiswerken.

Het komt veelvuldig voor dat de belangen per directie verschillend zijn of dat informatie die verzameld wordt binnen de ene directie niet gedeeld wordt met de andere directie waardoor je het nogmaals op moet vragen bij een Belastingplichtige. CAP is bijvoorbeeld van de transactie (ontvlecting toezicht) en MKB van de controle. Er zijn aspecten die bij CAP eenvoudig gecontroleerd kunnen worden zodat deze niet meer bij MKB tot onjuistheden leiden.

Het is vaak zoeken welke collega je waar in het land kunt vinden. Alles is te veel gecentraliseerd.

In het bijzonder op beleidsniveau is samenwerking tussen afdelingen en directies van groot belang. Daar wordt het voorbeeld gegeven voor anderen binnen de organisatie. Laat zien dat samenwerking belangrijk is, dat is terug te zien in de ketens.

Soms worden in een afdeling beslissingen genomen zonder erbij stil te staan dat deze beslissing voor een ander team/afdeling problemen op kan leveren. Bijvoorbeeld een inspecteur die een bezwaar intern afdoet zonder uitspraak en de ontvanger die dan zit met verleend uitstel van betaling i.v.m. bezwaar wat hij niet in kan trekken omdat de inspecteur geen uitspraak heeft gedaan.

Na de laatste "reorganisatie", d.w.z. de huidige indeling qua teams, zijn er teveel "muren" ontstaan tussen de teams zodat samenwerking/overleg moeizamer is geworden. Dit geldt tevens tussen MKB en LIC. Graag terug naar teams waarbinnen zoveel mogelijk werkstromen weer zijn vertegenwoordigd.

Er is een grote afstand tussen de werkvloer en het (midden)management plus directie en deze kloof wordt alleen maar groter. De reacties in de Beeldkrant geeft hier voldoende voorbeelden van. Het zou mooi zijn als directieleden plus ministerie meer ongevraagd op een kantoor komen om te praten met de werkvloer. Ik heb ze in ruim 40 jaar hoegenaamd nooit gezien en als de directie haar bezoek had aangekondigd zorgden de (midden)managers er wel voor dat die mensen die in hun ogen te kritisch waren hiervan niet op de hoogte werden gesteld. De directie krijgt het antwoord wat zij willen horen, zo denken de (midden)managers maar de werkelijkheid (real world) is vaak beduidend anders helaas.

Door de complexiteit van het werk (wetgeving) i.c.m. de hoeveelheid transacties versus de gestelde productietargets komt samenwerking over de middelen heen en het zicht op complexere casus (uitgebreidere structuren) te veel onder druk te staan. De wetgeving past niet bij een transactiefabriek dat de Belastingdienst is geworden.

ik heb het gevoel dat iedereen zijn eigen dingetje doet los van wat het betekent voor anderen. veel eilandjes die keihard werken maar wel aan de eigen zaak.

Helaas, hiervoor zit ik te laag in de organisatie. Dus geen mening.

Afdelingen Particulieren. MKB en GO werken met verschillende systemen. Uitwisseling van expertise wordt soms beperkt door 'muurtjes".

Vaak weet ik niet waar andere afdelingen mee bezig zijn. Ook een gevolg van hybride werken.

Als er bij een FD of belastingplichtige een probleem voorkomt dat valt onder een andere directie (niet MKB), dan is het lastig de juiste personen te pakken te krijgen en niet het antwoord te krijgen: "dat past niet in de procesplaat" .
De relatie onderhouden met FD-ers , zoals dat bij MKB gepropageerd wordt (Focuspunt 2 ,HT en niet HT), is blijkbaar niet bij alle directies bekend. Vragen van FD-ers komen vaak binnen bij de FD teams. Zij zijn dan het portaal naar de belastingdienst. Niet alleen MKB, maar de hele belastingdienst. Hoe wij intern zaken geregeld hebben is voor hen niet van belang. Betreft het echter een vraag die buiten de MKB directie ligt, dan wordt het verkrijgen van een antwoord soms enorm lastig. Het belang van de rol van de FD-er wordt blijkbaar niet bij alle directies als cruciaal en belangrijk ervaren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik ben van mening dat afdelingen allemaal 'eilanden' zijn die zelfstandig handelen. Hierbij zijn natuurlijk altijd uitzonderingen. Ik werk op een klein kantoor en ik merk dat de samenwerking hier veel beter is. Mensen overleggen sneller omdat ze elkaar zien. Bij de grotere kantoren is de samenwerking er niet en de samenwerking is er al helemaal niet tussen verschillende kantoren. Het is vaak onduidelijk voor welke je vragen je bij wie terecht kan (vooral bij landelijke vragen).

De samenwerking tussen afdelingen en directies werkt niet optimaal.
Dit is deels te wijten door de ingezette centralisatie en de onbekendheid wie aan een dossier werkt.

In mijn werk merk ik dat de samenwerking tussen afdelingen niet altijd soepel verloopt. Medewerkers gooien het werk in sommige gevallen over de schutting, terwijl samenwerking erbij gebaat is. Het is zelfs voorgekomen dat ik voor een ander middel (in dit geval invordering) een beoordeling moest doen.

Door de aparte directies met gescheiden aansturing en eigen zelfstandigheid is de belastingdienst voor de medewerker een concern geworden waarbij ieder met zijn/haar eigen ding bezig is. Eigen doelstellingen met daarop berekende capaciteit worden gesteld. Bij reorganisaties is pijnlijk duidelijk geworden waar dit toe kan leiden. We zijn niet één dienst meer en zijn meer kwetsbaar als er verstoringen optreden. Binnen de directie zijn de afdelingen ook gesplitst en van elkaar afgezonderd. Hierdoor weinig samenwerking en continu ad hoc beslissingen om doelstellingen te halen.

Ik heb soms het idee dat de afdelingen veel meer profijt van elkaar kunnen hebben. Bijvoorbeeld de invorderingen en de controlemedewerkers zouden beter kunnen samenwerken.

Meer contacten tussen de BLD en de directies.

Ik merk nu niets van enige samenwerking tussen afdelingen / directies.
Ik ben ervan overtuigd dat wanneer dit vaker zou gebeuren we tot veel meer in staat zijn.

Duidelijk kader van verantwoordelijkheden (eigenaarschap), duidelijke contactpersonen voor samenwerking.

Ik ben vertegenwoordiger van de Belastingdienst <*****> . Indien dit leidt tot fiscale interventies, dan vind ik dat ik terecht moet kunnen voor kennis en capaciteit bij mijn achterban. Voor mij is het dan totaal onbelangrijk dat deze collega's zich wel of niet in mijn team bevinden. De organisatie is veel te krampachtig bezig om teams te bemensen, zodat er onnodig veel tijd en energie verloren gaat aan interne procedures. Ik wil gewoon de kennis inhuren die nodig is, ongeacht waar deze zich bevindt!

De directie zit op een eilandje en heeft geen idee wat gaande is op de werkvloer en hoe het werk er in de praktijk uitziet. Het meeste is dashboard management en valt eenvoudig te manipuleren.

Zorg voor verkleining van de afstand tussen departement en werkvloer.
Automatisering moet meer aansluiten op het dagelijks werk.
Stel realistische doelen in een sterk veranderende samenleving

Er wordt naar mijn mening veel langs elkaar heen gewerkt door de verschillende organisaties. De koers/visie van de belastingdienst is mij niet duidelijk. Het duurt veel te lang voordat er knopen worden doorgehakt en om de zoveel jaar wordt er weer van koers gewijzigd. De ene reorganisatie is nog niet klaar of er wordt al gesproken over de volgende.

Ik weet niet of de directie helder heeft waar de medewerkers tegenaan lopen en of nodig hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

Ik merk dat er weinig contact is tussen de verschillenden afdelingen en onderling weinig bekend is wat de afdelingen precies doen. Het kan van belang zijn meer inzicht te krijgen in deze afdelingen om zodoende met elkaar in contact te komen en de beschikbare informatie met elkaar te delen t.b.v. de werkzaamheden.

Heel specifiek m.b.t. verslaglegging: mijn voorkeur zou zijn dat alle afdelingen hun verslaglegging in hetzelfde programma zetten, of hun verslaglegging (binnen MKB) als inlees-exemplaar beschikbaar stellen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Meer samenwerking tussen afdelingen en directies is een voor de hand liggende kreet, maar is in de praktijk niet zo makkelijk. Elke afdeling is gericht op zijn eigen werkzaamheden en producten. Leidinggevenden worden afgerekend op hun taakstellingen, dat is al een behoorlijke kluif. Dus waarom nog eens een keer over de schutting kijken.
Maar zo langzamerhand krijgen we de situatie dat de linkerhand niet weet wat de rechterhand doet. Misschien is echte onderlinge samenwerking lastig, maar laten we eens beginnen om van elkaar te weten wat we doen en wat we voor elkaar kunnen betekenen.

Ik vind de samenwerking tussen MKB, Groot O en CAP beneden niveau. Het zijn nog steeds te veel "eilanden"

IV dendert altijd door, projecten moeten de deadline halen, medewerkers zitten daarna met half functionerende programmatuur of moeten de problemen opvangen of oplossen. Werk aan de voorkant beter samen en kijk niet ten koste van alles alleen maar naar de datum. En als die datum zo belangrijk is, zorg dan voor dat de mensen die de inhoud en het proces kennen ook echt tijd hebben en krijgen voor de opdracht of het project.

SOms is de inrichting op papier al een feit en moet je/wil je daar naar handelen, maar is een andere afdeling totaal niet ingericht of onwetend over zijn taak/verantwoordelijkheden

Geen samenwerking tussen verschillende teams, kantoren etc.
Veelal eigen koninkrijk eerst, terwijl we één dienst zijn.
En dit wordt ook aangemoedigd door het management door scorelijstjes van verschillende kantoren te publiceren: 'kijk eens hoe slecht jouw team/kantoor op dit onderdeel scoort, dat andere team/kantoor doet dat veel beter". Gevolg is dat deze scorelijstjes leidend worden in plaats van het echte werkaanbod.
Voorbeeld? De fix-onderzoeken. Kantoor A beoordeeld de boekenonderzoeken van Kantoor B. Deze fix-onderzoeken zijn een wedstrijdje fouten zoeken geworden.
Ander voorbeeld? In het verleden sprong het ene team bij als een ander team achterstanden had. Een vorm van collegialiteit welke je tegenwoordig nog zelden tegenkomt.

Ervaar dat er veel middeldeskundigheid is, maar dat er heel weinig kennis van overige middelen is. Daar is te weinig aandacht voor in opleidingen en praktijk. Casusbespreking met collega van ander middel zou veel meer moeten worden benut. Dat is veel belangrijker dan verplichte raadpleging van collega van eigen middel.

Ik ervaar nog steeds dikke muren tussen diverse kantoren/afdelingen (CAP/MKB) en directies (GO en MKB), terwijl we allemaal voor een en dezelfde baas werken.

In de loop van de jaren zijn hoge muren ontstaan tussen de verschillende onderdelen van de dienst. Hierdoor gaat er volgens mij veel mis, wat voorkomen had kunnen worden. Een correctie/ wijziging/signaal in het ene middel kan gevolgen hebben voor een ander middel. De samenwerking tussen de verschillende dienstonderdelen is helaas in de loop van de jaren vrijwel verdwenen. Tegenwoordig is het vaak niet duidelijk welke collega geraadpleegd kan worden over vraagpunten (zeker als een vraag buiten het eigen team valt).

De directie mag mijns inziens toegankelijker worden voor het werkend personeel. Het is mij volstrekt onduidelijk wat M1 (op kantoor niveau) voor werkzaamheden uitvoert, waar zij zich mee bezig houden, wat voor invloed dit heeft op ons werk. Hoe verder je naar boven gaat in de management laag hoe minder duidelijk het wordt wat de toegevoegde waarde is van desbetreffende bewindslieden voor het uitvoerende werk van de medewerkers.

Wat zou het makkelijk zijn als er klant-coördinatoren zouden zijn voor "interne" klanten. Nu moet je voor een vraag over een ander middel een willekeurige collega in ETG opzoeken. Je moet dan maar hopen dat die collega je wilt en kan helpen. Collega's zijn vaak zo druk dat ze eigenlijk niet zitten te wachten om vragen van een collega te beantwoorden. Ik begrijp dat wel, ook zij krijgen een pakket werk naar zich toe die ze binnen een bepaalde tijdslimiet moeten afdoen. Het kost veel tijd om iemand te zoeken die van de hoed en de rand weet.

ik heb vaak het gevoel dat de afdelingen en directies langs elkaar werken.

Nog te veel afstand tussen afdelingen of directies, andere belangen!

Door de huidige structuur is er weinig interactie meer tussen P, MKB en GO. Alle drie hebben een waterhoofd aan adviseurs en stafmedewerkers. Al vaak is gememoreerd dat er veel leemlagen zijn binnen de Belastingdienst. Ik ervaar ze ook. Advies: Maak weer gebruik van de kennis en kunde die nu nog in voldoende mate op de werkvloer aanwezig is. Decimeer de tussenlagen van adviseurs en stafmedewerkers.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

We behoren één belastingdienst te zijn maar toch werken we verschillend bij MKB t.o.v. GO en andersom. Ik heb de goede hoop dat er ooit een systeem is waarbij álle afdelingen álles kunnen zien wat belangrijk is van een belastingplichtige, waarmee de verschillende afdelingen ook met elkaar in kunnen samenwerken.

Momenteel is de Belastingdienst weer opgedeeld in velerlei directies, afdelingen en wat dies meer zei. Eigenlijk zoals de situatie was, aan het begin van deze eeuw. Vanwege de toenemende onwerkbaarheid daarvan, is toentertijd besloten om het aantal directies zeer fors te verkleinen. Dat had ook wel enige nadelen, maar de samenwerking was veelal wel zeer goed op orde, omdat vele 'muurtjes' geslecht waren. Die muurtjes zijn nu weer terug en het kost zeer veel tijd aan vergaderen en overleggen om over de muurtjes heen te kijken en samenwerken te laten prevaleren boven het 'eigen' resultaat van de afdeling of directie. En het wordt, ik spreek uit eigen ervaring, steeds moeizamer.

Er zou meer en vooral betere communicatie moeten zijn over welke opdrachten wel of niet haalbaar zijn binnen gestelde termijnen. De werkvloer moet te vaak uitvoering geven aan "onhaalbare" opdrachten die opgelegd worden door "onwetende" opdrachtgevers.

We willen wel samenwerken, maar geven nog veel te weinig inhoud aan wat dit betekent, wanneer het nodig is en wanneer we het goed doen.

Ik raak verdwaald in het woud van afdelingen die Belastingdienst allemaal heeft opgetuigd. Hierdoor staan wij als medewerkers alleen in dienst van de productiestromen en systemen. Dit zou andersom moeten zijn. Die opgeknipte gecentraliseerde processen hebben alleen geleid tot extra werkdruk en frustraties als er procesverstoringen zijn. Ik pleit voor minder koppelvlakken en meer duidelijke en logisch georganiseerde werkprocessen. Je moet heel snel in de keten een collega vinden die samen met jou de procesverstoring kunnen oplossen.

Door centralisatie van processen bestaat in veel gevallen niet meer de regionale binding met specifieke zaken. De ene hand weet vaak niet wat de andere doet.

Het is belangrijk dat afdelingen beter samenwerken, zodat we bij de omzetbelasting weten wat de vennootschapsbelasting doet en dat de inkomstenbelasting dan ook in dat zelfde dossier samenwerkt, dan kunnen we de belastingplichtige volledig in kaart brengen en bedienen, zodat je alle feiten en omstandigheden van die klant kent en zo tot goede belastingheffing en inning kan komen. Dat is de drijfveer van de Belastingdienst, minder systemen en meer systemen koppelen, zodat alles van die klant in 1 beeld duidelijk en actueel kan worden bij gehouden. Ook vastleggen en archiveren verdienen aandacht!

Communicatie en verbondenheid is belangrijk om problemen te voorkomen zoals wij die nu kennen binnen de Belastingdienst. Maar of dit wenselijk of uitvoerbaar is, is de vraag.

De samenwerking is politiek gestuurd en te directief. Enig realiteitsgehalte tussen uitvoerbaarheid van politiek bedacht oplossingen en de fiscale uitvoering ervan ontbreekt in grote mate. Er is nauwelijks aandacht voor individuele klantbehandeling en dito problemen van die klant. Er zou in het kader van integrale klantbehandeling moeten worden gekeken naar de klant in zijn totaal. Dat wordt veel al niet gedaan. Met alle gevolgen van dien. We werken met een systeem waarbij de heffing enerzijds en de betaling anderzijds in grote mate ook doorwerken naar andere "heffingen" zoals toeslagen.
De belastingplichtigen, de inspecteur en de invordering worden daardoor gevangene van hun eigen systeem en hebben nauwelijks bevoegdheid om die problemen het hoofd te bieden en zaken te kunnen oplossen.

Enige samenwerking c.q. afstemming tussen bijv. aanslagen opgelegd door de inspecteur en de haalbaarheid en afspraken over betalingen van/ door de klant is er niet. betalingen van aanslagen lopen via het LIC en vallen dus buiten het bereik van de inspecteur. Bovendien heeft de invordering hun eigen norm. Om uiteenlopende redenen worden belastingaanslagen soms gewoonweg niet ingevorderd. De Invordering heeft zijn eigen bevoegdheden en volgt die. Zo zijn er landelijk vaststellingsovereenkomsten opgemaakt die werking hebben binnen zowel heffing als invordering. De laatste echter werkt in praktijk vrijwel nooit mee om bindende afspraken te maken die voor alle partijen uiteindelijk "de oplossing" kan zijn. We rijden elkaar regelmatig in de wielen omdat we niet één belang dienen. We hebben de mondvol van en over "de menselijke maat" maar in praktijk is die niet of nauwelijks toe te passen door o.a. voor vermelde beperkingen en het systeem dat we hanteren.
- Dus politiek loskoppelen en niet van jaar tot jaar boekhoudkundige (opbrengst behalende) oplossingen impleteren maar kiezen voor een langere en consistente lijn.
- Onderlinge samenwerking ook daadwerkelijk laten plaats vinden (ipv op papier) en meer bevoegdheden teruggeven aan de lokale eenheden.
- Een systeem voor toeslagen ontwikkelen dat onafhankelijk wordt gemaakt van de uitkomst van het inkomen. Omdat met het huidige systeem elke inkomenswijziging momenteel leidt tot een andere uitkomst voor toeslagen met alle financiele gevolgen van dien.

Ik denk dat we MKB minder kwetsbaar worden als we niet meer in segmenten werken. Of in ieder geval tot een grote mate van samenwerking binnen de segmenten komen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

De Belastingdienst is goed in het opbouwen van muren. Of dit nu de regionale directies zijn of Ondernemingen Noord/Zuid, B/CFD of P/O/Groot O, de muren rijzen niet lang na het opnieuw inrichten van de organisatie tot de hemel. Met eigen personeel, vacaturevervulling allereerst binnen de eigen directie, eigen werk eerst en dat er ergens anders grote achterstanden ontstaan is jammer maar niet zo erg als binnen de eigen directie. DG na DG laat deze eigen en niet gedeelde verantwoordelijkheid steeds weer toe. Volgens mij omdat de sturing anders voor hem wat te complex wordt.

De samenwerking met andere directies zoals GO en Particulieren kan mijns inziens een stuk beter. Hier zie ik nog maar heel weinig van, terwijl we met betrekking tot de klantbehandeling goed samen kunnen optrekken, en als directies veel van elkaar kunnen leren. Ditzelfde geldt voor de samenwerking tussen de afdelingen.

er wordt mijns inziens nog veel vanuit "kokers" gedacht en gewerkt.
ik mis de integrale benadering; denken in ketens, wie zit er voor jou? voor wie werk je? wie gaat er door met jou werk? waar is behoefte aan? hoe kunnen we vanuit meerdere afdelingen gezamenlijk optrekken?

De bovenkant heeft geen idee wat er aan de onderkant gebeurd. Verwijzing naar de toeslagenaffaire. Er wordt niet geluisterd. Ondanks het verleden is er nog niets veranderd. Iedereen leeft op zijn eigen eiland.

Het is onduidelijk hoe je contact moet leggen met verschillende afdelingen als je iets wilt hebben. Het blijft natuurlijk altijd een afweging of de andere afdeling iets kan/mag, maar om die vraag überhaupt te kunnen stellen moet je al via-via horen wie je hierover kan e-mailen.

Steeds lopen we aan tegen allerlei muurtjes en zoektochten naar wie iets voor je kan doen. Zorg voor lage muurtjes en duidelijke aanspreekpunten

Informatie delen en verkrijgen van en voor elkaar zou wat mij betreft makkelijker mogen worden binnen het ministerie van financien.

Ik heb de indruk dat de directie totaal niet in de gaten heeft wat er heerst op de werkvloer. Het doet mij pijn als men praat over de belastingdienst en het in zake heeft over toeslagen. Zouden er grote fouten worden gemaakt bij de douane dan spreekt men niet over de belastingdienst. Had de directie naar de werkvloer geluisterd, met name de dienstverlening, dan had de directie kunnen weten dat het niet goed ging bij de toeslagen.

Met name de samenwerking tussen Toezicht en bijvoorbeeld een Directie IV&D moet beter. Toezicht moet ondersteund worden en wordt nu te vaak belemmerd doordat een IV&D bepaalt wat wel of niet gebruikt kan worden of nodig is. De organisatie als geheel en de samenhang tussen de directies kan duidelijker gecommuniceerd worden.

Burgers en ondernemers centraal betekent volgens mij dat we NIET vanuit onze eigen afdeling zo efficiënt mogelijk moeten werken, maar dat we gezamenlijk de agenda moeten bepalen om van buiten naar binnen ons werk te organiseren.

Betere samenwerking tussen beleid en uitvoering.

Mijn gevoel geeft vaak aan dat, de hogere leiding niet weet wat er op de werkvloer speelt of uitvoerbaar is.

We zijn een decentraal aangestuurde organisatie die werkt vanuit eilandjes. Uniformiteit in Aansturing van segmenten (P, MKB, GO) en uitvoering is onvoldoende hetgeen een demotiverende uitwerking op medewerkers heeft.
Landelijk aansturing is volgens de belangrijkste weg uit de crisis in onze organisatie. Vanuit landelijke aansturing kom je tot uniformiteit en beleid en uitvoering en kun je gaan werken aan (cultuur)aspecten als: taak (/productie) verantwoordelijkheid, operational excellence, werken in actualiteit, "normale"doorlooptijden.

Binnen het team kunnen goede en duidelijk afspraken zijn gemaakt; deze moeten ook passen/aansluiten bij de buiten het team gemaakte afspraken. Afstemming met hen is daarom van wezenlijk belang.

De Belastingdienst bestaat helaas uit vele eilandjes die moeizaam met elkaar samenwerken. Ieder deel heeft zijn eigen doelstellingen en is weinig bereid om elkaar behulpzaam te zijn. Een voorbeeld van doorgeslagen 'marktwerking-denken'. Dat maakt de organisatie ondoorzichtig en stroperig.

Integraal werken heeft de aandacht. Daarvoor is het van belang dat je met andere middelen samenwerkt. Daarvoor moet ruimte geboden worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

De diverse afdelingen werken langs elkaar heen en zaken worden onvoldoende afgestemd. Je krijgt vb. een bericht in een management update dat het zo en zo moet en in de praktijk blijkt het niet te werken, is het niet of onvoldoende ingericht.

Met name de samenwerking maar ook communicatie tussen CAP en MKB moet beter en intensiever. Er gebeurd aan de voorkant nog teveel wat veel onnodig werk en overlast veroorzaakt in de vervolgfase bij MKB

Doordat afdelingen vaak per afdeling lijken te worden aangesproken voor de bestuurlijke informatie, ligt de versnippering om de hoek. Een voetbalteam is meer dan elf spelers. Een geheel is meer dan de som der delen. Zo werkt dat ook bij de Belastingdienst. Leidinggevenden - die ook een beperkte ruimte lijken te hebben en vaak weinig kennis van de materie hebben - zijn te vaak met de waan van de dag bezig. Bij MKB is te weinig visie op een groter geheel. Wat langer doen over een onderzoek, en overleggen met de ontvanger, kan een bezwaar voorkomen. De bestuurlijke informatie regeert teveel, want dat betekent minder onderzoeken en minder bezwaarschriften afdoen. Niet alles is ook in een spreadsheet met de bestuurlijke informatie te vangen, niet alles is te scoren.

Ik werk over middelen heen, fijn als daar een duidelijke taakverdeling en bereikbaarheid is.

Minder strikte grenzen

Efficiënter gebruik maken van elkaars kennis en kunde. Niet elke afdeling zelf het wiel laten uitvinden. Meer themagericht landelijk samenwerken om lokaal een beter effect te behalen.

Ik zou graag meer het gevoel willen krijgen dat we 1 Belastingdienst zijn, de verschillende middelen blijven vaak verschillende eilandjes, we waren goed op weg met het werken in aandachtsgebieden, dat heb ik als erg prettig ervaren, maar helaas is daar weer van afgestapt en zijn we weer in middelgerichte teams gaan werken

Vooral door opkomst van de AVG-waarborgen en procedures, blijkt dat lang niet altijd werkstromen tussen en binnen afdelingen goed beschreven zijn, dan wel dat hier onvoldoende bekendheid aan is/wordt gegeven. Ook het 'inrichten van nieuwe werkstromen' (denk bijvoorbeeld aan privacy-officers, PRA, GEB) kan nog een impuls gebruiken.

Je kunt het niet alleen in je werk. Beslissingen die genomen worden kunnen vergaande consequenties hebben voor belastingplichtigen en hun adviseurs. We blijven te veel last houden van de hokjescultuur. De medewerker weet iets van zijn eigen werk maar weet onvoldoende wat er aan vast hangt. Vragen en verzoeken aan collega's gaan steeds meer via postbussen (het is al een crime om de juiste postbus te vinden) en daarna gaat het grote wachten beginnen. Een soort black box, waarvan je niet weet wat en wanneer er iets terugkomt. Ik pleit voor vaste contactpersonen voor middelen en aandachtsgebieden en in het opleiden van nieuwe medewerkers zou meer aandacht besteed moeten worden in de totale aandacht voor Belastingdienst breed. Wie is er voor wat en hoe kom je daar zo makkelijk mogelijk mee in contact. Dat zou al een stuk helpen.

Het zijn naar mijn mening veel te veel op zichzelf staande eilanden. Ik blijf het bijvoorbeeld hoogst wonderlijk vinden dat belastingstellingsinventarisaties bij bijvoorbeeld Grote O, niet worden opengesteld voor collega's van MKB of Particulieren.

Ik mis (maar dan ook totaal) onze visie en beleidsmatige keuzen

We weten te weinig van elkaars werk, er zou meer contact tussen de verschillende directies moeten zijn op medewerkers niveau, zodat we elkaar kunnen vinden. Nu is het vaak zoeken naar een speld in de hooiberg.

Voor onze werk is de samenwerking met fiscalisten, specialisten zeer wenselijk en noodzakelijk. Deze moet goed geregeld zijn.

Samenwerking tussen aandachtsgebieden en kantoren kan helpen om de schaarste binnen een bepaald middel bijvoorbeeld beter op te kunnen vangen. Dat gebeurt momenteel veel te weinig en komt niet goed van de grond. We zouden elkaar veel meer moeten helpen maar de organisatie lijkt te star en zit te vast in bepaalde patronen om dat mogelijk te maken. Inmiddels loopt de schaarste van personeel ontzettend hard op, daar wordt veel te traag op gereageerd en heeft als gevolg dat teams steeds meer op hun eigen postzegel gaan zitten.

Tussen MKB en CAP gaat veel verkeerd. Posten worden heen-en-weer gepingpongd en er wordt met het vingertje naar elkaar gewezen voor wie het af moet handelen. Belastingplichtigen zijn daar de dupe van, omdat een verzoek dan telkens niet behandeld wordt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Persoonlijk vind ik dat collega's onderling een veel te groot verschil laten merken tussen de verschillende directies. Mijn mening is dat we allemaal voor dezelfde werkgever werken, en hetzelfde doel moeten uitdragen. Dit is met elkaar de Belastinggelden die Nederland nodig heeft om draaiende te blijven te continueren. Of dit nu bij particulieren, kleinbedrijven of grote ondernemingen is, of welke vorm van belasting dit ook is. De onderlinge verhoudingen die sommige collega's t.o.v elkaar hebben verbaasd mij elke keer weer. Ik vind dit onbegrijpelijk.

Door de vele veranderingen die elkaar steeds weer in een hoog tempo opvolgen, is/wordt het steeds onduidelijker bij wie je met vragen en/of info moet zijn, en vooral hoe die persoon te bereiken is. Het moet via postbussen waarvan de adressen ook steeds veranderen.

Nog meer samenwerking tussen de onderlinge samenwerkingsverbanden, maar dan ook op werknemersnivaeu, niet alleen directies

Samenwerking tussen controle en heffing moet beter. Er zou een aantal medewerkers vanuit de heffing vrij gemaakt kunnen worden voor de ondersteuning van de controle. Ook op directieniveau kunnen hier afspraken over gemaakt worden.

De klantbehandeling wordt beperkt doordat gelijksoortige toezicht, dienstverlening en handhaving over meedere directies zijn verspreid. De verantwoordelijkheden zijn hierdoor vaak onduidelijk. Klantpakketten worden niet gelijksoortig behandeld en op medewerkersniveau leidt dit tot zeer veel wrevel. Voorbeeld klantpakket kleinbedrijf verantwoordelijkheid MKB, uitvoering deel pakket (invordering) door LIC. De laatste kan al jaren geen goed behandelniveau garanderen.

elkaar helpen zou de eerste reflex moeten zijn, ipv helpen als het moet. Vertrouw erop dat de andere directie al het mogelijke heeft gedaan voordat de hulpvraag komt.

Soms merk je dat de communicatie niet altijd even sterk is.

Naar mijn gevoel zijn er steeds meer losse afdelingen op verschillende locaties, waarbij het niet altijd duidelijk is welke afdelingen we allemaal hebben, wie we waarvoor moeten benaderen etc. Een betere kennis hiervan (en meer duidelijkheid) zou vruchten afwerpen.

Hoezo samenwerking . Alles moet via postbussen. De interne lijnen met collega's die er voorheen waren zijn allemaal verdwenen.

Het is van belang om te weten waar iedereen mee bezig is, zodat er snel collega's met een bepaald specialisme te vinden zijn als dat nodig is voor het Stella-werk.

Neem eerst contact op met de invordering voor je een AH aanslag oplegt.

meer samenwerken tussen bv de controle en invordering. Informatie van invordering wordt merendeels niet gedeeld of vermeld in het digitale dossier.

Op dit moment werken we met teams waar alle middelen en controle in zijn vertegenwoordigd. Dit doen we om integraal werken te bevorderen. Naar mijn mening werkt dit niet. Je kent collega's van de werkvloer van andere middelen waar je heen gaat als iets middeloverstijgend is. Verschillende middelen in 1 team draagt hier niet aan bij. Ik zou 1 middel in 1 team doen. Dit zorgt voor betere teamoverleggen en meer samenhang.

Van samenwerking is vaak geen sprake. Ieder doet vaak zijn of haar eigen werkpakket. Over de heg kijken wordt niet of niet effectief gedaan. Medewerkers worden ook niet gestimuleerd om dat wel te doen door hun teamleider. Omdat de teamleider voornamelijk bezig is met zijn of haar eigen cijfertjes te realiseren. Neem als voorbeeld bezwaren; door wetgeving en complexe systemen (Iwb) en de doelstelling (x % afgedaan binnen X tijd) ligt al jaren het jagen op de doelstelling centraal. Ik durf te stellen dat de behandeltijd van een medewerker voor 40% van de tijd besteed wordt aan "administratieve" zaken (boeken dit, boeken dat)

De samenwerking tussen verschillende organisatieonderdelen en directies is als drijfzand. Dat komt door een gebrek aan vaktechnische kennis en kennis van uitvoeringsproblemen (kiezen tussen tal van prioriteiten ivm capaciteit) in relatie tot scoren op doelstellingen/targets die zijn opgesteld zonder die kennis. Ik ervaar ook sterk dat managers voor hun eigen toko staan (worden immers afgerekend op hun resultaat) en daartoe de bi manipuleren, het grote geheel bereikt dan geen optimaal resultaat. Ook ervaar ik een enorme drempel tussen uitvoerende Dienst en Departement. "we zullen er naar kijken". "het heeft onze aandacht" zijn termen waarvan je al weet: daar hoor ik nooit meer iets over.

Ik heb een fiscaal probleem neergelegd wat op een hoger niveau behandeld moet worden, een werkwijze, dat is gebeurd <*****> . Niets meer van gehoord.....na aandringen is de mededeling....wordt besproken in ob overleg....

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Samenwerking in een groot goed in een organisatie. Dit wordt ook regelmatig aangegeven. Alleen in de praktijk zie je dat niet iedereen het inzicht heeft om het totaalbeeld van de mogelijke samenwerkingspartners in beeld te hebben. Voor de effectiviteit is dit vaak een vertragende factor.

Teams uit verschillende regio's kunnen wellicht beter samenwerken voor de controle van bedrijven in specifieke branches. Dit ziet dan bijvoorbeeld op kennisdeling, risico's delen enz. Dit om ervoor te zorgen dat niet ieder kantoor zelf het wiel hoeft uit te vinden.

Omdat diverse afdelingen enige jaren geleden zijn gecentraliseerd, is het soms lastig om werkzaamheden die met enige spoed uitgevoerd moeten worden of het opvragen van ingeboekte verzoeken voor elkaar te krijgen. Je bent afhankelijk van de andere afdeling. Wanneer deze afdeling dan niet telefonisch te bereiken is en niet reageert op emails, dan worden er processen automatisch verwerkt en dan kun je achteraf de troep weer herstellen. Dit heb ik zelf nu al een aantal keren meegemaakt, terwijl het voorkomen had kunnen worden. De communicatie met deze afdelingen laat te wensen over en "vroeger" ging dat toch wel makkelijker door even bij de collega langs te lopen. Het hele concept van "de Postbus" waar alles naartoe moet is omslachtig en werkt niet altijd goed. Wel een ontvangstbevestiging krijgen (automatisch), maar geen vervolgactie of verdere reactie.

De verschillende middelen maken te weinig gebruik van de middelen-overstijgende-kennis van andere collega's <*****> en hiernaast de steeds toenemende beschikbare data op vastgoed gebied. Binnen de fiscaliteit is vastgoed juist één van de grote componenten waar een groot belang aan wordt gehecht en hiermee een groot risico vormt. Inrichting van een vastgoed-proces rekening houdende met de fiscale-wetgeving op vastgoed zou een mooi project zijn en hierbij gebruik makende van SABEL (SAFE-binnen de belastingdienst, Agile/Scrum).Alles wat goed is is goed! hierop geen Toezicht nodig. Toezicht uitoefenen waar twijfel is en gebruik maken van slimme date en hulpmiddelen.

Het komt nog wel eens voor dat de samenwerking tussen verschillende middelen ontbreekt als er aan een casus gewerkt wordt. Bij het behandelen van een casus zou er aandacht moeten zijn voor andere middelen en Invordering.

Er moet veel meer samenwerking komen tussen de verschillende disciplines: inspecteur en ontvanger. Het komt te vakk voor dat diverse mensen bezig zijn met dezelfde post/persoon!

Afgelopen jaar was een gemiste kans als Belastingdienst. We hebben collega's van de controle niet/niet voldoende ingezet bij Toeslagen. Dit geldt ook voor de medewerkers van de invordering. Het is erg bijzonder om te zien dat we uitzendkrachten inhuren terwijl er medewerkers van de invordering van andere directies niet voldoende werk hebben.
Daarnaast is het heel moeizaam om onderlinge bijstand over de directies heen te kunnen verlenen. Het verstrekken van autorisaties lijkt we of je fraude pleegt.
We zijn toch één dienst? Hebben allemaal de eed of belofte afgelegd.
Dit moet en kan beter.

Beter afstemmen van bepaalde processen tussen afdelingen/directie en daarbij niet te krampachtig vasthouden aan bestuurlijke indeling.

Betere aansluiting/samenwerking komen tussen de middelen. Bijvoorbeeld tussen de OB en de IB. Bijvoorbeeld de IB-medewerkers kunnen vaak de notities van de OB-medewerkers niet vinden (omdat OB-medewerkers een eigen software-programma hebben)

Het is telkens moeilijk om iemand te vinden als je een vraag hebt over een casus waarin je zit. Stel ik moet wat weten over de omzetbelasting en dat moet z.s.m. gebeuren. Dan is het mij niet bekend bij wie en waar ik moet zijn. Terwijl je vroeger collega's had die je kon bellen.

Als er bijv. een VTA nodig is, maar de afdelingen langs elkaar heen werken en er niks gedaan gekregen wordt.

Duidelijker communiceren hoe en waar de taken tussen de verschillende afdelingen (inkomensheffing) binnen de Belastingdienst zijn belegd. Door verregaande centralisering van taken in het land, is het vaak niet meer duidelijk wie wat doet. Dit komt de klantbehandeling niet ten goede. Ook kost het een hoop tijd om e.e.a. uit te zoeken.

In mijn dagelijks werk merk ik dat dit een lastig thema is. Ik heb het gevoel dat we te weinig als 1 Belastingdienst opereren. Bij het oplossen van issues die over meerdere dienstonderdelengaan, ervaar ik veelal dat het issue niet het middelpunt vormt van het probleem maar het belang van de verschillende onderdelen. Hoe begrijpelijk ik dit ook soms vind, we zijn daarmee niet in staat om een extern probleem lost te koppelen van onze interne problemen en belangen. Dit gaat ten kosten van een goede en vooral tijdige oplossing. Dat is buitengewoon spijtig.

De samenwerking tussen afdelingen/directies verdienen meer aandacht. Er wordt te weinig gebruik gemaakt van elkaars kennis.

Hier is weinig tot geen sprake van. Als ik 3x per maand van mijn afdeling kom, is dat vaak. Dat geldt naar mijn idee voor de meeste collega's.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Het valt mij soms op dat het moeite kost om goed samen te werken over de directies heen. Bijvoorbeeld tussen CAP en MKB op het autodossier en in het tijdig verwerken van binnenkomende bezwaarschriften. Ik zou daarin willen kijken naar hoe we gezamenlijk problemen kunnen oplossen, in plaats van alleen te constateren dat een proces (nog) niet loopt.

Door hybride werken lijkt het alsof er steeds meer versnippering van taken en verantwoordelijkheden ontstaan. Het escaleren is geen uitzondering meer maar regelmatig een must om aandacht te krijgen voor een probleem. De afstand wordt alleen maar verder vergroot door vertrek van kennis en ervaring.

Het zou makkelijk zijn als je binnen je werkgebied advies nodig hebt van specialisten dat je die op een simpele manier kan vinden.

Als ik een fiscaal risico zie dat meerder belastingmiddelen mogelijk raakt moet ik intern overleggen. Binnen mijn eigen kantoor ken ik mensen en kan ik overleggen, alhoewel dit veel tijd kost en soms ook hulp van een VTA/VACO of teamleider. Het is zo moeizaam dan mij de wil om uberhaupt bepaalde fiscale risico's te onderzoeken soms snel verdwijnt. Als ik moet overleggen met mensen elders in het land lukt het vaak helemaal niet om een fiscaal probleem ook opgepakt te krijgen. Ik ga hier niet over. Dat dossier is al lang afgesloten. etc. Overleg met andere kantoren is er zelden geweest. Dat terwijl juist dan de fiscale belangen vaak groot zijn. Dit staat mij sterk tegen in mijn werk en vind ik erg demotiverend. Wij de belastingdienst zijn één team maar zo voelt dat vaak niet. De verschillende kantoren, afdelingen en soms medewerkers zitten op aparte eilandjes. Te vaak worden problemen niet opgepakt omdat daar simpelweg geen uitworpreden voor is. Dat is hem nu juist, juist de grootste fiscale problemen zijn niet in een uitworprisico te vangen. Daar is juist integraal overleg voor nodig en ook overleg tussen kantoren. Dat verloopt heel moeizaam. Denk bijvoorbeeld aan de systemen die GO gebruikt, die zijn ander dan MKB. Ik blijf dat wonderlijk vinden. Ook worden dossier soms van één kantoor overgedragen zonder overdrachtsdocument of contactgegevens, terwijl bijna 100% zeker is dat er problemen uit voortkomen. Soms zijn documenten zelfs niet te vinden omdat een ander systeem is gebruikt dat mijn directe collega's en ik niet kunnen inzien. Die manier van handelen is intern normaal. Maar dat is het natuurlijk niet.

CAP doet al het voorwerk voor MKB en (in mindere mate) voor GO. Ik krijg niet de indruk dat er veelvuldig overlegd wordt vanuit CAP. De werkwijze is vaak al vastgelegd. CAP is een soort van zwart gat. Geen idee hoe ze daar werken.

Zolang ons IT bedrijf ons verrast met zaken die ZIJ denken dat de business nodig heeft, lukt het de business nooit om haar doelen te bereiken omdat de ondersteuning dan nooit 100% zal passen

Het duurt te lang voordat signalen worden opgepakt cq aandacht aan wordt besteed. Vanuit mijn werkzaamheden Omzetbelasting worden signalen afgegeven vanuit de werkvloer waar niets mee wordt gedaan.

Bij wie moet ik zijn met mijn vraag of? is een vraag die regelmatig oppopt. Eerst al het bedenkenen in welk organisatie onderdeel ik moet zijn, dan zijn er zoveel teams dat het wordt zoeken naar een speld in een hooiberg. Gelukkig is er de ETG met groene vierkantjes. Op goed geluk een kiezen en de weg vragen naar de juiste persoon is het meest effectief. Zou niet moeten hoeven. Een infographic zou heel handig zijn.

Luisteren naar de werkvloer schort er nog wel eens aan

In alle opzichten beter met elkaar communiceren en samen werken waar nodig.

Belastingdienst moet als geheel opereren en niet louter per middel of segment

Ik merk een steeds moeizamere samenwerking tussen MKB waar ik werk en ander diensten als LIC en CAP. Terwijl de casus/belastingplichtige/klant dezelfde is. Daardoor ook soms een lastige klant. Ook zelf kan ik mij soms ergeren hieraan.

Diverse processen zijn weggehaald naar andere kantoren. Dan is het best lastig om elkaar te vinden. Ook de steeds verdere ver digitalisering kan een struikelblok zijn bij samenwerken. De directies mogen zich best wat vaker laten zien op de werkvloer. Waar is die vrijdagmiddag borrel gebleven? Zo verbind je ook!

Ik ervaar te grote afstand tussen de afdelingen (werkvloer) en de directies. Directies bepalen het beleid maar weten niet wat er zich op de werkvloer allemaal afspeelt. Meer directe betrokkenheid is gewenst.

reactie termijnen intern zijn vaak te lang. Is niet uit te leggen naar belastingplichtige. Wordt waarschijnlijk veroorzaakt omdat de betreffende collega's geen klantcontact hebben en verder weg staan van BP. Dit is met name niet goed compliance

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Samenwerking tussen directies moet leiden tot betere doelstellingen en keuzes in bijvoorbeeld de portfolio.

Directiegrenzen werken belemmerend

Als we de ondernemer werkelijk centraal zetten, zouden we geen minuut moeten verspillen aan doorlopende discussies over wie waar van is. Daarvoor is wel van tevoren nodig dat je dat een keer goed afspreekt aan de voorkant, zowel directies als ketens. Als een directie verantwoordelijk is voor een klant, dan ook alle bevoegdheden/mandaten geven die het dragen van die verantwoordelijkheid waar maakt.

Elkaar bij drukte helpen

Ik heb de indruk dat de afdelingen onvoldoende samenwerken. Teveel een eilandcultuur. Ontvanger en Inspecteur hebben te weinig kennis van elkaars werkzaamheden.

Ik merk nog steeds dat er veel te veel verschil is tussen onderlinge teams qua hoeveelheid werk. Er zou veel vaker een beroep op een ander team gedaan moeten worden.

Landelijk uniform werken binnen de invordering is nog steeds een utopie, verschil tussen aanpak van het werk binnen de verschillende segmenten (ondernemers Kleinbedrijf worden anders behandeld dan MKB)

De samenwerking tussen de verschillende middelen zou beter kunnen. Dit zou kunnen door de teams samen te stellen met medewerkers uit verschillende middelen in plaats van uit 1 middel.

als taxatieteam werken wij voor de diverse onderdelen maar bijvoorbeeld een uitgebracht rapport voor GO is voor MKB niet terug te vinden (Overdrachtsbelasting waardecorrectie, komt niet automatisch bij de VPB aangifte terug)

Het eilandjes principe wordt steeds groter. Afschuiven over de teams.

Binnen de organisatie zijn veel verschillende afdelingen, middelen en werkstromen actief waar veel informatie aanwezig is maar niet efficiënt worden gedeeld. Dit zorgt voor blinde vlekken in de informatie/gegevens die binnen een ander proces van belang kan zijn. Vanuit mijn eigen werkzaamheden loop ik hier regelmatig tegen aan.

Er vindt te weinig overleg plaats tussen de verschillende afdelingen en de invordering, waardoor er dus geen goede samenwerking is op dat gebied.

Vroeger waren de lijntjes korter en liep je makkelijker naar een andere afdeling voor een vraag. Na de centralisatie is dit veel minder geworden. Ook de hulpvaardigheid van collega's is minder. Als je bv iemand zoekt voor een bepaalde vraag en je benadert ze via sametime krijg je regelmatig Nee als antwoordt. Wat is de moeite om iemand even aan te horen en mee te denken waar de vraag het beste neergelegd kan worden.

Ik merk regelmatig dat bij een andere afdeling de werkdruk een stuk minder hoog is dan bij ons, waarom niet samenwerken ? Dat maakt voor de een het iets luchtiger en voor de ander het werkproces interessante. lijkt me.

Er is nauwelijks contact met en samenwerking of overleg tussen afdelingen en directies. Niet meer dan het hoofd noodzakelijke. Niet bevorderlijk voor de kwaliteit.

Er is geen contact tussen de directie en de werkvloer.

Binnen ons <*****> team hebben wij weinig capaciteit om bezwaren IB/OB te behandelen. Hiervoor moeten wij dus hulp bij andere teams vragen. Dat is vaak lastig omdat onze posten soms lange doorlooptijden hebben vanwege externe factoren (bijv. strafrechtelijke zaken). De reden hiervoor is dat de betreffende teamleiders dergelijke posten liever niet hebben omdat ze dan niet aan de AWB-termijn voldoen en dat ook duidelijk aan de medewerkers laten weten. Hierdoor worden soms bezwaren toegewezen zonder verder onderzoek.

Er zijn steeds meer partijen nodig om iets geregeld te krijgen, waarbij steeds minder duidelijk is hoe de beslissingbevoegdheden liggen (bijv. lijn-keten, ketens onderling, rol C&F, rol kaderstellende directies).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Ik heb het gevoel dat de directies geen idee hebben wat er op de afdelingen speelt. Ik vind dat een belangrijke voorwaarde voor een goede samenwerking.

We gaan een nieuwe samenwerkingsperiode tegemoet. Voor corona werkte men maximaal 1 a 2 dagen thuis en merkte ik al dat het teamgevoel daardoor onder druk kwam te staan. Nu gaan we een tijd tegemoet met mss maximaal 50-50 thuis/kantoor, daardoor staat het teamgevoel en de samenwerking onder druk: elkaar kennen, elkaar aanspreken, elkaar vinden, samen overleggen, samen knopen doorhakken. Er moet budget (bijvoorbeeld het geld wat we niet aan de NS hebben betaald door het minimale woon/werkverkeer afgelopen anderhalf jaar) vrijgemaakt worden voor gerichte aan je vakgebied (fiscaal of management) en het hybride werken gekoppelde teambuilding. Investeren in je mensen, je grootste kapitaal!

Er zou meer geïnvesteerd moeten worden in samenwerking/samenhang tussen verschillende afdelingen/directies. Dit bevordert de kennis en slagkracht van de belastingdienst in zijn geheel.

Er zijn "collega's" die eenvoudigweg de hoorn op de haak gooien als je ze een vraag stelt. En daar komen ze nog mee weg ook. Als ze maar uit het zicht van de teamleider blijven. Er is dus een schaduwwereld buiten het zicht van de teamleider

er worden constant regelingen dan wel werkwijze van boven naar beneden doorgegeven zonder ook maar enige mate van overleg. veelal niet uit te voeren werkzaamheden dan wel tegenstrijdig. zelden wordt bij de echte werknemers gevraagd, wat slim is. Hoe hoger in de boom, hoe meer men aan zichzelf denkt.....

Door het thuiswerken, vanaf maart 2020, ontmoet je weinig nieuwe collega's en collega's gaan met pensioen. Daardoor heb je geen weet van de kennis en expertise van de nieuwe collega's. Samenwerken wordt lastig omdat je elkaar niet kent, terwijl dit essentieel is om je vak te kunnen uitoefen. Zowel voor nieuwe als de zittende werknemer.

Heel vervelend dat veel achter een postbus zit.
Als je iets wil doorsturen naar een andere eenheid, is het onduidelijk bij wie je moet zijn (ETG biedt geen uitkomst).

DG Belastingdienst is groot en verdeeld over heel wat kantoren. Het wij gevoel prevaleert dan niet altijd, alsof er tegenstrijdige belangen zouden zijn. Meer rekening houden met elkaars belangen en ook duidelijk zijn over jouw belang zorgt voor meer inzicht en samenwerking.

Teveel verschillende keten-, regie- en werkgroepen, platsforms, projectgroepen en wat er nog meer aan overlegvormen binnen de Invordering bestaat. Hierdoor wordt niet altijd tijdig duidelijk wie wat mag beslissen en - lastiger - heeft beslist. De communicatie wordt er zo niet eenvoudiger op. Ook voortgang en evaluatie wordt m.i. niet altijd in het oog gehouden. Althans daar wordt niet altijd over bericht. Dat maakt mijn werk moeilijker. Ik zou graag een betere en heldere overleg en besluitstructuur zien met heldere verantwoordelijkheden. Een duidelijke scheiding tussen Vaktechniek en Organisatie zou daarbij mogelijk helpen.

De Samenwerking tussen het LIC en de rest van invordering verdient doorlopend aandacht. Dit blijft een omoplosbaar probleem. De directie zou belangrijke knopen moeten doorhakken die het LIC eindelijk kunnen laten functioneren. Ondanks vele signalen worden deze keuzes niet gemaakt of uitgesteld. Erg jammer

De bereikbaarheid tussen de directies moet makkelijker en eenvoudiger.

Mijn werkzaamheden worden ook uitgevoerd bij andere directies, de onderlinge samenwerking is er. Maar we trekken niet gezamenlijk op, zelfs niet als we dezelfde opdrachten hebben.
Het zou goed zijn dat directie budgetten niet leidend zijn. Indien nodig budgetten loslaten om meer te bereiken

De vele dienstonderdelen zijn bezig met verbetertrajecten vooral vanuit eigen perspectief, totaal aan initiatieven is enorm belastend voor de organisatie, wie overziet het geheel en brengt hier balans in?

Door Corona tijd ben je heel erg op jezelf aangewezen, en is het lastig in een nieuw team, onder een nieuwe directie je weg te vinden. Zeker als je niet al te duidelijke begeleiding erbij hebt door dat je meer 3 man 1 begeleider moet delen en niet naar kantoor mag dus alles via een telefoon moet.

Het is wat mij betreft altijd al een pijnpunt geweest - 'de muren tussen de directies'. Maar nu is het nog meer zichtbaar geworden. Je ziet bijvoorbeeld veel verschillen in hoe de afspraken over kantoorbezoeken binnen 1 kantoor door verschillende directies en soms zelfs per teamleider worden ingevuld. Sommige collega's mogen met 'gewoon' de toestemming van hun TL naar kantoor, waar anderen zich eerst bij een bedrijfsmaatschappelijk werker en/of Arboarts moeten melden. Dit kan best wel frustrerend zijn. Hier zou meer uniformiteit in moeten komen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Afdelingen zouden meer dan nu het geval is moeten samenwerken. We dienen hetzelfde doel. Een afdeling staat niet op zichzelf, maar is onderdeel van het totale proces.

wat meer rechtstreeks contact zou prettiger werken, niet om zwarte piet toe te spelen maar meer om sneller tot oplossingen te komen die de processen ten goede komen

Omdat steeds meer en meer werkzaamheden gecentraliseerd zijn, is communiceren met andere afdelingen die daar ook direct te maken hebben belangrijk. Recentelijk heb ik een collega gevraagd of zij (een afdeling die een gecentraliseerd werkzaamheden doet) ons een seintje wilde geven bij een bepaalde soort actie. Antwoord was nee omdat zij grote hoeveelheden hebben om te verwerken. Nu begrijp ik ook wel dat extra inspanning en opbrengst in de juiste verhouding moeten zijn. Maar heb ook sterke indruk dat de gecentraliseerde werkzaamheden gebeurd is zonder voldoende overleg met de werkvloer. Zelf denk ik soms: problemen komen eenmaal voor en gelukkig zijn wij er om dat op te lossen. Vraag dus flexibiliteit van de medewerkers maar iedereen is daar verschillend over.

Af en toe het idee dat ieder zijn eigen ding doet zonder effectief te zijn

Het is lastig om te bepalen bij welke afdeling of welke persoon je moet zijn om iets geregeld te krijgen of als je vragen over iets hebt om het na te vragen. Doordat de administratie van de diverse onderdelen niet meer op de diverse kantoren plaatsvindt moet je naar een centraal punt en duurt het vaak lang voordat je bijvoorbeeld een antwoord hebt of dat iets is aangepast.

Het is niet altijd duidelijk wie/welk team of afdeling verantwoordelijk is voor welke werkstroom. Het is bijvoorbeeld heel lastig om een belastingschuldige aan een contactpersoon bij het LIC of bij Toeslagen te helpen. Daarnaast wordt er met heel veel verschillende systemen en applicaties gewerkt, waardoor je niet altijd inzicht hebt in wat collega's van andere middelen aan informatie hebben.

Het is vaak niet duidelijk bij wie je terecht kunt

Ik merk weinig van een samenwerking tussen afdelingen/directies

Goede samenwerking tussen de verschillende afdelingen, tussen de verschillende directies maar ook tussen de directies en afdelingen (allen uiteraard ook vice versa) in combinatie met heldere en duidelijke communicatie, is naar mijn van essentieel belang om alle radertjes van de Belastingdienstmachine goed en soepel te laten verlopen.
Vaak ontbreekt het daar aan waardoor er miscommunicatie en slechte (of geen) samenwerking ontstaat: links weet niet wat rechts doet (en waarom) en omgekeerd. Dat werkt averechts, demotiverend en werkt fouten in de hand.

Ik merk dat samenwerking tussen afdelingen/kantoren stroef verloopt.
Dit zou beter moeten kunnen !

Minder vanuit eilanden werken. Samen de klus klaren.

Er blijven nog steeds betonnen muren staan tussen de diverse directies. Het gebeurt in de praktijk ook dat we elkaar tegen werken. Dat kan niet zo zijn. Je staat ook voor joker in de buitenwereld.

Het is vaak zoeken naar iemand die verantwoordelijk is voor een bepaald thema. Kastje naar de muur sturen. Van bordje afschuiven en dan is het klaar. Niet verder willen kijken dan eigen taken.

Ik denk dat er een voordeel te behalen valt in een nadere samenwerking tussen afdelingen. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld controle grote ondernemingen en controle mkb. Om allerlei redenen zijn deze afdeling ontzettend van elkaar gescheiden, terwijl we nagenoeg hetzelfde werk doen, welliswaar binnen andere omvang organisaties. Maar het controlewerk is ook op vlakken vergelijkbaar. Ik verbaas mij erover dat deze kennis en ervaring in (te) beperkte mate wordt uitgewisseld met elkaar. Intervisiebijeenkomsten of vaktechnische bijeenkomsten zouden wellicht ook over de afdelingen heen kunnen plaatsvinden

Hybride werken brengt met zich mee dat personen in het netwerk elkaar niet meer zien / kunnen bereiken. Dit zorgt voor miscommunicatie en gebrek aan samenwerking. ook komen signalen niet meer door naar hogere echelons.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Vanuit de directies ervaar ik totaal geen belangstelling van wat er op de werkvloer gebeurt. Hun visie e.d. wordt niet uitgedragen. Ze lopen/webexen van vergadering naar vergadering zonder dat het in mijn ogen inhoudelijk zin heeft. Welke kant gaan we nu op; wat doet de constante berichtgeving over de BD met de medewerkers? Niemand van de directie die het interesseert. Er zijn al heel wat sessies geweest met het zogenaamde luisteren naar de werkvloer, maar dat is net zo vaak gestrand in schoonheid. Er wordt niets mee gedaan en de werkvloer maakt er maar het beste van. Als voorbeeld de capaciteit binnen de controle. Heel veel mensen gaan weg uit de controle maar er is niemand die daarvoor in de plaats komt. Dit zie je al jaren aankomen maar toch wordt er niet op geacteerd.

Acties / werk van andere afdelingen hebben invloed hebben op mijn werkdruk.
Door het landelijk werken is het vaak moeilijk de juiste persoon of het aanspreekpunt te vinden. Zowel fysiek als m.b.t. de vele digitale documenten, waarmee gecommuniceerd moet worden.

Een nog betere samenwerking tussen de verschillende afdelingen

samenwerken is een belangrijk item. Niet in je eigen hokje denken

Directie heeft te weinig zicht op wat er zich op de werkvloer afspeelt. Houden te veel vast aan opdrachten opgelegd door regering.

iedere afdeling van ieder kantoor lijkt een eigen eiland te zijn. Samenwerking is vaak ver te zoeken.

afdelingen zijn versnipperd, wat niet ten goede komt van de kwaliteit.

Door meer samenwerking met bijvoorbeeld de Belastingtelefoon zouden er minder " foute" antwoorden worden gegeven aan de klanten. De informatie van de Belastingtelefoon en de Belastingdienst zouden uniform.

Ik mis de samenwerking tussen de afdelingen P, MKB en CAP. Ieder onderdeel van de Belastingdienst zit verstopt achter een postbus (mail) en niemand lijkt meer meer verantwoordelijk. Al met al is het een heel onpersoonlijke dienst geworden waar ik me niet meer thuis voel.

In het MKB kan meer samengewerkt worden tussen de verschillende belastingmiddelen. Soms wordt niet overzien dat een beslissing voor het ene middel consequenties kan hebben voor een ander middel.

Graag zou ik wat meer samenwerking tussen de afdelingen zien. Soms kom ik dingen tegen die de andere collega's beter doen en wij er niets van afweten.

Tegenwoordig zit ik in m'n eigen aandachtsgebied en is het tijdrovend om te achterhalen waar je informatie kunt opvragen over een ander aandachtsgebied. Wanneer ik verbeterpunten aan wil kaarten wordt dit niet altijd door mijn leidinggevende overgenomen omdat deze de kennis niet heeft of het anders ziet.

krijg idee dat ieder wat in zn eigen hokje doet, moet meer over de afdelingen heen

Door betere en opener samenwerking zijn sneller resultaten te behalen. Nu is het vaak omslachtig en stroperig om de benodigde info te verkrijgen om een volledig beeld te krijgen. Daardoor minder bereidheid tot samenwerken.

De samenwerking binnen de afdelingen kan veel beter, nu zijn dat allemaal aparte eilandjes. Daar moet over nagedacht worden. -->Hoe kunnen we beter samenwerken?

Meer collegiale ondersteuning door de heffing en niet te makkelijk de kant van de belastingplichtige kiezen

duidelijkheid over wie en waar werkzaamheden verricht , i.p.v. zoveel postbussen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Als een post meerdere afdelingen en/of belastingmiddelen treft dan samenwerking op zoeken om te bespreken wat de plan van aanpak is.

Integraal werken kan alleen maar als er kennis is van andere middelen. Door centrale selecties worden medewerkers meer in een keurslijf geperst en sneeuwt samenwerking met andere belastingmiddelen (integraal werken) onder.

Er wordt teveel op eilandjes gewerkt er is weinig transparantie en uitwisseling van informatie

Aanvulling op vorig antwoord. In dit geheel heb je een tijdlijn van opleggen aanslag tot dwanginvordering. Bij iedere stap is een afdeling betrokken. Lijkt me heel goed om heel nauw contact te hebben met de afdeling die voor jou in het traject zit en de afdeling die na jou in het traject zit.

Voorinformatie zou fijn zijn. Vooral op het servicepunt daar kom je er pas achter dat er ineens iets veranderd is in een aanvraag <*****> . Er wordt nooit in al die jaren dat ik bij de belastingdienst werk aan de medewerkers gevraagd die met bepaalde programma's werken wat verbeterd had kunnen worden. Altijd alles achteraf.We zouden het inderdaad makkelijker kunnen maken.En aan de communicatie is nog veel te verbeteren. Het lijkt eerder ieder voor zich, eigen team, eigen segment, eigen directie.Wij doen en denken pas achteraf na.

Met name in de situatie dat sprake is van werken op afstand zal er de nodige aandacht moeten zijn om regelgeving, standpunten en werkzaamheden af te stemmen, zodat er sprake blijft van het integraal nastreven van dezelfde doelstellingen.

In deze corona gerelateerde tijd. Je ziet dat tussen de teams sterk is gereduceerd. Belangrijk is deze samenwerking te versterken. Zodoende haal je het beste uit jezelf en de collega's en dit bevordert de onderlinge samenhang en het werkplezier. Een kort overleg van verschillende teamleden binnen verschillende teams twee maandelijks is voldoende.

Het is belangrijk dat er goed geluisterd wordt naar de medewerkers op de werkvloer. Die input is heel waardevol om voor directies de juiste visie/koers te bepalen. Daarmee zorg je ervoor dat visie/koers gedragen wordt.

Meer vanuit gezamenlijke visie en doelstellingen opereren. Samenhang en afstemming lijnsturing en ketensturing verbeteren

Afdelingen zetten muurtjes op. Ik voel me het afvoerputje van MKB, alles dat niet 100% bij de ene afdeling hoort komt naar MKB.

Door tijdsdruk en een tekort aan collega's op de waarde-afdeling (Rijkstaxateurs) kunnen waarderingen van onroerende zaken niet of niet volledig worden gedaan.
Er zijn te weinig "ervaren" F collega's over de verschillende segmenten die benaderd kunnen worden voor zwaardere problematiek in de aangiften, waardoor deze aangiften door dezelfde collega's worden gedaan en zij hierdoor hun doelstelling voor het behalen van afgedane aangiften niet kunnen waarmaken. Het afdoen van deze aangiften gaat over een langer tijdspad.

Omdat we nu als dienst onder een vergrootglas liggen heerst er soms te veel angst om het fout te doen en worden beslissingen van het ene bordje op het andere geschoven. Maar niet beslissen is ook een beslissing, alleen meestal niet de beste.

Het zou wenselijk zijn als er meer uitwisseling van opgevraagde informatie (verkregen van belastingplichtige en/of adviseur) tussen de verschillende afdelingen binnen de Belastingdienst plaats zou vinden.

Wat mij nog steeds ergert en al vaak wordt besproken is dat de afdelingen waarmee ik in mijn werk regelmatig te maken heb, nog steeds als eilandjes opereren. Iedereen doet zijn uiterste best, hoor daar niet van, maar er wordt niet over de eigen schutting heengekeken. Dit neem ik vooral de verantwoordelijk leidinggevende kwalijk, het lijkt erop alsof ze er alleen zitten voor hun eigen doelstelling, en niet de VERBINDING maken waarover ze het zelf zo vaak hebben. Kwalijk en daar moet eens goed op gefocust worden.

De samenwerking tussen de afdelingen is prima, waarbij ik wil opmerken dat de samenwerking tussen de ene of de andere afdeling wel verschillend is. Ik denk dat hoe vaker je met een ander samenwerkt, dat dat de samenwerking ten goede komt.

In de keuzes die we maken kiezen we nog vaak met de bril van de eigen organisatie, ipv met de Belastingdienstbrede bril.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Dit is voor mij deels een lastige vraag. Als ik kijk naar samenwerking op kantoorniveau kan dat volgens mij beter. De verschillende middelen werken niet altijd even goed samen dan zou best beter kunnen.
Wat samenwerking op directieniveau heb ik geen goed beeld, daar sta ik er te ver van af. Het zijn alleen wat geluiden die ik hoor dat het wellicht beter kan, maar dat kan ik niet zelf onderbouwen.

De samenwerking tussen DF&A en de directie MKB laat te wensen over. Er heerst onbegrip/onbekendheid van elkaars doelstellingen en mogelijkheden/onmogelijkheden. Op het het gebied van data analyse en het gebruik van data ten behoeve van het primaire proces bestaan heel andere ideeën die de samenwerking ernstig bemoeilijken. De huidige AVG-richtlijnen en de 'angst' om weer negatief in het nieuws te komen dragen zeker bij aan de stroeve samenwerking.

Het centraal beleggen van taken/functies en het centraal aansturen zal voordelen kennen in het uniform uitvoeren om doelstelling(en) te bereiken. Risico dat communicatie over teveel schijven of te lange weg moet afleggen. Verlies of gebrek aan draagkracht en/of zelf kennis van het bestaan van (relevante) taken.

De samenwerking tussen de verschillende afdelingen/teams kan m.i. nog wel verbeteren. Vaak weet men van elkaar niet precies welke werkzaamheden worden uitgevoerd en is niet duidelijk welke persoon ik kan benaderen met een bepaalde vraag. Correspondentie tussen verschillende afdelingen mag meestal ook alleen via de postbus. Direct contact (telefonisch of even langs gaan) werkt vaak beter.

Ik heb het idee dat de "muren" tussen de diversen directies nog torenhoog zijn. Ipv van elkaar te leren en elkaars krachten te bundelen, heb ik het idee dat het befaamde wiel door iedere directie (en daarmee de onderliggende afdelingen) separaat wordt uitgevonden. Naar mijn mening is er veel kennis die op deze wijze verloren gaat, wat eeuwig zonde is.

Ik zou graag een betere afstemming zien tussen in de invordering van MKB en het LIC. Nu heeft het MKB vaak de capaciteit en de ideeën, maar het LIC de aantallen en een andere agenda of prioriteiten.
De deurwaarderij is onvoldoende vertegenwoordigd binnen de invordering en krijgt hierdoor onvoldoende aandacht en/of prioriteit. De visie om de invordering anders in te richten en binnen MKB onder te brengen, ondersteun ik volledig.

soms zijn de werkzaamheden zo versnipperd bij de administratie cap dat het overzicht weg is.....met alle gevolgen van dien

Ik merk dagelijks nog dat er te veel gescheiden afdelingen / directies zijn in de uitvoering van mijn werk. Ik ben fiscalist Inkomensheffing en tussen de drie doelgroepdirecties waarin de IH plaatsvindt (P, MKB en GO) is deze onhandige scheiding dagelijks merkbaar. Denk aan verschillende systemen/processen om het primair werk mee te doen. Daarnaast bestaat het algemeen beeld van mijn collega's en mij dat deze drie doelgroepdirecties niet heel erg eensgezind samenwerken.

Tevens is het algemeen beeld dat medewerkers van P, MKB of GO te weinig knowhow hebben van andere directies (CAP / KI&S / LIC) om informatie te halen en of om goed mee samen te werken.

De lijnen zijn soms zo lang, contact verloopt moeizaam/stug

Grootste zorg is dat veel collegae menen meer rechten dan plichten te hebben. Veel ZZP-ers. Kritisch zijn mag, maar geen eigen mening laten prevaleren in het handelen. Je weet dat je werkt voor de Belastingdienst en dan dien je je te conformeren aan het beleid. Anders: functie elders. Plus de eilandjes, Directies, bedrijfskolommen. Als je met/bij een thema/aspect werkt, ervaar je de stroperigheid van besluitvorming van een grote organisatie.

Bij de behandeling van een dossier kan het soms noodzakelijk zijn om hierover contact op te nemen met andere afdelingen. De samenwerking tussen afdeling zou in die zin beter kunnen.

Binnen de dienst zijn we goed in plannen, delegeren en ons straatje schoon houden. Ik mis het familiegevoel, het wij gevoel. We lijkt niet in staat om effectief en efficiënt projecten, doelen te behalen en te leren van elkaar.
Er is veel politiek spel waarbij niemand aangewezen kan worden als eindverantwoordelijke en niemand heeft buikpijn als doelen niet behaald worden.
De organisatie lijkt te bestaan uit mensen die op de winkel passen en vooral geen behoefte hebben aan verbetering. (dat blijkt althans niet uit de daden en het negeren van verbeter initiatieven)
Eén van de speerpunten is om de cultuur te veranderen echter dat bereik je niet door enkel nieuwe medewerkers aan te nemen. Groot deel van het management zal vervangen moeten worden door "sterke" leiders die met duidelijke doelstellingen en regelmatige feedback momenten worden weggestuurd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Zeker op het snijvlak van MKB en CAP zijn er centralisaties uitgevoerd die het werk in de verste verte niet ten goede komen. Het centraliseren van diverse administraties levert onnodige vertragingen op. Daarbij verliezen capabele (administratieve) medewerkers hun functie die zij met plezier vervullen. De inspecteur in MKB heeft geen zicht meer op de afronding van het proces en de administratieve kracht heeft geen zicht op de achterliggende fiscale problematiek. Ik heb zelf meermaals meegemaakt dat het opmaken van beschikkingen onnodig lang op zich liet wachten. Hierdoor geldt dan hetzelfde voor een uitbetaling of vermindering, omdat die niet kan worden geëffectueerd zonder beschikking. Het moeten wachten op een (definitieve) uitslag en vooral ook het wachten op een uitbetaling leidt tot frustratie bij belastingplichtigen. Deze komt hiermee terug bij de inspecteur die geen rol meer kan spelen in dit proces, omdat de administratieve afhandeling niet in beeld heeft, geen direct aanspreekpunt heeft om dit te achterhalen en daarmee vooral ook geen invloed meer kan uitoefenen op dit proces. Kortom, de inspecteur kan de belastingplichtige hiermee niet helpen.

Slecht zicht op wie wat doet en contact leggen valt niet mee

Meer kunnen overleggen persoonlijk tussen bijvoorbeeld Cap mia , MKb , Invordering, klantbeheer en niet alles via mail naar een postbus te zenden. en je antwoord te moeten afwachten.

Binnen de Belastingdienst zijn veel 'eilandjes'. Er is wel samenwerking maar heel natuurlijk gaat dat nog niet.

De Belastingdienst kent heel veel Directies, die bij veel onderwerpen allemaal iets mogen zeggen en vinden van zaken die in de organisatie spelen. In het kader van de topstructuur liggen te veel beslissingen hoog in de organisatie (soms wel meer dan 10 stappen van de vraagsteller af) . De slagkracht in de organisatie (en daarmee het vertrouwen om zaken aan te kaarten/voor elkaar te krijgen) is daardoor helemaal weg. Dit is een hele slechte ontwikkeling en slecht voor het vertrouwen dat in medewerkers/leidinggevenden en regiodirecteuren wordt gesteld.

In het kader van eenheid van beleid en uitvoering en efficiënt en effectief werken is meer samenwerking tussen diverse kantoren en directies gewenst. Laat niet iedereen het wiel telkens opnieuw uitvinden. Sommige expertises zijn beperkt aanwezig in teams of op kantoren, zoek en stimuleer vooral daar de samenwerking.

Bijvoorbeeld samenwerking cap en mkb is niet goed ze werken beide met verschillende systemen vwb invordering.

De afstand van leiding tot de werkvloer verkleinen en daarentegen de kennis vergroten van werkprocessen. Door sommige besluiten rijst de vraag of bij de overweging wel een duidelijk beeld bestaat over de impact op organisatie en de medewerkers.
Daarnaast slaat mede door o.a AVG een besluiteloosheid/voorzichtigheid toe die tot een verlamming van de organisatie lijkt te leiden.

Er zijn geen gemeenschappelijke doelen die over de afdelingen heen worden besproken. Er wordt wel samengewerkt, maar meer op eigen initiatief en zonder kaders vooraf. Er wordt vooral aangestuurd binnen een middel of proces. Geen aandacht voor overkoepelend geheel of integrale klantbehandeling

Er is binnen de dienst ontzettend veel kennis en ervaring aanwezig. De verschillende directies en afdelingen zouden ontzettend veel van elkaar kunnen leren, op verschillende gebieden. Ik vind het belangrijk gebruik te maken van de kennis en kunde die aanwezig is, bijvoorbeeld in het leren en onderhouden van telefonische contacten is er ontzettend veel kennis en kunde aanwezig bij KI&S, daarvan zouden andere directies en afdelingen kunnen profiteren, zeker collega's die van buitenaf nieuw binnenkomen.

Daarnaast voor de afhandeling van zaken (WAB-post en CM-adviezen bijvoorbeeld) zouden er wat mij betreft multidisciplinaire teams mogen komen. Ik zou het toejuichen als er meer vanuit multidisciplinaire teams gewerkt zou worden. Naast overdracht van kennis en kunde, komt dit ten goede aan de burgers en bedrijven. Een team bestaande uit medewerkers van IH, LH, OB, Vpb, MRB en Invordering zou een sterk team zijn wat mij betreft.

Meer verantwoordelijkheid nemen vanuit eigen rol i.p.v. doorverwijzen. Daarbij de verwachtingen van de burger, ondernemer en medewerker centraal stellen. Doorschuiven helpt niet.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

1273 **Samenwerking tussen afdelingen/ directies**

Bij elke afdeling/directie/regio wordt elke keer afzonderlijk van elkaar het wiel uitgevonden. Centraal worden richtlijnen gegeven voor beleid (bv Corona vanuit CMT) die voor meerdere interpretaties vatbaar zijn. Voordat we die kunnen interpreteren moeten directies eerst samenkomen, die een uitspraak moeten doen, voordat TL's kunnen communiceren naar hun medewerkers. En dan nog is de afstemming (als die er is) stroperig en vindt iedereen het wiel uit. Waarom niet in één mail en portaal helder en duidelijk hoe medewerkers van alle regio's Corona maatregelen interpreteren en niet dit alle 1500 TL's laten uitdenken. Bij dit soort zaken zou je moeten durven duidelijk zijn en een helder kader met evt. uitzonderingen scheppen die niet alleen naar management maar direct naar alle medewerkers gaat. Bovendien acteert het CMT Covid langzaam; levert zeer veel inefficiencies op.
Ander voorbeeld; wij hebben hier overwerkte VTA's, omdat landelijke zaken (FIX en planningmodules) niet goed qua planning worden afgestemd met elkaar. Mijn VTA heeft door deze slecht geplande processen (die elk jaar op hetzelfde moment vallen) stressverschijnselen/gezondheidsproblemen.
Planningmodule; invulling kan veel kwalitatiever en meer anticiperend.
Het gaat hier niet eens om het toepassen van LEAN en Agile, maar om gezond boeren verstand.
Op andere momenten is het weer passend om geen richtlijnen aan te geven, maar verantwoordelijkheden te leggen bij de operatie, maar daar zou wel meer een lijn en visie over moeten zijn ism meer slagkracht.

Een goed voorbeeld van hoe het niet moet, is de steekproef boekenonderzoeken die komend jaar uitgevoerd moet worden. De gevraagde capaciteit is niet te leveren bovenop de gevraagde capaciteit voor FSV en begeleiding van nieuwe medewerkers. Hoger management luistert hier niet naar en de tussenlaag vraag de medewerkers toch maar zoveel als mogelijk uit te voeren. Hierdoor heeft de hele steekproef geen nut aangezien de informatie zeer waarschijnlijk incompleet aangeleverd wordt. Hierdoor kan geen nuttige informatie uit de steekproef als geheel gehaald worden. Dan is het beter om de steekproef over te slaan en meer gerichte onderzoeken uit te voeren.

957 **Hybride werken**

Hulp bij het inrichten voor een juiste thuiswerkplek. (Adviezen, materiaal, zit/sta bureau etc..)

Ik zou graag de combinatie doen van thuiswerken (of op locatie) en kantoor. Thuiswerken heeft voordelen in verband met reistijd en effectief werken. Kantoor is voor contact met collega's en afstemmen van zaken heel bruikbaar.

Goede thuiswerkplek ingericht krijgen met toegang tot videobellen via dwb. Alle organisaties kunnen gewoon via eigen netwerk videobellen, behalve de overheid.

Dit is een belangrijke toekomstige ontwikkeling waarvan ook de meeste werknemers gebruik willen maken. Hier zou actiever op geanticipeerd kunnen worden.

meer facaliteiten bieden, meer ruimte om zelf in te richten.

Faciliteiten om thuis te werken zijn onvoldoende. Zo moeten video-overleggen op een iphone gevoerd worden en het alternatief is een privé device.

Hoe ziet de werkgever ons het beste werken, wat vindt men belangrijk: in welke verhouding kantoor/thuis

Hybride werken is de toekomst, het is van groot belang om daar heldere afspraken over te maken en hieraan vast te houden. Ook het ondersteunen van medewerkers bij het thuiswerken is belangrijk. Dit door middel van het vergoeden/ter beschikking stellen van middelen.

Hybride werken: een modeterm ontstaan of versneld door de Corona-pandemie. We zijn hier nog lang niet vanaf. De overheid heeft het begin 2021 over een routekaart gehad om uit de pandemie te komen. Hoe ziet zo'n routekaart er voor de Belastingdienst uit. Wanneer zijn we weer vrij om te naar kantoor te gaan als we dat willen, hoe gaat het met nieuwe medewerkers wat kan er wel in welke situatie? misschien eens goed om ook hier aandacht aan te geven en te communiceren.

Dat er meer aandacht wordt gegeven aan het sociale aspect met betrekking tot collega's onderling. Het teamgevoel verdwijnt door het Hybride werken. Daarnaast wordt er te weinig rekening gehouden met de mensen die gezien hun woonsituatie gewoon niet thuis kunnen werken

Het hybride werken is een nieuw fenomeen, de eerste signalen van mij en collega's is dat het goed "bevalt".

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Ik werk al jaren hybride maar ik vind het nog steeds moeilijk om bijvoorbeeld meubilair en andere zaken aan te schaffen om thuis te werken. Waarom word er niet vanuit de organisatie (tafels, stoelen, beeldschermen ed) thuis afgeleverd en opgehaald als je stopt met het werk.

Meer cursus waarin mogelijkheden en handvatten worden aangereikt hoe dit de komende tijd in te vullen, daarnaast betere apparatuur, zoals een mobiele telefoon die niet te snel leegloopt, I-pad etc.

Over het hybride werk wordt steeds aangegeven dat het in overleg is. In de praktijk blijkt echter dat dit niet zo is en dat er geen enkele flexibiliteit is vanuit de werkgever.

....

Ik ben heel blij met het Hybride werken en hoop dat dit een nieuwe koers gaat worden voor de gehele Belastingdienst.

Hybride werken lijkt de toekomst en heeft veel impact om het werk c.q. het werkplezier, maar zal ook om maatwerk vragen. Daarom belangrijk om aandacht aan te besteden.

Hybride werken is mi prima. Er moeten echter wel richtlijnen komen over de minimale aanwezigheid en andere relevante zaken daaromheen. En of je dan drie keer in de week of één keer in de week aanwezig bent maakt mij niet uit. Als het werkbaar is voor de groep en het binnen de gemaakte afspraken met de groep is te regelen is dat prima. Wat mij betref nu de afspraken gaan voorbereiden. Waarom wachten tot we weer normaal kunnen functioneren (althans dat vermoeden heb ik dat we daar op wachten).

De overheid roept op tot hybride werken, maar de teamleider wilt eigenlijk dat je zoveel mogelijk op kantoor komt als dat straks weer mogelijk is. Een wisselende dag in de week dat iedereen op kantoor aanwezig moet zijn, ook om te overleggen. We hebben 1,5 jaar de telefonische vragen van klanten kunnen beantwoorden, maar er gaan geluiden dat er straks op kantoor weer telefoondiensten gedraaid moeten gaan worden.
Het zou fijn zijn als deze werkgever zelf doet wat ze van de bevolking vraagt.
Overleg met de mensen die nu al zo lang thuis werken wat voor ieder afzonderlijk wenselijk is, daar waar dat mogelijk is. Dat zal voor de een zo vaak mogelijk aanwezig zijn op kantoor, en voor de ander misschien wel helemaal niet. En alle varianten die daar tussen zitten.

op afstand werken is op veel vlakken efficient en doelmatiger. Dus kantoor is niet altijd noodzakelijk.

Ondanks dat de kaders van het tijd, plaats- en apparaat onafhankelijk werken duidelijk zijn, merk ik dat het lagere management daarin geen eenduidige lijn hanteert. Er zijn teamleiders die nogal terughoudend zijn en zijn of haar team toch het liefst om zich heen heeft op kantoor.

Graag aandacht voor het hybride werken voor het geheel: het mogelijk incidenteel reizen naar kantoor (kosten, mogelijk verhoogd besmettingsgevaar), de oplopende kosten (zoals elektra, water, consumpties, gas, toiletpapier), maar ook praktische zaken zoals het niet kunnen printen en het feit dat niet alle collega's bereikbaar (willen/kunnen) zijn.

Wanneer er sprake is van 100% digitalisering is het m.i. niet langer noodzakelijk om naar kantoor te gaan. Dit scheelt onnodige reiskosten, reisbewegingen en huur van panden. Kortom een bezuiniging dus.

Geef iedereen de ruimte om hybride werken voor zichzelf in te vullen; ik kan heel goed thuis werken, maar dat is niet iedereen gegeven.

Om hybride te werken heb je goede tools nodig en mensen die je die tools leren te gebruiken. de helft van de mensen waar ik mee van doen heb weten net hoe ze in een webex komen maar dan mag er ook niks fout gaan anders zijn ze totaal hulpeloos. In mijn oude functie was ik ieder morgen 4 uur bezig met ict problemen op te lossen bij mensen en nee ik ben daar niet voor aangenomen en ik werk niet bij 888.

Er wordt verwacht dat we thuiswerken, maar de ondersteuning daarvoor is ondermaats.
WebEx werkt nog steeds niet op de DWB. Daar moeten we óf privé-apparatuur voor gebruiken óf genoegen nemen met postzegeltjes op de zakelijke telefoon.
Meubilair wordt niet vergoedt. Stoel (gebruikt) moet geleend worden van kantoor, bureau kan fiscaal voordelig zelf aangeschaft worden.
Vanaf moment 0 werd als vanzelfsprekend aangenomen dat we stroom en internet kosteloos ter beschikking van de werkgever stelden. De achteraf toegekende vergoeding volgens de Nibud-norm van € 2 per dag is onvoldoende om de extra kosten te dekken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Zoals ik al aangaf vind ik dat een teamleider toch eens moet bellen met de vraag hoe het met je gaat. Verder vind ik het prettig dat je bij thuiswerken je eigen gang kan gaan. Je wordt niet gestoord door telefoongesprekken of overleggen die je collega's dicht bij je werkplek voeren. Door de open werkgebieden op kantoor wordt je teveel afgeleid hierdoor.

Hoe gaan we het hybride werken in de toekomst vormgeven?

Nu misschien nog in de kinderschoenen, maar het is nodig het beleid hier vanaf het begin af aan duidelijk te maken.

Ik zou het fijn vinden als het hybride werken dan voor iedereen zou gelden. Nu is het zo dat (buiten een lockdown situatie) steeds dezelfde mensen met enige regelmaat op kantoor zijn. Hierdoor komen extra vragen en extra werk gemakkelijker bij die personen terecht. Dan krijg je soms het gevoel dat men zich thuis verstopt.

Recent werd een webinar gegeven waarin werd aangegeven dat het niet uitmaakt welke keuze wordt gemaakt, als er maar een keuze wordt gemaakt. Dit zie ik niet terug. Ik vind het nog erg onduidelijk welke richting te straks op gaan. Ook de vraag in deze enquete, hoeveel procent wil je straks op kantoor werken. Is dat niet allang bekend? We hebben baat hij duidelijkheid, dat we onze verwachtingen vast kunnen maken en/of bijstellen. Anders lopen we steeds achter de feiten aan.

Corona heeft veel negatieve kanten maar het hybride werken is een positieve kant. Ik vind het geweldig dat ik nu daar kan werken waar het op dat moment nodig is, thuis of op kantoor.

Het hybride werken is een goede balans tussen privé en werk. Je kunt enerzijds je werktijden zelf indelen en anderzijds kun je op gezette tijden overleg plegen op kantoor.

webex via DWB zou echt een welkome verbetering zijn

de digitale ondersteuning kan beter (webex draaien op 2 apparaten om je scherm te kunnen delen? Dat was bij mijn vorige werkgever wel anders)

Keuzevrijheid hierin behouden. Meer tegemoetkomingen in dit kader.

Thuiswerken bevalt erg goed omdat ik thuis geconcentreerd kan werken en op kantoor niet door de grote open ruimtes. Alleen overleggen is via webex minder fijn dan op kantoor.

Er is nog gebrek aan duidelijk beleid. Het gevoel zegt dat iedereen op het moment nog maar wat doet.

door Covid-19 is er natuurlijk een grote verandering gekomen in het hybride werken. Hier wordt mi onvoldoende aandacht aan besteed. Zo worden mensen te weinig begeleid en wordt er mi (en dat wordt ook bevestigd door de vele uitvallers in mijn team) geen dan wel te weinig aandacht besteed aan het mentale aspect van de overstap van nagenoeg op kantoor werken naar nagenoeg volledig thuiswerken. In mijn ogen zijn veel teamleiders hierin tekortgeschoten.

Hybride werken is sowieso de toekomst als je het nieuws een beetje volgt. Het zou fijn zijn als hier voldoende aandacht voor is. Zowel arbo-technisch als psycho-sociaal.

Het is begrijpelijk dat je als overheidsorganisatie moet letten op de veiligheid van de communicatiemiddelen die je gebruikt. Maar het is in dat opzicht ook niet ok dat voor het volgen van een webinar gezegd wordt dat dit niet vanaf de dwb gedaan kan worden en dat men daar eigen apparaten voor moet gebruiken. Dat is de wereld op zijn kop. Verder is het in deze tijd wel heel bekrompen om medewerkers te laten videobellen en vergaderen op een klein scherm. Als je wil dat je medewerkers effectief bezig zijn met werk en daarbij ook actief deelnemen aan vergaderingen moet je ze ook de middelen geven om dat fatsoenlijk te kunnen doen.

Vervolgens zou het de organisatie sieren als ze ook sneller kunnen schakelen bij versoepelingen. Gelijk zo snel ze kunnen schakelen bij zwaardere maatregelen. Kan men wat meer naar kantoor? Geen een medewerker dan ook die ruimte, niet pas na heel wat weken op het moment dat er alweer gesproken gaat worden over extra maatregelen. Daarbij zijn het vaak mogelijkheden op korte termijn. Nu met het thuiswerken plannen medewerkers ook andere afspraken even tussendoor, want dat is het voordeel van thuis moeten werken. Maar vind het als organisatie dan ook niet gek dat er weinig mensen zijn op kantoor.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Het hybride werken vraagt om nieuwe afspraken. Afspraken tussen werkgever en werknemer en tussen leidinggevende en teamleden maar óók tussen teamleden onderling. Afspraken ten aanzien van bereikbaarheid, aanwezigheid, zichtbaarheid et cetera.
Hoe communiceer je via chat? Welke afspraken maken we over wie wanneer op kantoor is? Wanneer kan een collega worden aangesproken op het feit dat hij/zij nauwelijks bereikbaar is via telefoon of chat?
Eén van de grote voordelen van het thuiswerken is dat privé en werk makkelijker te combineren zijn. Echter hoe bewaak je je tijd zodat je niet tóch langer werkt want de werkplek is immers 24/7 beschikbaar? Maar ook: hoe bewaak je je tijd zodat je niet tussendoor teveel privé dingen doet/plant want je werkt toch vanuit huis? Ik heb bijvoorbeeld zelf gemerkt dat mijn ouders makkelijker een beroep op me doen als ik thuiswerk.
We zijn nu zomaar ineens in een situatie terecht gekomen waarin vrijwel iedereen het grootste deel van de werktijd apart in een werkkamer of aan de keukentafel thuis zit. Hierdoor zijn sociale verbanden vager geworden, mensen onzichtbaarder. Ik weet niet meer wat speelt bij mijn naaste collega's, nauwelijks qua werk en helemaal niet meer in hun privéleven. Ik ervaar dat als een gemis. Er zijn inmiddels gelukkig diverse initiatieven gestart om dit weer wat te herstellen.
De praatjes die gewoonlijk in de wandelgangen of bij de koffieautomaat plaatsvinden moeten nu gepland worden. Dat voelt geforceerd maar is broodnodig. Het vraagt van ons allemaal een aanpassing. Ik denk dat deze situatie ook vraagt om een andere manier van leidinggeven. In elk geval moet een leidinggevende nu, beduidend meer dan voorheen, rekening houden met de thuiswerksituatie van een medewerker. Heeft deze de beschikking over een aparte goed ingerichte werkkamer? Of heeft deze wellicht kleine kinderen die slechts deels naar opvang of school gaan? Behalve de randvoorwaarden van materiele en technische aard zijn er dus nog vele andere zaken te benoemen die van invloed zijn op het succes van hybride werken.
Ik ben overigens zelf een enorm voorstander van het hybride werken! Het legt wel een grote verantwoordelijkheid bij de individuele medewerker en ik vind dat deze hierop mag worden aangesproken.

Dat is een hele goede uitvoering. Maar laten ze de leidinggevenden hiervoor begeleiden en opleiden, om hiermee om te gaan.

Hybride werken is de toekomst, de noodzaak is om veilig te communiceren en samen te werken.

Alle medewerkers moeten zich in zetten om dit te laten slagen. Helemaal niet meer naar kantoor gaan, mag niet worden geaccepteerd. Als je kantoor zelf niet nodig denkt te hebben, moet je voor een ander gaan die jouw aanwezigheid nodig heeft.

Wat gaat de toekomst brengen. Blijven we op deze manier werken of wordt er toch gedacht om iedereen weer op kantoor te laten werken?

Hybride werken kent verschillende verschijningsvormen. Hoe krijgen we bij de de medewerkers tussen de oren dat op kantoor werken óók toegevoegde waarde heeft? In mijn team zijn diverse collega's die het liefst geheel zouden thuiswerken. Ik vind dat geen goed idee. Stellen we als organisatie ook eisen en zo ja, welke?

bijvoorbeeld:
Wij werken al geregeld vanuit huis en vind dat wij een ipad tot onze beschikking zouden moeten hebben ivm webex meetings via telefoon beeld niet te doen. Ik heb niet de beschikking over een prive ipad.

een vergoeding voor het thuiswerken lijkt mij op zijn plaats

Draag zorg voor de basis van een werkplek voor thuis. Of huur werkplekken in de regio waar collega's kunnen aanlanden. Ook voor mensen die geen ruimte hebben voor een werkplek thuis.

Ik vind dat iedereen straks aan moet kunnen geven waar zijn of haar voorkeur naar uit gaat. Als sommige personen liever thuis blijven werken, dan moet dat mogelijk zijn.

Laat de medewerker zelf kiezen wat hij wil en maak dat dan mogelijk.

Ik heb de afgelopen tijd het thuiswerken als zeer positief ervaren. Ik heb genoeg contact met collega's. Daarnaast plant mijn teamleider elke week een dagstart waarin iedereen kan deelnemen. Daarnaast zorgt zij ook voor voldoende contactmomenten. Iedereen noemt d balans tussen werk en prive ook als belangrijkste reden. Ik vind dat ook. Maar het reizen is ook een belangrijke factor. Het scheelt kosten en daarnaast voor mij veel tijd ongeveer 1 1/2 uur per dag.

Er wordt gezegd dat je thuis kan werken indien je werkzaamheden dit toestaan echter wordt er indirect en door groepsdruk verwacht dat je toch naar kantoor komt wekelijks. Alsof de individuele behoefte niet wordt gehoord. Er wordt weinig rekening gehouden met introverten die thuis in stilte beter presteren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

een beleid voor iedereen en niet per teamleider.

Meer ruimte geven aan de werknemer om de keuze te maken waar hij/zij het werk op de meest effectieve en efficiënte manier kan doen. Geen strakke kaders, maar ruimte geven aan de medewerker. Introverte medewerkers zijn anders dan extraverte medewerkers en moeten ook verschillende keuzes kunnen maken. Zorg ook voor redelijke vergoeding van de kosten die zijn verschoven van werkgever naar werknemer.

Wordt vanuit de dienst heel veel aandacht aan besteed, maar mis een beetje de koppeling met de kantoren, en de daadwerkelijke uitvoering. Uiteindelijk, als je dit wilt faciliteren, moet je dit ook vormgeven en gaan doen! Nu staat alles on hold met de nieuwe afgekondigde maatregelen, maar er komt een moment dat je dit ook zal moeten gaan uitvoeren. Daarvoor moet je met je team eerst goede afspraken maken, en concreet afspreken hoe je het hybride werken wil gaan vormgeven. Het moet niet alleen blijven bij erover praten.

Ik vind het zeer bijzonder dat niet alle medewerkers beschikken over een ipad en een iphone. Nu we veel thuis zullen blijven werken blijft de webex-vergadering onderdeel van ons werk. Ik denk dat dit ook een groot goed is. Echter, een webex-vergadering via het scherm van de (privé) telefoon is ondoenlijk. Willen we effectief met elkaar kunnen communiceren, dan is een ipad echt een minimum vereiste.
Ik vind dat ook de iphone (of een andere smartphone) inmiddels van groot belang is. We moeten steeds meer thuiswerken en dus moeten we ook telefonisch uitmuntend bereikbaar zijn. Dat laatste gaat twee kanten op. We moeten eenvoudig en zonder al te veel obstakels onze collega's kunnen bellen. Ik ervaar het als een belemmering dat de nokia een zeer beperkt aantal nummers kan opslaan. Dat geeft mij een bekneld gevoel bij het telefonisch contact met collega's. Ook het sturen van een bericht via de nokia is een praktische uitdaging.

Het lijkt me goed dat (na afloop van de coronamaatregelen, want pas daarna kan een echte vrije keuze gemaakt worden) aan de medewerkers duidelijk wordt meegegeven wat de organisatie verlangt, zonder daarbij iedereen in een keurslijf te zetten. Op dit moment lijkt het soms of hybride werken onbeperkte vrijheid in de keuze voor de werkplek betekent.

Dit betreft mijn persoonlijke situatie i.v.m. gezondheid.

Dit is n.m.m. een continue proces. Belangrijk om als team naar elkaar te luisteren en niet alleen voor je eigen geluk te gaan.

Vanaf maart vorig jaar werk is thuis. Bevalt me uitstekend. Ik vind echter wel dat mijn leidinggevende wat vaker telefonisch contact kan opnemen. Mijn vrouw heeft wekelijks contact met haar leidinggevende - en dan niet over het werk an-sich maar meer op persoonlijk vlak. Ikzelf zou niet weten wanneer ik mijn teamleider voor het laatst aan de lijn heb gehad.

De kantoren zouden daar nog meer op ingericht moeten worden.

De combinatie van thuiswerken en op kantoor/locatie is fijn. Laten we hopen dat álleen thuiswerken snel voorbij is. Dat is niet gezond. Hopelijk blijven de kleinere kantoren wel open, alleen 1 groot kantoor maakt de onderlinge contacten nog minder mogelijk en zorgt voor onpersoonlijke werkomstandigheden, waardoor de band met je werkomgeving verloren gaat. Die is al fors minder geworden sinds de sluiting van diverse kantoren in 2013-2015, waardoor nieuwe collega's nauwelijks de mogelijkheid (zullen) krijgen om te "integreren" in hun team en een netwerk kunnen gaan opbouwen.

Dit zit in de beginfase, ben van mening dat hier duidelijke afspraken over gemaakt moeten worden met het team zodat het zogenoemde "teamgevoel" blijft en niet ieder teamlid straks op een eigen "eilandje" werkt.

Betere voorzieningen en afspraken hier over.

Ik vind de discussie over hybride werken teveel focus hebben op het thuis werken met een mogelijkheid om voor de echt belangrijke zaken die dan verder niet nader gespecificeerd worden een kantoormoment te plannen. Ik zie in mijn werkzaamheden liever de focus op werken op kantoor met een zo nodig wat ruimere thuiswerkfaciliteit. Ik ben van mening dat de uitvoering van mijn werkzaamheden op termijn niet grotendeels van huis uit uit te voeren zijn. Als na de coronamaatregelen de invorderingswerkzaamheden weer los gaan, zal meer en meer overleg nodig zijn. Face-to-face overleg is dat het meest voor de hand liggend.

Ik krijg steeds meer moeite met het vele thuis werken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Hybride werken vond in de controle al plaats. In de praktijk betekende dit een dag thuiswerken en de rest van de dagen op kantoor of bij de ondernemer. Nu is de realiteit dat iedereen thuiswerkt, ook wanneer de mogelijkheid er is om op kantoor te werken. Dit heeft invloed op de sociale cohesie tussen collega's. Ik maak me in dit kader zorgen om nieuwe mensen die collega's amper leren kennen door het gebrek aan contact. Daarnaast merk ik dat het gebrek aan sociaal contact mijn werkplezier negatief beïnvloed. Tot slot denk ik dat het lastig is voor leidinggevende om echt zicht te hebben op wat iemand doet. Dit maakt het moeilijk om personeel op de juiste manier te kunnen waarderen.

Het hybride werken is een verrijking n.m.m., mits er goede afspraken over worden gemaakt. Hierin is er volgens mij een belangrijke rol weggelegd voor de leiding om de mogelijkheden en grenzen te bewaken, zowel vanuit de medewerkers zelf bezien als vanuit de leiding/organisatie. De kwaliteit van het werk moet daarbij leidend zijn, en die gaat omhoog bij de benutting van de mogelijkheden van hybride werken met duidelijke kaders over wat de medewerkers daarover onderling mogen en moeten afspreken.

Hybride werken is een uitdrukking die mij angst inboezemt. Het lijkt een argument te zijn om vooral thuis te werken en zo min mogelijk op kantoor. Dit wordt nog versterkt door de Coronaperikelen. Ik ben gaan werken om het huis uit te gaan niet om thuis te blijven. Ik wil niet thuiswerken. Bovendien heb ik een hekel aan het vergaderen overleggen via digitale middelen.

Hybride werken vergt een palet aan afspraken (binnen het team en ook daarbuiten).

Wat hybride werken nog meer vergt zijn de tools die je tot je beschikking moet hebben om je werk goed te doen. Ik vind dat er teveel gebruik moet worden gemaakt (m.n.) voor webinars van je eigen computer/tablet. Stel als je deze niet hebt? Wat dan. Conclusie: stel voor alle medewerkers die dat nodig hebben I-pads, etc beschikbaar, zodat in alle rust en onder normale/veilige arbeidsomstandigheden (rust voor de ogen, immers bij te kleine lettertjes is het zicht op de I=phone voor een webinar niet te doen) het werk goed uitgevoerd kan worden.

Zelf moet ik een webinar, teamoverleg etc altijd op de I-phone bekijken. Dit is vaak slecht leesbaar. Onder de gegeven omstandigheden krijg ik er vaak hoofdpijn van, waardoor ik afhaak. Dit zou m.i. niet moeten. Stel meer ingerichte I-pas beschikbaar.

Geen behoefte om hier inhoudelijk iets over te zeggen.

Is een thema van nu, hier moet je adequaat op inspringen en aandacht voor houden (doet de dienst ook): wat betekent het precies, wat hebben mensen nodig en willen ze, wat zijn voor- en tegens van minder kantoorwerk, wat wijst onderzoek uit, wat merk je in de praktijk etc.

Ik merk dat webex overleg prima in te regelen is en dat het dus zo gezien goed te doen is. Echter, op mijn scherm zie ik nooit mijn hele team en de interactie(s) zijn een stuk beperkter. Ik hecht aan een 50/50 variant. Op deze manier kunnen we efficiënter omgaan met kantoorruimte en toch de teamspirit er in houden.
Ook overleg buiten het team (looplijnen) met de andere processen blijft dan beter bestaan.

Zeker met de huidige pandemie is thuiswerken geboden en in mijn geval goed uitvoerbaar. Wel levert het printen van brieven en de postverzorging wat knelpunten op die bij een duidelijke toename van hybride werken om een duidelijke werkwijze en afspraken vragen. Bij hybride werken zouden de mailconventies met belanghebbenden of hun adviseur wel eens nader bekeken mogen worden. Als je je strak aan die conventies houdt, wordt het werk wel lastig.

Al jaren spreken we over tijd en plaats onafhankelijk werken. En eigenlijk is dat nooit echt van de grond gekomen op de "werkvloer". Nu het omgetoverd is naar hybride werken zal dit op de werkvloer ook minder effect hebben. Het verplichte thuiswerken door Corona geeft hybride werken wel een extra zetje. Maar ik denk dat als het weer kan toch veel mensen weer 75% van hun tijd weer op kantoor werken. Buiten een enkele na die het heerlijk vind om van de radar te zijn.

Is nog steeds een rare manier van werken. Heeft wel voordelen voor thuis, net even wat wendbaarder om thuis een handje toe te steken. Moet nog wel tussen de oren dat je je niet schuldig hoeft te voelen wanneer je even een wandeling maakt. De bijeenkomsten over dit onderwerp waren goed, moet er zelf nog aan wennen.

Wat mij betreft mag er meer aandacht zijn voor de collega's die niet zo makkelijk thuiswerken, het is er wel, maar dat zou wat mij betreft meer mogen zijn.

Geef mensen behalve meer ruimte om thuis te werken ook meer ruimte om op kantoor te werken. Sluit de kantoren niet om 18.00 uur maar laat ze bijvoorbeeld tot 20.00 uur open. Dan kun je in de rustige uren nog een goed stuk afmaken. er in de avond opnieuw aan beginnen kost veel meer energie als je al de ruimte hebt.

Houdt er ook rekening mee dat niet iedereen de ruimte heeft om thuis te werken in verband met kinderen of letterlijk gebrek aan ruimte. We hebben nu nog veel oudere collega's met kinderen het huis uit. Dat worden er steeds minder. Er komen daarentegen steeds meer jongere collega's met kleinere huizen en kinderen die rondlopen.

Kortom, biedt mensen altijd de mogelijkheid om volledig op kantoor te werken indien zij dat willen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Indien reistijd kantoor-werk beter was dan zou ik opteren voor meer kantoor (50-50). Minimaal 5 kwartier enkele reistijd openbaar vervoer met 2 keer overstappen met een wachttijd van meer dan 10 minuten beide keren is niet ideaal.

In goed overleg met leidinggevende invulling geven aan het hybride werken,
(tijd kantoor versus thuis) zonder te worden gehinderd door landelijke (minimale) kaders.

Wat zijn de plannen?

Er is de laatste periode erg gestuurd op het werken vanuit huis. Ik begrijp dat de Belastingdienst daarin gehouden is de regels die de overheid daarvoor stelt op dit moment. Ik vind het deze periode wel jammer dat er weinig rekening wordt gehouden met de thuissituatie van mij en veel andere collega's. Er lijkt vanuit gegaan te worden dat iedereen beschikt over een ruim huis, met kantoor. Dat heb ik beide niet. Als gevolg daarvan heb ik ook geen ruimte om de grote bureaustoelen die we vanuit kantoor in bruikleen kunnen krijgen te huizen. Als gevolg daarvan zit ik nu al bijna twee jaar op een houten keukenstoel omdat er vanuit de belastingdienst gekozen is om hiervoor (tot nu toe) geen budget beschikbaar te stellen zodat ik iets passends kan vinden. Terwijl ik weet dat dit bij andere overheidsorganisaties weer wel kan. Ik vind dat er praktisch bezien wat meer aandacht besteed kan worden aan de fysieke gesteldheid van medewerkers bij het vele verplichte thuiswerken.

De combinatie thuis en op kantoor werken is een goed idee. Kantoor voor het sparren en overleggen, thuis om in alle rust het werk uit te voeren.

Op dit moment is de balans wel doorgeslagen naar thuis werken. Hopelijk verandert dat snel en komt er een gezondere balans.

Het vergt ook verandering in de persoon. Eigen tijd indelen. Tussendoor naar buiten. Ik weet dat mijn teamleider dat voorstaat, maar ik voel met nog teveel verplicht om neljes alle uren achter mijn PC te zitten. Daar is de ene persoon wellicht beter in dan de ander.

Gezien het feit dat we nu anderhalf jaar thuis moeten werken, lijkt het mij nodig om hier aandacht aan te schenken voor wie dat wil.

Er wordt te weinig nagedacht over de nadelen van hybride werken, bijvoorbeeld het contact met collega's van andere middelen wat je mist; je hoort in de wandelgangen allerlei zaken waar collega's mee bezig zijn, hofuitspraken enz.. Alles wordt veel meer middelgericht. Steeds met je eigen team/middel bij elkaar komen leidt tot eenzijdige info. Kruisbestuiving wordt steeds minder, drempels worden hoger als je elkaar niet fysiek ziet.

Van de medewerkers wordt verzocht om hun eigen werkplek thuis in te richten. Er is geen ergonoom die zich er druk over maakt of het wel verantwoord is hoe de medewerkers dit hebben gedaan. Dit is voor de lange termijn vragen om gezondheidsklachten. Wie is daarvoor dan verantwoordelijk?

Dit is m.i. de toekomst en ik ben hier een groot voorstander van. De Dienst wordt er flexibeler door en we kunnen efficienter werken en de balans zakelijk - privé kan nog beter ingeregeld worden.

In de tijd van de algehele lockdown was het allemaal super overzichtelijk: iedereen zat thuis in een min of meer vergelijkbare situatie. Straks zijn de situaties niet meer vergelijkbaar; de een zit thuis te werken, anderen zien elkaar op kantoor. Hoe zorg je er voor dat iedereen op de juiste manier, efficient, effectief en met respect betrokken blijft bij besluitvorming, bij plannenmakerij, bij ontwikkelingen?
Hybride werken kan fantastisch zijn (ik werk héél erg graag thuis), maar we moeten wel hele duidelijke afspraken over maken over hoe we samen willen werken. Niemand moet zich buiten gesloten voelen of verplicht voelen om toch maar iedere dag naar kantoor te komen, omdat je anders niet meer mee doet.
Het is de situatie van de rokers van vroeger, in de rooktuin werden de echte besluiten genomen. Maar nu is die situatie uitvergroot.
De lockdown was easy. NU wordt het pas écht ingewikkeld.

Hybride werken is voor mij veel prettiger dan op kantoor. Kan me beter concentreren en scheelt enorm veel reistijd.

Het is helaas de toekomst maar ik ben in de positie dat ik vanuit een fijn kantoor aan huis kan en mag werken. Flexibiliteit ...wie had ooit gedacht dat het zo'n belangrijke competentie binnen de organisatie zou gaan worden. De voorzieningen die door de werkgever worden geboden zijn ruim voldoende. Alleen is het wel vervelend dat de nadere specificatie van die 750 vergoeding per 5 jaar op zich laat wachten. Dat moet toch al bekend zijn voordat het naar buiten wordt gebracht.

Dit is nog een raadsel wat in het toekomst bekend zal worden hoe het uitpakt.

Een vorm en duidelijkheid geven.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Om goed thuis te kunnen werken heb je wel de juiste apparatuur nodig. Ik vind het niet fijn om mijn eigen privé spullen te moeten gebruiken om te kunnen webexen. Het zou fijner zijn als dit gewoon op je eigen DWB zou kunnen. Daarnaast werken niet alle internet applicaties even goed als ze server te druk is en deze heeft ook regelmatig storing waardoor je niet meer kunt werken.

betere voorzieningen thuis en betere vergoeding voor thuiswerk

Meer initiatieven voor beginnende en nieuwe medewerkers om hun netwerk binnen de werkgever op te bouwen.

Tot een eenduidig kader komen waarbinnen hybride werken mogelijk wordt gemaakt incl. de regelingen inzake thuis werk vergoeding en vergoedingen woon-werk verkeer.

Lang niet iedereen heeft een geschikte thuiswerkplek, slechte bereikbaarheid van collega`s en opleiden en inwerken op afstand is niet effectief. De nieuwe collega`s raken zeer slecht ingewerkt.

Het hybride werken vraagt steeds opnieuw om aanpassingen van het organiseren van je werk, maar dit geldt ook voor de omgang met elkaar. Hiervoor moeten we flexibel zijn en steeds meebewegen met de stroom. Dit vraagt wat van iedereen en daarom is het belangrijk om hier duidelijk over te communiceren.

Er wordt te weinig aandacht besteed aan de mensen die, om wat voor reden dan ook, wel graag op kantoor werken. Alles wordt er op ingezet om zo min mogelijk naar kantoor te komen. Hierbij wordt veel te gemakkelijk voorbij gegaan aan de niet-technische aspecten van thuis werken die worden gemist bij werken op afstand: leren van elkaars aanpak door in dezelfde ruimte te werken, makkelijk sparren met collega's om zo tot praktische oplossingen voor lopende zaken te komen, kruisbestuiving over de afdelingen/teams heen, het gevoel samen aan een doel te werken en onderdeel uit te maken van de organisatie, verhoogde productiviteit door verhoogd werkplezier op kantoor, even stoom kunnen afblazen na een moeilijk/vervelend contact. In mijn ervaring geldt deze beleving vooral onder de 45-minners. Die zijn nog altijd in de minderheid en worden dus genegeerd. Wil de Belastingdienst ook in de toekomst nog (jonge) medewerkers over houden en een grote uitstroom van 20-ers en 30-ers voorkomen, dan zal hier meer gehoor aan gegeven moeten worden.

Hybride werken is de toekomst dus het is een onderwerp wat onder de aandacht moet blijven.

Ik ben een voorstander van het hybride werken. Thuiswerken brengt met zich mee dat je in alle rust je werkzaamheden kan uitvoeren. En heel af en toe ga je naar kantoor om het een ander te bespreken met een collega omdat dit nu eenmaal via Webex niet handig is.
Nu je echter niet meer standaard op kantoor bent, mis je ook meteen de feed back van de collega's. Je zoekt pas contact met een collega als je een probleem denkt te hebbe. Je mist nu ook de probleempjes die collega's tegenkomen, nog afgezien van de social talks. Het nadeel van hybride werken is dus dat je steeds meer verwijdert raakt van je organisatie en dat je eigen vaste routines ontwikkelt om je werkzaamheden uit te voeren. Met alle risico's van dien.
Ik heb vooral te doen met de nieuwkomers die na een korte inwerkperiode worden geacht om hun werkzaamheden ook hybride uit te voeren.

Hybride werken zou ook moeten betekenen dat mensen die volledig op kantoor willen werken dat ook mogen en kunnen doen.

Dit onderwerp wordt ontzettend gehypet de laatste tijd. Velen ervaren het als "oude wijn in nieuwe zakken". Zorg er gewoon voor iedereen de tools heeft om goed thuis en op kantoor te werken.

Het welbevinden van werknemers moet voorop staan. Blijkbaar was er eerst wantrouwen bij thuiswerken. Is dat weg? De knullige manier van beschikbaar stellen van middelen wijst daar niet op (max bedrag voor aankopen in plaats van max bedrag voor vergoedingen). We staan absoluut aan het begin van hybride werken. Laten we dat als werkgever-werknemer respectvol oppakken.

Om inspiratie, ontdekking, creativiteit en innovatie in ons werk overeind te houden, samen met het duurzaam onderhouden van informeel en laagdrempelig contact met collega's, lijkt het me goed om zodra de situatie zich er weer enigszins voor leent, dagen te agenderen waarop wij zeer dringend gevraagd worden om ons werk (toch) op kantoor te verrichten. Zo onderhoud en behoud je je menselijke kapitaal (en warmte) voor de lange termijn, ook voor degenen waarvoor we dit werk doen.

Wat doen de adviesorganisaties en andere stakeholders op dit punt en waarom?

Het thuiswerken werd eerst als een moeilijk probleem ervaren, maar volgens mij is dat door de tijd heen goed gaan lopen en lijkt het mij zelfs een ideale manier om werk en prive te kunnen combineren. Ook de mate van afleiding is veel minder dan op kantoor waardoor de meesten ook veel geconcentreerder bezig zijn en het werk toch op een redelijk hoog niveau en tempo kan worden afgewerkt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Jonge collega's leren normaliter veel van ervaren collega's op kantoor. Dit is nu weggevallen. Naar mijn mening wordt hier te weinig bij stil gestaan.
Meer duidelijkheid over de verwachting van de werkgever over de aanwezigheid op kantoor.
De thuiswerkvergoeding is aan de lage kant.
Hybride werken behelst onder meer dat er van begin af aan tools beschikbaar komen om ook daadwerkelijk goed hybride te kunnen werken. Het netwerk dient bijvoorbeeld geschikt te zijn om op je laptop webinars, beeldgesprekken etc te kunnen volgen.
Nog te weinig concreet, of op persoonlijk niveau toegespitst.
Iedereen vult hybride werken anders in, naar zijn/haar eigen prioriteiten. We moeten niet uit het oog verliezen dat we ook verantwoordelijkheden hebben naar collega's (vooral nieuw geworven tijdens corona). Waar moeten zij terecht met vragen? Vaak hebben ze maar één begeleider (op afstand) en missen zij het indirecte contact met collega's wat mij persoonlijk heel veel heeft geleerd (vooral op professioneel vlak).
Het hybride werken bevalt mij erg goed. Ik heb thuis een goede werkplek en kan vrijuit werken zonder gestoord te worden. Zeker in deze tijd met al die trammelant met corona ervaar ik het thuiswerken als erg plezierig.
Zie mijn vorige antwoord
Ik heb de indruk dat hybride werken ons opgelegd wordt. Dat er een doelredenatie plaatsvindt dat het veel beter is. Maar dat er wordt vergeten dat er op kantoor meer gedeeld wordt aan kennis zodat ons kennis niveau beter blijft als we op kantoor werken dan thuis.
Invulling van hybride werken zo veel als mogelijk overlaten aan de werknemer, mits zij tijdens kantooruren uiteraard bereikbaar zijn. Thuiswerken voorkomt reistijd en vervoerskosten, wel thuiswerkvergoeding aanbieden vanuit de werkgever.
Geef de mensen de keuze om thuis, op kantoor of elders te werken. echter volledig thuis c.q. elders komt de teamspirit en de samenwerking met andere teams e.d. niet ten goede. En heb als BD oog voor collega's welke niet of niet thuis kunnen werken.
Voor zover mogelijk zou ik zelf graag bepalen, hoeveel dagen ik thuis of op kantoor werk. In mijn situatie is 50/50 ideaal, maar als er weken zijn dat een andere verhouding wenselijker is, moet dat zonder overleg kunnen.
Hybride werken is lastig voor de collega`s die net bij de organisatie komen werken. Vooral als het gaat om kennisoverdracht, samenwerking en netwerken is hybride werken niet ideaal. Het is van essentieel belang dat we in de aankomende periode goede afspraken met elkaar maken over hoe hybride werken precies uit moet gaan zien.
Hybride werken is de toekomst en daar maak ik dankbaar gebruik van. Een oplossing voor het combineren van mijn prive leven met twee minderjarige kinderen en mijn toch wel veeleisende baan. Het is belangrijk om hierbij te letten op de verschillende groepen werknemers en hun behoefte om thuis of op kantoor te werken. Vrijheid om de werktijd zelf te kunnen indelen is van essentieel belang in deze maatschappij. Ook het zelf kunnen bepalen van waar men werkt zou naar mijn mening moeten blijven. Er zou wel meer gemonitord kunnen worden naar de behaalde resultaten en daarop blijven aansturen. En regelmatig onderzoeken naar de mogelijkheden om het hybride werken efficienter en stress-vrij te houden.
Bij hydride werken is het belangrijk dat de faciliteiten in orde zijn. Ik vind het niet kunnen dat ik steeds privé-apparatuur moet gebruiken om te webexen. Op de smartphone is niet echt een optie met een overleg met meer mensen.
Meer en betere vergoedingen voor hybride werken. Immers er wordt enorm bespaard op reiskostenvergoedingen woon-werk.
Waar willen we naartoe als organisatie? Welke percentage op kantoor en welk percentage thuis/elders? Waar liggen de behoeften? Gaan we hierin één lijn trekken of laten we het vrij aan de locaties? Wat zijn de gedachten van de werkgroep omtrent dit onderwerp? Het zou handig zijn als dit eerst helder wordt, alvorens er gebouwen op een bepaalde manier worden ingericht.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Twee keer per maand een contactdag met het team. Personeelsgesprekken tydens fysieke bijeenkomst.

Ik denk dat hybride werken de toekomst is. Dit houdt in dat dit ook in jip en janneke taal uitgelegd moet worden, voor veel collega's, om het geheel goed te kunnen begrijpen.

Als het beleid wordt om werknemers de mogelijkheid te geven om thuis te werken facilitair, ze dan ook op een eenduidige manier. Regel dit centraal, zoals dit ook op de vestigingen gebeurd. Geen gezeur meer van wat wel en/of niet kan en voor wie wel en wie niet. Neem het op in de arbeidsvoorwaarden zodat dit voor iedereen duidelijk is.
Voor de uitvoering lijkt mij een mooie rol weggelegd voor onze Facilitaire Dienst.

Het onder voorwaarden mogen thuiswerken, is nu veranderd in thuiswerken tenzij. Laat iedereen vrij waar ze willen werken, maar zorg wel voor goede voorzieningen. Vergaderen, langdurige overleggen en onderwijs via het scherm van een mobieltje is niet te doen. Iedereen een i-pad of gewoon via de werkcomputer.

Hybride werken erin blijven houden

Het thuiswerken valt wel mee. Alleen het faciliteren kan nog beter. Door bv een redelijk bureau aan te bieden en vooral de storingen die er bij de belastingdienst zijn met de computer beter te maken.

Zelf prima presentaties gezien in de week van het hybride werken, maar zie hier op de werkvloer vooralsnog weinig van terug. Dat is jammer.

Mijn suggestie om net als veel andere kantoren 1 kantoordag voor het team en 1 kantoordag voor het middel (in mijn geval btw) is niet gehoord

Ik hoop dat de individuele medewerker zelf mag blijven beslissen en niet gedwongen wordt om thuis te werken.

Ik zou het erg prettig vinden als we meer technische mogelijkheden hebben om hybride te werken. Nu is het nog lastig voor een enkeling die online wil aanhaken bij een fysiek overleg. De investeringen hierin moeten echt snel doorgevoerd worden, zodat mensen enthousiast worden over het hybride werken. Ik ben een groot voorstander, maar ervaar nog technische problemen die het hybride werken lastig maken.

Er is wel een duidelijk beleid (wat mag/kan/moet) nodig om met elkaar invulling te geven aan het hybride werken. Op dit moment zoekt iedere medewerker/team/afdeling/kantoor naar zijn eigen mogelijkheden. Dit geeft verwarring onderling.

Hybride werken is zonder meer mogelijk. Er zijn echter wel enkele moeilijkheden te overwinnen. Zaken als overleg, gemeenschappelijk doel, met elkaar ergens voor staan, adhoc overleg en persoonlijke contacten komen bij hybride werken snel meer op de achtergrond staan.

Waarom opeens hybride werken. Door corona begrijpelijk maar verder lijkt het opeens een voldongen feit. Begrijp de insteek niet zo goed. Bezuiniging? Modetrend?

Niet alleen bezien wat thuis kan. Ook nagaan hoe de organisatie zich wil ontwikkelen. Ook al kun je je werk goed op afstand doen, vaak is fysiek overleg nodig om verder te komen. Daarvoor mag meer aandacht komen.

het alleen maar thuiswerken na een zo lange tijd is niet erg stimulerend, als je een combinatie van half thuiswerken en half werken op kantoor kan combineren zou een goede oplossing zijn.

(Deels) werken op afstand is voor een wezenlijk deel van de medewerkers geen goede/aantrekkelijke optie. Direct contact met collega's op de werkvloer stimuleert, levert voor hen sneller kennis/informatie op en is voor hen van uit psychisch oogpunt onontbeerlijk. Dit alles nog los van de thuissituatie.

Laat de mensen de vrije keus en probeer niet teveel in beton te gieten. Degene die er de voorkeur aan geven om volledig thuis te werken, thuis te laten werken en degene die graag naar kantoor willen, op kantoor te laten werken. Iedereen blij.

Uitleg wat met hybridewerken wordt bedoeld.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Dat je 24/7 in alle systemen thuis kan werken.

Hybride werken is niet voor iedereen mogelijk, laat de dienst oog blijven houden voor degenen voor wie dit door wat voor oorzaak dan ook, leidt tot problemen

Betreft een nieuwe vorm van (samen)werken, belangrijk om hier eenzelfde visie over te ontwikkelen.

Feit dat ik al eerdere malen heb meegemaakt dat het niet mogelijk blijkt te zijn (voor niet-IT'ers althans) om een vergadering te houden waarbij deelnemers deels op kantoor zijn en deels vanuit huis, zegt volgens mij dat er op dit punt nog veel te doen is. Ook feit dat de meesten aan een Webex-vergadering met veel deelnemers moeten deelnemen via het kleine schermpje van de werk-smartphone, geeft aan dat de werkfaciliteiten voor hybride werken bepaald niet optimaal zijn

Zie professionele ruimte. Ik zie dat als hetzelfde.

Hybride werken wordt naar waarschijnlijkheid de nieuwe toekomst van werken. Dit vraagt veel aandacht en discipline van iedereen om hierin ook succesvol te worden. Ik zie een groot gevaar dat we hiermee veel problemen kunnen gaan krijgen wat zijn weerslag gaat geven op de samenwerking onderling, als we aan de manier (het hoe, wat en wanneer) van hybride werken niet van het begin serieus oppakken. De kans om hierbinnen af te haken zie ik als grootste risico voor de organisatie.

Geen barriéres opwerpen in de toekomst als alles is "geland"

Hybride werken wordt naar mijn mening erg zwaar aangezet, terwijl het voor velen weinig anders betekent dan dat je meer keuzevrijheid hebt om je werk (zo mogelijk) thuis of desgewenst op kantoor te doen. De faciliteiten (met name qua automatisering en hardware) hiervoor dienen op sommige vlakken wat verruimd te worden. Verder is er mijns inziens niet zo veel aan de hand. De commotie (van bijvoorbeeld de M.R. en legio werkgroepen Hybride Werken) verbaasd mij derhalve. Misschien mis ik iets?

hybride werken vraagt een andere instellingen van ons allen. Wat doe je samen, wanneer op locatie, welke keuzes maak je etc. Is 100% thuis werken toegestaan of willen we dat zakelijk en menselijk gezien niet?

Stabiliteit van het netwerk als we niet thuis of op kantoor werken is al wekenlang belabberd. Dit kan een hindernis worden voor het hybride werken als dit nog erger wordt. Thuis een Webexvergadering is ook al bijna niet meer te doen.

Dat er zeker meer naar de medewerker wordt geluisterd, en niet door leidinggevende wordt aangegeven hoeveel dagen je op kantoor MOET werken.
Zeker wanneer ruim anderhalf jaar thuiswerken zich bewezen heeft. In dat geval heeft verplicht een aantal dagen op kantoor geen toegevoegde waarde.

Er mogen meer werktelefoons worden uitgedeeld. Hier moet een keuzemogelijkheid zijn. Ik heb nu een Samsung werktelefoon en ik kan hier niet goed mee werken.

Zelf in overleg met leidinggevende bepalen hoe hybride ik werk

Niet iedereen zit op hybride werken te wachten. Dit heeft met veel punten te maken, thuissituatie bijvoorbeeld. Bij hybride werken horen ook goede voorzieningen. Alleen een mobiele telefoon voor een webex overleg is niet te doen, investeer in iPads of maak het via de DWB mogelijk.

Hybride werken is niet alleen kantoor óf thuis. Er zijn veel meer varianten. Te denken valt aan een werklunch, een wandeling, teamactiviteit etc.

Oppassen dat niet teveel vanaf 'bovenaf' bepaald gaat worden hoe hybride werken er voor de medewerkers uit gaat zien. Er zijn absoluut initiatieven voor het meedenken, maar zorg dat medewerkers hier voortdurend over worden meegenomen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Vrijheid en duidelijkheid hoe hier mee om te gaan

Het is hybride werken wat de klok slaat, maar tussenstand is dat hybride werken een optelsom wordt van hoe individuele medewerkers zelf hun werk willen doen en indelen en als we niet uitkijken ontstaat er een nieuw recht op hybride mogen werken zonder dat er ook een plicht wordt ervaren om samen te werken aan toezicht. Anderzijds: we zijn trendvolger en zouden de ambitie moeten hebben om hier een keer trendsetter in te worden.

Zorg voor een goede mix, waardoor goede (fysieke!) bereikbaarheid blijft gewaarborgd!

Het wordt een bezuinigingsmaatregel helaas.
+
Thuiswerken is thuiszitten (zei webinar)

Er wordt gefocust op zoveel mogelijk thuiswerken, zeker nu in deze coronatijd en dat zal nog lang duren. Collega's die in een sociaal isolement terecht komen die je amper straks meer terug naar kantoor krijgt. Daar is totaal geen aandacht voor.

Misschien een beetje een open deur dit onderwerp, maar ik voel gewoon dat de organisatie en de medewerkers hier mee worstelen. Er wordt regelmatig over gesproken en nagedacht maar het lukt niet om iets concreet te maken. De neiging bestaat om vooral afspraken te maken over werklocatie en tijden maar alleen dat is volgens mij geen hybride werken. Leidinggevenden hebben m.i. moeite om medewerkers 'los te laten'.

Het is niet voor iedereen duidelijk wat we daar onder verstaan. Nu vult iedereen naar eigen inzicht in. Neem ons (alle lagen van de Belastingdienst) mee.

Hybride werken bevalt mij prima. Economisch is het voor beide partijen gunstiger. Maar dan wil ik wel de keuze hebben om wel of niet naar kantoor te komen. Uiteraard binnen bepaalde grenzen. Maximaal één keer per maand zou ik voldoende vinden. En dat ook schriftelijk vastgelegd willen hebben.

Ik kan me niet meer voorstellen dat hybride werken de standaard wordt. Wat heeft dit voor gevolgen op de korte en langere termijn?

Thuiswerken is een blijvertje en ik vind het heerlijk! Helaas was er een pandemie voor nodig om dit in te zien. Doei file!!

Behoefte aan beleid rondom hybride werken; wat kan er gevraagd worden van medewerkers versus wat kan er verplicht worden: je bent onderdeel van een team en het is daarin belangrijk om niet alleen een bijdrage te leveren als individu, maar ook als onderdeel van een totale groep.

Duidelijker maken hoe men het hybride werken uiteindelijk in de praktijk vorm wil geven.

Ik heb geen idee wat de organisatie hier precies mee bedoelt en wat men er mee wil. Wat kan nu wel en wat niet. Kun je mensen nog verplichten op kantoor te komen etc.

Gegeven het personeelstekort in de zorg worden er nu allerlei vrijheidsbeperkende maatregelen besproken, waaronder een coronatoegangsbewijs om op je werk te komen. Wat doet onze werkgever voor onze collega's die om wat voor een reden niet over een coronatoegangsbewijs beschikken. Een democratische samenleving komt namelijk op voor haar minderheden. Ik ben benieuwd of deze collega's dan full time thuis mogen werken. Dit totdat de ouderen en de mensen met onderliggend lijden in onze maatschappij weer beter zijn beschermd.

Hybride werken vergt een andere organisatie eigen werk en verantwoordelijkheid. Het lijkt dat sommige mensen daar problemen mee hebben.

Gezien de huidige situatie en het beeld voor de toekomst mag hier uberhaupt meer aandacht aan besteed worden. Dit is voor velen een (positief dan wel negatief) onderwerp en meer duidelijkheid hierin zou prettig zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Bij het verplicht thuiswerken komt ook vergaderen op afstand. Dat mag niet via het netwerk en moet dus op de smartphone. Vergaderen op een smartphone geeft fysieke klachten en is niet goed voor de onderlinge samenwerking. Je kan slechts 3 personen zien op het scherm. Wil je van het hybride werken een succes maken, zorg dan ook dat dat op een verantwoorde manier kan. Dus technisch mogelijk maken van het vergaderen via het netwerk.

Er moeten meer kaders komen het hybride werken goed vorm te kunnen geven.

Het is niet te vergelijken met de situatie van nu, merendeel thuis en soms op het werk. De filosofie is heel anders en dit moet goed gebracht worden

Keuzes voor ondersteuning van de fysieke werkomgeving dienen niet door met name SSO CFD gemaakt te worden maar door medewerkers van de specifieke panden. SSO CFD is hier faciliterend en niet bepalend...

Laat iedere collega voor zichzelf bepalen of hij thuis of op kantoor werkt zolang het werk het toelaat. Leg dat niet van bovenaf op, dat komt de werksfeer en prestaties zeker ten goede.

betere faciliteiten voor thuis werken en een vergoeding die meer aansluit bij thuis werken (gasprijzen zijn explosief gestegen) en dan is 2 euro per dag iets wat karig

Het Hybride werken is relatief nieuw binnen de organisatie. Op den duur is er energie gestoken in het hebben van de juiste voorzieningen. Dit kwam vrij laat EN de verantwoordelijkheid werd bij de werknemer gelegd.

Het op afstand werken en technologie inzetten is 1. Maar hoe zit het met de combi gezondheid? Ik hoor weinig over sta-bureaus. En wat brengt de toekomst? Hologrammen? Anticiperen erop en in welke fasen het kan plaatsvinden geeft visie.

Ik werk zelf regelmatig thuis, maar heb daar eigenlijk de fysieke ruimte niet voor. Er wordt er vanuit gegaan dat iedereen een werkkamer heeft. Ik zit zelf aan de eetkamertafel op een eetkamerstoel. met nauwelijks de ruimte om mij n papier werk kwijt te kunnen. Voor en bureau en/of bureaustoel is er geen ruimte om na het werk deze kwijt te kunnen. Dus werk ik niet geheel volgens de arbo regels. Kortom eigenlijk kan ik niet thuiswerken. dat is dan het fysieke maar mentaal heeft het ook zijn weerslag.

Met hybride werken is niet zo heel veel mis, maar..... de huidige corona-periode leert dat wij de makkelijkste doelgroep zijn geworden om verplicht en onafgebroken thuis te MOETEN werken. Dit leidt tot veel psychische schade bij collega's en ook ikzelf kom niet ongeschonden door deze periode. Het gemak waarmee hieraan wordt voorbij gegaan stoort mij geweldig. Ja, corona moet bestreden worden. Nee, niet met het gevolg van psychische klachten (die soms heeeeel ver gaan) bij collega's. Eén kantoordag per week zou wonderen doen heb ik inmiddels geleerd, maar de BD wil roomser zijn dan de Paus. Imago is belangrijker dan de gezondheid van de medewerkers, lijkt het. Triest!

Het plaats en tijd onafhankelijk werken kan onze Dienst zonder meer verder helpen. Toch ben ik van mening dat de basis van waaruit we werken het kantoor zou moeten zijn. Thuis werken is prima maar wat mij betreft maximaal 50% van de tijd. Het fysiek ontmoeten van collega's op kantoor is niet alleen goed voor de sociale contacten maar ook het uitwisselen van ideeën gebeurt vaak spontaan in de wandelgangen. Ook voor een effectieve samenwerking is het essentieel dat collega's elkaar treffen op kantoor.

De onzekerheid over thuis werken, op kantoor werken, met hoeveel personen in een vergaderzaal etc. geeft heel veel onrust. Dit is niet goed voor de psychische belasting van de medewerkers. Wel heel erg lastig nu om iets aan te doen met de steeds veranderende Coronamaatregelen.

Ik word een beetje moe van de juichverhalen op Intranet etc over het Hybride Werken. Feitelijk zijn we gewoon anderhalf jaar geleden naar huis gestuurd met onze laptop en mobiele telefoon met de opdracht thuis te werken. Er wordt weinig waardering uitgesproken over de investeringen die ik heb moeten doen om een geschikte thuiswerkplek te realiseren. Er worden wel faciliteiten geboden maar ik zit nog steeds te webexen op een piepklein smartphone-schermpje. En ik zit op een door de werkgever aan mij in bruikleen gegeven oude bureaustoel. Gelukkig hebben we in de nieuwe CAO wat meer mogelijkheden om het thuis werken aangenamer te maken. Maar om nu te zeggen dat wij echt Hybride Werken, neen.

Goede Arbo-voorzieningen nodig

Hybride werken kan goed maar dan moeten wij daar wel de tools voor krijgen. Een eenvoudig voorbeeld, Webex mag je niet op je DWB gebruiken. Dus, vergaderen met 20 collega's op het scherm van een iPhone8...

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Hybride werken wordt als een gegeven aangenomen. Overigens niet alleen binnen deze organisatie maar marktbreed. Dit is echter een eenzijdige benadering. Aangenomen wordt dat iedereen hiertoe de mogelijkheid heeft - zowel in letterlijke zin als in theoretische zin - en aangenomen wordt dat veel werkzaamheden dit ook toelaten. Deze eenzijdige benadering stoort mij.

De praktisch kant van thuiswerken is simpelweg niet voor iedereen haalbaar. De wil is hierbij dus niet relevant. Soms is er simpelweg gewoon geen ruimte voor het inrichten van een werkplek. Aan de andere kant zijn er genoeg collega's - waaronder ikzelf - die moeite hebben met het uitvoeren van werkzaamheden in de huiselijke omgeving. Mijn huis is een ruimte waar ik tot rust moet kunnen komen, niet een ruimte waar ik moet werken. En dat eerste wordt verstoord door het thuiswerken. Daarnaast: de redenen kunnen uiteenlopend zijn waarom het werken thuis slecht verloopt. Het zijn niet alleen kinderen die voor afleiding kunnen zorgen, maar ook het alleen zitten, de hele dag doorbrengen in één ruimte en te veel afleiding hebben in huis (en mogelijk ten overvloede: dat hoeven dus niet alleen kinderen te zijn). En zo zijn er tal van oorzaken te noemen die het een uitdaging maken om thuis te werken.

Uiteraard is ook dit weer een eenzijdige benadering. En ja, de noodzaak van hybride werken is iets waar beide partijen ongevraagd mee geconfronteerd worden. Wat ik in ieder geval mee wil geven t.a.v. dit onderwerp is: kondig het hybride werken niet als een eenzijdige beslissing aan. Erken dat er mensen binnen deze organisatie zijn die je met een onmogelijke dan wel lastige opgave confronteert als je hen vraagt om thuis te werken.

er moet meer technischeondersteuning zoals sim kaarten in laptops komen

Ben wel voorstander van om een deel thuis te werken. Maar hoop dat het altijd mogelijk blijft minimaal de helft van de tijd naar kantoor te kunnen gaan. Fiscale vraagstukken zijn nu eenmaal makkelijker om die fysiek met elkaar te bespreken en waar nodig ook collega's van andere middelen erbij te betrekken.

iPads!

Geen commentaar. Het is niet anoniem.

In het verleden mocht het niet en nu men de (financiële) voordelen ziet mag het ineens wel.

Hybride werken an sich is een cultuurverandering die we werkende weg vanuit de inhoud van het werk, samenwerken etc. met elkaar moeten bespreken en werkende weg invullen. Dus niet met een bulletpoint aanpak maar met het goede gesprek rond het "kampvuur".

ik mis een visie hoe wij straks als het coronagedoe voorbij is we willen gaan werken als dienst

Het beter ondersteunen d.m.v. tools en apparaten om tijd- en plaat onafhankelijk te kunnen werken in het kader van hybride werken.

zorg voor ruime technische faciliteiten en ondersteuning

Over hybride werken moet nog veel ontdekt worden. Samen met leidinggevenden op zoek naar de algemene kaders en professionele ruimte voor leidinggevenden ruimte voor maatwerk.

Om volledig hybride te kunnen werken moet aan medewerkers de juiste tools verstrekt worden. Als voorbeeld geef ik hier de smartphone waar een hele webex sessie op gevolgd zou moeten worden. Anno 2021 zijn daar betere oplossingen voor

Blijven zorgen voor faciliteiten. Ook webex en webinairs op zakelijke computer kunnen volgen i.p.v. telefoon

van belang dat je elkaar niet uit het oog verliest bij minder fysiek contact, met name op sociaal vlak

We staan eigenlijk nog maar aan het begin van het concept. Al die tijd moesten we verplicht thuiswerken. Hoe gaan we nu met hybride werken om als de maatregelen definitief komen te vervallen?

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Hybride werken is het nieuwe toverwoord. De kracht van onze organisatie is altijd geweest om dingen samen te doen. Door fysieke afstand van elkaar wordt dit steeds moeilijker. Hybride werken is meer dan alleen regelmatig thuiswerken. Ook het samen thuiswerken moet georganiseerd worden.

Omdat hybride werken eigenlijk nog in de kinderschoenen staat is het belangrijk dat daar veel aandacht naar uit gaat.

Het Hybride werken of je nu wil of niet gaat er komen of eigenlijk is al gearriveerd. Alleen we hebben niet de middelen/tijd/energie/geld/etc. om dit goed uit te voeren

We blijven hangen in ons gewone werk doen maar dan via Webex. En misschien is dat het wel, echter het voelt niet alsof we het maximale er uit halen.

Hybride werken klinkt in eerste instantie positief. Het risico is dat de balans tussen werk en privé zodanig in elkaar overloopt, dat die balans in de knel komt. Op de lange termijn zorgt dat veel stress, druk en uitval. (Hybride werken is niet alleen een kwestie van 2 dagen op kantoor, 3 dagen thuis. Het gaat ook om hoe je je werk verdeelt, ochtend, middag, avond, nacht).

Hoe we in de toekomst hybride werken gaan invullen zowel op kantoor als thuis. Hoe blijf je een team? Hoe blijf je elkaar bereiken? Hoe kun je er voor elkaar blijven zijn? etc.

Verstrek allen een ipad voor videovergaderen en allen een iphone om het synchroon te laten lopen met de ipad. Dus beeindig de Samsung verstrekking.

Ik heb geen aparte ruimte om te werken. Het werken vanuit mijn keukentafel in mijn woonkamer vind ik niet prettig. Mijn privé wordt kantoor. Hier wordt weinig rekening mee gehouden. De collegiale contacten zijn een stuk minder door het hybride werken. Er wordt veel langs elkaar gewerkt. Ieder voor zich. Webex vergaderingen op de old school manier, waardoor je aandacht verslapt.

Hybride werken wordt gepresenteerd als zaligmakend. Er worden best een aantal zaken goed geregeld, maar dit kan alleen slagen als er naar iedere medewerker persoonlijk wordt gekeken....ook hier zou de menselijke maat moeten worden toegepast....Als fervent kantoorwerker voor de COVID-19 maatregelen ben ik nu ook wel gewend aan thuiswerken, dus denk dat mijn verdere loopbaan uit 1 a 2 dagen kantoor en 3 of 4 dagen per week thuis zal bestaan. maar er moet ook zeker de mogelijkheid zijn voor degenen die dat nodig hebben altijd naar kantoor te kunnen gaan. Dit is echt maatwerk, maar er wordt naar wat ik meekrijg nog weinig aan gedaan. In de berichtgeving wordt hybride werken nog altijd uitgelegd als deels thuis en deels op kantoor en dat per medewerker. Ik denk dat je naar het grote geheel moet kijken: sommigen elke dag naar kantoor, anderen bijna altijd thuis.

Ik vind het belangrijk dat er een duidelijke visie ontwikkeld wordt hoe we willen werken in de toekomst. NAast deze visie zou het mooi zijn dat we ook ondersteund worden door de techniek:

- medewerkers moeten nu via een smartphone deelnemen aan webinairs en werkoverleggen, dat is arbo technisch niet verantwoord. Zorg voor goede webex tools op laptops of tablets voor al onze medewerkers

- Hybride werken zou volgens mij moeten betekenen dat je zowel op afstand als op locatie kan werken en samenwerken. Dus ook hybride vergaderen. Nu is dit nauwelijks te doen met de huidige tools. Zorg voor voldoende vergader ruimtes met goede video schermen e.d. zodat collega's zowel op kantoor als op andere locatie kunnen deelnemen aan overleggen.

- Zorg voor randvoorwaarden. Wat willen we en verwachten we van onze collega's

Het is bewezen in de afgelopen 2 jaar dat het heel goed kan om bij onze dienst thuis te werken. Ik vind het dan ook prima en heb meer balans in werk /prive gevonden. Maar laten we oppassen dat we wel in verbinding blijven en elkaar blijven ontmoeten. Er zijn immers ook andere behoeften dan die van mij.
Ik denk dat een mix 50/50 thuis en kantoor een optimum zou zijn. Wel graag heel veel aandacht voor de leidinggevenden in dit scenario. Wat is er voor hen nodig om hun werk nog betekenisvol te kunnen doen?

Een gegeven voor de toekomst in ons werk

Op lange termijn zou ik graag betere faciliteiten willen zien, bijv. de mogelijkheid om via de werklaptop webex te gebruiken of indien dit niet mogelijk is bijv. een ipad te ontvangen. Tot nu toe gebruik ik hiervoor mijn eigen laptop of werktelefoon maar dit is beide niet handig.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Ik merk bij mijzelf dat het hybride werken nog niet echt handen en voeten krijgt. Voor de vaktechnische overleggen had ik wel vergaderruimten gereserveerd, maar vanochtend is het VTO maar via Webex gegaan. En waarschijnlijk zal dat nog wel even zo zijn.

Maar ik merk bij mijzelf wel dat ik ervoor moet waken dat ik het gevoel krijg dat ik in mijn eentje een eenmanszaak aan het runnen ben. En daarvoor ben ik eerlijk gezegd niet bij de Belastingdienst gaan werken.

Collegiaal overleg is moeilijk. Niet iedereen is direct telefonisch bereikbaar. Voor snelle vragen onderling is het toch behelpen. Je bent met thuiswerken toch afhankelijk van de thuissituatie.

Hybride werken moet twee kanten hebben. Voordelen voor de medewerker en voordelen voor de organisatie. Mag niet doorslaan naar één kant. De randvoorwaarden moeten goed ingevuld zijn.

Hier moet een goede balans in gezocht worden dat ook werkt. Dit houdt voor mij ook in dat niet alleen gekeken moet worden naar op kantoor wanneer dit nuttig is, maar ook de combinatie van fysieke en digitale overleggen ineen.

Hoewel het mijn inziens een goede ontwikkeling is, denk ik wel dat het goed is om daar duidelijk richting in aan te geven. In welke situaties werkt het wel en niet? Wat is daarin de vrijheid? Daarbij maak ik me zorgen over de achterstanden in de digitalisering; Er zijn afdelingen waar thuiswerken nog helemaal niet mogelijk is, dat is een probleem. Voor die teams is hybride werken helemaal niet aan de orde hoewel over dit fenomeen gesproken wordt alsof dat wel het geval is.

Hybride werken wordt de toekomst. Dus moet daar nu over nagedacht gaan worden. Veiligheid op de thuiswerkplek, de juiste voorzieningen. Geen mobiel om webex vergaderingen vanaf dat kleine schermpje bij te wonen maar een ipad. Nadenken over het efficient laten printen van brieven als je thuis bent. Liever niet vanaf 1 landelijk punt, maar per vestiging of nog beter, per eigen team. Hoe korter de lijnen, hoe effectiever er gewerkt kan worden.

Ik vind het een ideale situatie om 50/50 thuis en op kantoor te werken. Bij te veel thuiswerken ervaar ik afstand met de collega's in het team. Digitaal overleg kan fysiek lang niet altijd vervangen. Brainstormen werkt niet digitaal. Boven dien zie je digitaal de mimiek veel minder.

Meer aandacht voor de individuele situatie van medewerkers.

Het is een nieuw onderwerp en de organisatie heeft ons voorzien in webinars over het onderwerp wat heel fijn is. De les daaruit is wel dat ook hier nadere afspraken gewenst is. Dit moet nog nader uitgewerkt worden. Wat ook belangrijk is te realiseren dat heel veel medewerkers via een smartphone webexen moeten volgen op zo'n klein schermpje of teamvergaderingen of hoorgesprekken. Een i-pad zou nu tot de standaard uitrusting moeten horen wanneer we hybride gaan werken.

Ik vind het aantal vragen over dit belangrijke onderwerp te weinig. Daar zijn echt nog wel wat meer vragen over te bedenken. Wat ik erg mis in het onderzoek is het effect van hybride werken op sociaal-emotioneel vlak en teamgevoel. Volgens mij zijn dit erg essentiële zaken die door (verplicht) hybride werken een behoorlijke tree lager worden geplaatst.

Ik merk dat er door sommige leidinggevenden toch nog steeds sceptisch aangekeken wordt tegen hybride of zoals de meeste van ons, nog steeds bijna compleet thuis MOETEN werken. Waarom? Ben je dan zelf niet in control? En vertrouw je daarom niet op de mensen die in jouw team zitten?

Er is al veel informatie beschikbaar, maar hoe gaan we dit daadwerkelijk doen? Hoe gaan we ervoor zorgen dat we elkaar toch op gezette tijden fysiek ontmoeten en hoe gaan we zorgen dat er dan ook goed aangesloten kan worden met de thuiswerkers op dat moment.

Een kracht van de Belastingdienst was altijd de saamhorigheid en de collegialiteit. Door het hybride werken zijn de "oude" looplijntjes dunner geworden of zelfs verbroken. Hybride werken vergt een andere manier van werken die sommige mensen zonder enige moeite zullen aanleren en andere mensen niet. Die zullen daarbij geholpen moeten worden. Want anders haken die af.

Dit is weer zo'n moderne kreet. Thuis werken was niet toegestaan, maar werd getolereerd. Door Corona wordt thuis werken opeens de standaard. Fysiek contact tussen collega's om te overleggen is belangrijk voor interactie.
Hybride werken lijkt een bezuinigingsmaatregel. Ik heb trouwens geen Contract getekend met de Belastingdienst over de verhuur (om niets) van een deel van mijn woning als kantoor.

Meer voorbeelden hoe we hier mee gaan werken en wat wel/niet goed werkt zouden welkom zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Een van de weinige positieve dingen die corona heeft gebracht. Te meer, omdat zoals het er nu uitziet, we allemaal de vrijheid blijven behouden om thuis en/of kantoor te werken.
Ik denk echter wel dat het van groot belang is dat er ook gekeken moet gaan worden, dat er wel een bepaalde verbinding binnen een team blijft bestaan.

Het is goed om mensen, die altijd gewend zijn om op kantoor te werken te begeleiden hoe ze het best thuis hun werk kunnen uitvoeren. Dit kan zijn op het gebied van ontspannen, contact zoeken met andere collega's die thuiswerken en tijdsindeling. Zo kunnen ze eraan wennen, dat deze mix van werken juist iets toevoegt aan het op kantoor werken.

Hybride werken wordt de toekomst, dat is nagenoeg zeker. Veel medewerkers - zo leert de ervaring tot heden, vanwege Corona - zullen hier goed invulling aan kunnen geven. Belangrijk voor nu en in de toekomst zal zijn om 'open oog en oor' te houden voor diegenen die hier veel minder of bijna geen vorm aan kunnen geven. Ondersteuning van die laatste groep zal veel aandacht behoeven en hen mogelijkheden aanbieden voor meer kantoortijd, is volgens mij een must!

Geeft mooie kansen in de toekomst. Medewerkers worden steeds flexibeler en zijn ook steeds beter in staat om zowel thuis als op het kantoor hun werk te doen. Pas wel op dat dit niet ten koste gaat van de balans werk/privé. Niet iedereen kan hier goed mee omgaan.

Wordt steeds belangrijker, goed om daar goede afspraken over te maken.

Er wordt veel te gemakkelijk van uitgegaan dat iedereen maar thuis kan werken en dat -nu in de tweede lockdown- wordt verondersteld dat medewerkers daar wel aan gewend zullen zijn. Ik denk dat dit een te gemakkelijke aanname is. Evenals dat hybride werken het nieuwe normaal is gaan worden. Er is te weinig aandacht voor dat medewerkers niet een ideale thuissituatie hebben. Dat af en toe memoreren in één of ander managementbericht is niet afdoende. Dat lijkt een beetje op het probleem over de schutting gooien.

Zorg er voor dat we ook vanuit kantoor hybride kunnen werken. Dus zorg er voor dat we bijvoorbeeld in vergaderzalen met medewerkers, waarvan een gedeelte op kantoor is en een ander gedeelte thuis, kunnen vergaderen. Ik mis dit soort aanpassingen nu nog om met mijn team hybride te kunnen werken.
Zorg er voor dat we op een goede wijze kunnen webexen, de meesten collega's doen dit nog vanaf hun smartphone, dit si niet te doen vanaf zo'n klein scherm.

Van 100% kantoor naar 100% thuis heeft grote aanpassingsproblemen gezorgd. Inmiddels gewend. Maar niet blij. Ieder moet voor zich goede afweging kunnen en mogen maken over verhouding thuiswerken en kantoor. Sociale aspect kantoor is zeker een belangrijke factor.

Wij zijn de enige organisatie waar je niet online kan vergaderen met je zakelijke laptop. Dat maakt samenwerken op afstand erg onpraktisch en soms onmogelijk. Zeker aangezien we met geheimhouding te maken hebben is het vreemd om stukken op je privé laptop of telefoon te gaan delen. Na ruim 1,5 jaar had ik wel een oplossing verwacht waarmee kunnen samenwerken op onze DWB. Ook als we weer gedeeltelijk naar kantoor gaan is dit echt noodzakelijk om effectief te werken. Nu is een onlinevergadering op kantoor nagenoeg onmogelijk, omdat je laptop dat niet kan en er geen individuele ruimtes zijn. Dan is er ook nog de kantoortuin en allerlei rare nieuwe ruimten waarin je gewoon niet normaal kan werken.

Door het instellen van hybride werken zijn er veel onderwerpen die aandacht nodig hebben zoals o.a.:"
- aandacht voor de manier van werken in eigen omgeving
- samenwerking met teamleden
- momenten van ontmoeting
- vereenzaming van collega's
- combineren van diverse werkvormen
- wennen aan de nieuwe manier van werken
- ict ondersteuning in software en hardware zodat hybride werken geen moeite kost, maar goed gefaciliteerd wordt en daardoor snel geaccepteerd wordt

Thuiswerken is here to stay. Het is uitermate belangrijk om blijvend aandacht te geven aan de welzijn van collega's en ook te zorgen voor goede technische ondersteuning. Daarnaast is het goed bespreekbaar te maken waar onze meerwaarde ligt als het gaat om werken op kantoor. Het onderwerp moet blijvend aandacht krijgen.

Duidelijkheid en standpunt innemen over de invulling van hybride werken.

Ik vind dat hier urgent voorrang aan gegeven zou moeten worden. Hoe langer het hybride werken op zich laat wachten hoe groter de nadelige effecten op van volledig thuiswerken op personeel zullen zijn (bv. mentale gezondheid).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Dit zal toch de toekomst zijn dus we moeten hier mee leren leven. Je krijgt de mogelijkheid om aan te geven wanneer je thuis wil werken maar ik denk dat sommige mensen toch een verplichting moeten krijgen om ook hun bijdrage te leveren op kantoor en niet alleen thuis.

thuis werken moet in combinatie met kantoor of elders mogelijk zijn

Dit is een onderwerp dat volgens mij alleen actueel is geworden door de Covid-pandemie. Door minder naar kantoor te gaan, is goed overleg tussen collegae niet mogelijk. Je mist de lichaamstaal en die is toch belangrijk als je beslissingen moet nemen. Ik wordt nu gedwongen om (gedeeltelijk) thuis te werken waardoor ik het sparren met collegae mis.

Verduidelijking welke richting de organisatie op wil v.w.b. hybride werken.

Ik hoef niet meer op kantoor te werken . Ben van plan om over 2,5 jaar te stoppen. Vind het wel prima zo.

Er zijn al veel mogelijkheden geschapen om de thuis situatie aan te passen naar een ideale situatie maar dit kan nog beter. Vooral het op afstand vergaderen op je privé computer verdiend aandacht. Als je dit vraagt van je medewerkers zorg dan ook voor een "leuke" regeling om een nieuwe privé PC te kunnen aanschaffen. Of pas het systeem aan zodat je wel je werk pc kunt gebruiken. Kijk hierbij naar andere overheden want volgens mij zijn wij weer het braafste jongetje van de klas.

betere ondersteuning

Er heerst nog veel onduidelijkheid over hoe het hybride werken vormgegeven gaat worden. Welke verhouding? Op vaste dagen op kantoor of thuis? Hoe zit het met overleggen?

Met een juiste verbinding en flexibele communicatie kun je alles makkelijker, sneller en beter regelen. Een hybride intranet moet natuurlijk bijdragen aan de organisatiedoelstellingen. Maar daarnaast mag een intranet portal er ook voor zorgen dat het werk leuker wordt. Ja werk is leuk! En medewerkers die plezier hebben in hun werk, zijn tevreden medewerkers.

Is wel heel erg belangrijk voor de toekomst. Zeker gezien de situatie waar we nu in zitten. En dat zal nog wel een tijd gaan duren ben ik bang.

Deze vorm van werken zorgt er voor dat de collega's slechter en minder snel te benaderen zijn. Er gaat tijd verloren met het versturen van een bericht/het bellen, hopen dat die collega snel het berichtje onder ogen krijgt of tijd heeft om het gesprek aan te nemen.
Komt er niet direct een contact tot stand en wordt er door de collega later terug contact gezocht, moet je zelf weer de probleemstelling te voorschijn halen (terwijl je dan alweer helemaal in het volgende probleem zit)
Als iedereen op kantoor aanwezig is zie je met een blik of iemand benaderbaar is of niet.

Wat meer aandacht voor hen die moeite hebben met het thuiswerken mag wel. Er wordt iets te makkelijk vanuit gegaan dat medewerkers het liefst thuiswerken. De alleenstaanden hebben wellicht wat meer aandacht nodig.

Dat hybride werken niet alleen gefocust wordt op het continu thuiswerken, maar dat er ook meer gekeken wordt naar het werken op kantoor.

In de huidige tijd is alles duur. Wonen, boodschappen, elektronica etc. overal hangt een prijskaartje aan. Dit zorgt voor veel stress bij starters. Als twintiger ben je starter op de arbeidsmarkt, starter op de woningmarkt, jong gezin etc. Als starter heb je in algemene zin meestal geen brede woonruimte. Als je die al hebt moet je dat nog inrichten en dus bekostigen. Ik heb in het begin van deze pandemie aan de eettafel in de keuken moeten werken. Budget voor een bureau, scherm etc. had ik niet. Dankzij de thuiswerkfaciliteiten heb ik een bureau en monitor kunnen kopen. Dit is de basis. Voor mijn werk heb je een hoge concentratie nodig. Mijn generatie, 'onlinegeneratie', is gevoelig voor prikkels en is snel afgeleid. Het zou helpen om tevens een goed budget vrij te maken voor een noise canceling headset, een redelijk budget vrijgeven voor een ergonomisch bureaustoel, toetsenbord & muis.

Op kantoor is het ook niet altijd prettig. Gelukkig heb ik de mogelijkheid gehad om de afgelopen tijd op kantoor te werken. Echter, na de versoepelingen met als gevolg het drukker werd op kantoor, was het er eerder gezellig dan productief. De kantoortuin is een flop. Het verhoogd de sociale druk. Is niet geschikt voor introverte personen. En is een bom van afleiding. Werk dat hoog concentratieniveau vergt is niet te doen in een kantoortuin. Op kantoor zou ik ook geen noise canceling headset op durven te doen om niet asociaal over te komen. Een stille ruimte opzoeken ook niet, omdat het juist als starter belangrijk is om betrokken te zijn bij het team. Ik ben inmiddels na drie jaar geen starter meer maar de problemen zijn nog steeds relevant.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Tijd en plaats onafhankelijk werken kan prima werken, mits goed ondersteund. Voor wat betreft VC mogelijkheden kan dit beter, maar dat zal een kwestie van tijd zijn, hoop ik.

Gun de medewerker een keuze. Ik kies voor hybride werken, maar laat dit ook goed gefaciliteerd worden door de Belastingdienst. Goede apparatuur, laptoptassen e.d. Ik wil geen angst voelen om iets te vragen.

hybride werken is een prima manier ook om het kantoor probleem (te veel bezetting) op te lossen. Toch lijkt mij hier dan een goede communicatie en vastlegging van dossiers essentieel. Daarnaast is het behoorlijk lastig om bij een nieuwe functie lekker ingewerkt te worden, misschien een vaste buddy?

maak duidelijk hoe we gaan werken, op dit oment is dat nog steeds niet duidleijk

Denk verder na over de digitale mogelijkheden en stel medewerkers ook goed in staat om daarvan gebruik te maken. Ga met mensen in gesprek over hoe ze dat echt zouden kunnen en willen invullen.

Het hybride werken bevalt zeer goed. Mijn werk is goed te doen vanuit huis. Wel mis ik af en toe de sociale contacten met collega's zowel binnen mijn eigen team als de collega's van andere teams. Mijn voorkeur is dan ook dat als we weer naar kantoor mogen om 1 gezamenlijke kantoor dag in te plannen en om de andere dagen thuis te werken.

Op dit moment is de Belastingdienst niet klaar voor hybride werken. Webex via je smartphone werkt onvoldoende en ik vind dat je niet kan verwachten dat iemand daarvoor privé-apparatuur gaat gebruiken. Er moet dus een mogelijkheid komen om Webex of een ander programma/app via de DWB-plek te gebruiken. Ook is het zeer afhankelijk van functie dan wel voorkeur of mensen thuis willen/kunnen werken. Ik vind dat met deze factoren rekening moet worden gehouden op het moment dat hybride werken een optie wordt.

Bij werken op afstand hoort ook dat de hardware die aan de medewerkers beschikbaar wordt gesteld goed in orde is. Het is niet passend dat veel collega's gebruik moeten maken van privéapparatuur om deel te kunnen nemen aan overleggen en vergaderingen op afstand.

Hybride werken zal altijd blijven en dat deed een veldtoetser meestal al. Ik vermoed dat het nooit meer zo zal worden als een paar jaar geleden. Met name voor collega's met (kleine) kinderen thuis is dit erg lastig. Bij mij speelt dit niet. Hier zal in de toekomst meer aandacht voor moeten komen om ook het hybride werken voor deze collega's aangenamer te maken. Wellicht een kinderopvang bij de Belastingdienst?

geef elkaar de ruimte om of op kantoor of om thuis te werken maar ga geen vaste dagen stellen

Mede door verplicht thuiswerken gemerkt dat thuiswerken voordelen bied

Het lijkt erop dat hybride werken nu wordt gezien als DE werkwijze. Ik vind dat de voorkeur van de medewerker uitgangspunt moet zijn. Als de medewerker als voorkeur heeft om 5 dagen per week op kantoor te werken dan moet dat gewoon kunnen. De Belastingdienst mag als werkgever dus een dergelijke medewerker niet de verplichting opleggen om één of meer dagen vanuit huis te gaan werken. (Zou anders kunnen zijn voor medewerkers die nieuw de organisatie binnenkomen en het hybride werken in de procedure al is aangegeven).

Hybride werken gaat in de toekomst een belangrijkere rol spelen. Hiervoor is het wel van belang dat iedereen zelf kan bepalen hoeveel dagen hij/zij naar kantoor wil zonder dat hier beperkingen aan gesteld worden. Er dient daarbij ook ruimte te zijn voor leidinggevenden om mensen te verplichten naar kantoor te komen indien er gerede twijfels zijn over de productiviteit van de medewerker thuis.

Door corona hebben we gemerkt dat we goed kunnen thuiswerken. Hybride werken wordt en blijft de norm. Hoe vul je dit dan in? Ik merk dat het lastig is om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen. Ik denk dat het belangrijk is om hier veel aandacht aan te besteden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Wij leven in een 24uurs economie, dat is een feit.

Binnen een bepaald tijdsframe vinden fysieke bijeenkomsten plaats (klant bezoek bijvoorbeeld 09:00-16:00 uur), daarnaast zijn er de administratieve werkzaamheden (ter afwerking en voorbereiding klant bezoek).

Alles valt te plannen ook met de werk privé balans.

Privé balans in de zin van gezinsleven (verplichtingen), sport en ontspanning etc.

Hybride werken kan een hulpmiddelen zijn om dit bovenstaande te bewerkstelligen waardoor werknemers minder druk ervaren van het 'moeten' op vaste tijden. Hierdoor kan er minder uitval worden veroorzaakt door een disbalans tussen werk en privé.

--> Fijn om thuis te werken en fijn om op kantoor te werken.
'Dat breekt zo lekker de week'.

Hybridewerken is de toekomst. Op dit moment (losgezien van Coronamaatregelen) zijn de spelregels omtrent dit werken niet heel duidelijk. Sommige collega's kiezen ervoor om niet meer naar kantoor te komen. In hoeverre blijft dit geaccepteerd?

Ik vind dat er meer duidelijkheid moet komen voor de medewerkers hoe het Hybride werken er dalijk uit gaat zien in het nieuwe gebouw in Eindhoven

Betere faciliteiten voor het thuiswerken zouden gewenst zijn.

Veel aandacht geven aan de werkplek thuis aangezien t naar uit zal zien dat hybride werken zal blijven voor vele jaren.
Ook aandacht besteden aan teamwork/samenwerking en sociale contact met collega's.

Ik merk dat onze werkgever hier goed mee bezig is in de zin van arbeidsvoorwaardelijke zaken. Compliment. Een lastig thema want er gelden: zoveel mensen, zoveel wensen. Dit, en de onduidelijkheid op dit moment over wat de toekomst ons gaat brengen (in hoeverre kunnen we terug naar een eerder normaal?) maakt dat dit een thema is dat de komende tijd zeker aandacht moet blijven vragen. Wat kunnen we met elkaar doen om gelukkig te blijven in ons werk gegeven de situatie waarin we zitten?

Ik zou zelf de keus willen hebben wat mijn kantoordag wordt.

Wat worden of zijn nu de spelregels van het hybride werken. Wat kan, mag en vooral moet? Geef collega's het recht om ook buiten hun eigen huis (ook in het buitenland) te werken. Menig grote werkgever in Nederland geeft deze mogelijkheid als. Maak dit de standaard.

Van belang is om zelf te kunnen kiezen in een week hoe het hybride werken in te vullen.

Dat de organisatie uit zichzelf bereid is om een thuiswerkvergoeding te geven, en niet nadat de OR hier om heeft gevraagd. En deze te laten meestijgen met de toename in de kosten zoals verwarming. Er wordt door de organisatie al flink bezuinigd op reiskosten; kantoor kosten ed. Wees dan fair in het verstrekken van een vergoeding.

We staan nog aan de vooravond van het hybride werken, het kan ons veel bieden en dus ook veel opleveren als we er open in gaan staan en accepteren dat een aantal werkzaamheden niet perse op kantoor uitgevoerd moeten worden, mist er voldoende geinvesteerd word (bijvoorbeeld uit bespaarde reiskosten) om het hybride werken ook goed en structureel te faciliteren.

Het is vreemd dat we bij webex eigen middelen moeten gebruiken.

Ben tegen thuiswerken!

Ik heb de afgelopen Corona-periode thuis goed kunnen werken, omdat mijn werk daar geschikt voor is.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Voor het werk dat ik doe is thuis werken efficiënter. Met behulp van chats, mails en telefoongesprekken, bereik ik meer dan in een kantoor van de ene naar de andere verdieping lopen en zoeken naar de juiste personen.
Er zou dan ook meer facilitaire prikkels moeten komen vanuit het management.

Hybride werken betekent dat we meer thuis gaan werken. Hebben we thuis geschikte thuiswerkplek of lukt het bij iedereen thuis te werken of eenzaamheden etc problemen? Kunnen we misschien hier meer aandachtgeven.

Hybride werken wordt alleen maar belangrijker en alleen maar meer, zeker omdat Covid19 niet weg lijkt te gaan.

Ik ben benieuwd hoe dat voor de toekomst eruit gaat zien. Worden de vergaderzalen ingericht met bijvoorbeeld een VC, zodat je zowel via webex als fysiek kunt aansluiten.

het is nog zo onduidelijk wanneer en hoe hybride werken vorm gaat krijgen

Gebruik eigen (goed werkende) devices voor bijwonen vergaderen is prima, maar dat wil niet zeggen dat die er is...

A. Het echt sparren en interactief overleggen wordt digitaal onvoldoende ondersteund. Tijdens fysieke overleggen zijn er meer mogelijkheden, kan lichaamstaal beter worden gelezen en geven overleggen energie. De gemiddelde webex vergadering kost energie en geeft weinig tot geen inspiratie.

B. Het behouden en uitbreiden van een intern netwerk wordt bemoeilijkt door het vele thuiswerken. De natuurlijke ontmoetingsmomenten bij het koffieapparaat leiden vaak tot interessante gesprekken en je hoort wat er speelt op de werkvloer, ook op vaktechnisch gebied. Dat mis je met hybride werken.

C. Het begeleiden en opleiden van nieuwe collega's werkt niet vanuit thuis. Het gezamenlijk inwerken in applicaties, zien wat de ander ziet, kan niet vanuit thuis. Bovendien kan er geen netwerk opgebouwd worden door nieuwe collega's.

D. Het digitaal en op afstand controleren kent zijn beperkingen. In het toezicht buiten kan een dag op lokatie veel zaken duidelijk maken, krijg je een beeld van de ondernemer, de processen en de cultuur bij het bedrijf. Dit is met webex niet te doen. De doorlooptijd en bestede tijd groeit, doordat er aan beide kanten onduidelijkheid ten aanzien van vragen, antwoorden en doelen. Een gesprek op lokatie ten aanzien van bevindingen, werkt transparant en komt tegemoet aan de "menselijke maat".

Dit is het moment om duidelijkheid te verschaffen dat werken bij de Belastingdienst niet meer wordt zoals het was. We waren 5 dagen per week van 08.00 tot 17.00 op kantoor. Dat gaan we niet meer doen. Geef een ieder voldoende (technische) ondersteuning om thuis te werken en zorg dat iedereen 1 dag per week naar kantoor kan. Maak een statement van hoe de toekomstig werkgeverschap en toekomstige werkverhoudingen er uit gaan zien.

Hybride werken is oké, verplicht thuisblijven is niet oké

het moet wel werkbaar blijven voor degene die -om wat voor reden dan ook- zo veel mogelijk op kantoor werkt. Als de thuiswerkers alleen naar kantoor komen voor de bijklets, dan mag ik dit niet alleen maar overlast opleveren

Probeer aan de individuele wensen tegemoet te komen, als dit mogelijk is.

Hybride werken zal voorlopig wel blijven. Goede faciliteiten zijn belangrijk. Ik moet veel overleggen en dat is op een iPhone lastig. Ook moeten er meer mogelijkheden komen om online te kunnen presenteren. Verder werk ik ook graag een deel op kantoor.

Het hybride werken moet aandacht krijgen omdat dat de toekomst is.

De enquête is soms verwarrend, vaak staat de eens aan de rechterzijde, maar later staat oneens aan de rechterzijde.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Ik denk dat het belangrijk is dat medewerkers niet uit het oog worden verloren. Dat er regelmatig contact is tussen medewerkers onderling (en dat dit wordt gestimuleerd) en tussen medewerker en teamleider.

Thuiswerken kan in de controle mi een groot voordeel zijn vanwege het inrichten van je tijden.
Samen met de vergaderingen etc op kantoor zou een goede mix te maken moeten zijn. ik denk 80/20 gemiddeld 1 dag in veertiendagen op kantoor is denk een mooie mix. Wel zal er dan gekeken moeten worden naar meer team ontmoetingen om interne netwerken te kunnen bouwen.

Wat ik al decennia zeg, thuiswerken in combinatie met 1 dag per week op kantoor is echt super voor een buitendienst medewerker. Helaas zijn er nog steeds leidinggevenden die hun personeel niet vertrouwen. Gelukkig blijkt nu in de praktijk dat het bij bijna iedere afdeling prima werkt. Bij de belastingdienst werkt nog een groot aantal mensen die de verantwoordelijkheid aankunnen om thuis te werken en dat ook ECHT doen.

zorg ervoor dat de netwerken een versnelling doormaken. Externe sites bezoek ik tegenwoordig maar met mijn prive laptop, omdat ik geen zin heb om 3 minuten te wachten tot een scherm ingeladen is, wat ik op mijn eigen laptop in 5 seconden heb. Extern internetverkeer kan met goede software prima op de werkplek gescheiden worden qua verkeersstroom en hoeft dan niet via het VPN-tunneltje, maar kan dan rechtstreeks via het prive netwerk. Bijkomend voordeel, de externe site kan niet meer zien dat iemand van de bel.dienst naar die site is geweest.

Aangezien we nu overstappen op hybride werken verwacht ik dat de faciliteiten van collega's in orde zijn. Hierbij valt te denken aan microfoons van kwaliteit en losstaande camera's voor het videobellen. Als de kwaliteit van het op afstand met elkaar communiceren omhoog gaat zal naar mijn inschatting de efficiency van dergelijke vergaderingen op afstand toenemen.

Hybride werken is niet meer weg te denken maar jonge collega's hebben sturing op locatie nodig om zich ook de tools eigen te kunnen maken die nodig zijn bij moeilijke klussen in het contact buiten met accountants en belastingadviseurs. Niet iedereen is even gelukkig met het thuiswerken, dit geldt voor collega's die de kinderen uit huis hebben en zodoende een groot gedeelte van de dag alleen doorbrengen als voor jonge ouders. Ook komen uitwonende kinderen vaak thuisthuis werken omdat in hun eigen woonsituatie bij deze woningmarkt de werkruimte ontbreekt. Dit maakt dat er toch een uitwijk-kantoor nodig is. Kortom laat de medewerker er zo veel mogelijk vrij in of gebruik eventueel, zoals bij veel bedrijven en instellingen, een app waarin de claim op een werkplek op dagniveau wordt aangegeven en kantoorbezoek te monitoren is.

In contact blijven met collega's binnen het team, maar ook buiten het team is van belang en verdient aandacht.

Het thuiswerken is een heel groot voordeel. Een dag in de maand naar kantoor is voor mij voldoende.

De invulling van wat 'hybride werken' inhoudt staat nog in de kinderschoenen. Toch heb ik nu al het gevoel dat die invulling teveel wordt overgelaten aan de individuele werknemer. Het heeft voor mij alleen zin om op kantoor te zijn wanneer mijn naaste collega's daar ook zijn, voor overleg etc. Enige coördinatie is dus gewenst. Mijn groep regelt dat gelukkig zelf, en daar ben ik trots op. Maar mijn groep lijkt daarin tot nu toe een uitzondering.

Door de corona is het thuiswerken meer de norm dan voorheen. Ik merk dat wanneer ik thuis werk er meer werk geleverd wordt en dat ik op kantoor meer sociale contacten heb, doordat je de collega's ziet en spreekt.
Valkuil is wel, dat ik geen pauze neem en langer door blijf werken.
Teamleider geeft vaak aan dat ik dat ik regelmatig even een pauze moet nemen.

Ik werk nu door de Coronapandemie meer dan 1,5 jaar thuis en dat bevalt erg goed. Als "alles" weer een beetje normaal is zou 1 dag per week naar kantoor en drie dagen per week thuis voor mij prima zijn.

We gaan een nieuwe samenwerkingsperiode tegemoet. Voor corona werkte men maximaal 1 a 2 dagen thuis en merkte ik al dat het teamgevoel daardoor onder druk kwam te staan. Nu gaan we een tijd tegemoet met mss maximaal 50-50 thuis/kantoor, daardoor staat het teamgevoel en de samenwerking onder druk: elkaar kennen, elkaar aanspreken, elkaar vinden, samen overleggen, samen knopen doorhakken. Er moet budget (bijvoorbeeld het geld wat we niet aan de NS hebben betaald door het minimale woon/werkverkeer afgelopen anderhalf jaar) vrijgemaakt worden voor gerichte aan je vakgebied (fiscaal of management) en het hybride werken gekoppelde teambuilding. Investeren in je mensen, je grootste kapitaal!

Het begeleiden en coachen van (nieuwe) collega's gaat veruit het beste "face to face". Ondanks alle technische snufjes is mij de afgelopen periode gebleken dat een goede vaktechnische ondersteuning op afstand veel lastiger is. Het is daarom van belang om bij hybride werken aandacht te geven aan werken in de kantoorsetting en het thuis werken te beperken voor de "doorsnee" vaktechnischhe functies..

betere voorzieningen vanuit de werkgever, nu wordt er min of meer vanuit gegaan dat je je eigen apparatuur gebruikt. maar als het de belastingdienstmiddelen gebruikt staat er bij het opstarten al dat alles gelogd wordt. niet bepaald vriendelijk vanuit de werkgever. we hebben toch ook al een eed/belofte afgelegd?

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Gelukkig hoop in volgend jaar met pensioen te gaan want het hybride werken lijkt meer op alleen thuiswerken. Absoluut niet mijn voorkeur.
Is in ontwikkeling; aandacht blijft nodig
De corona-crisis heeft duidelijk gemaakt dat wat ik in feite al jaren doe heel goed werkt. Namelijk niet altijd je werk op kantoor verrichten maar plaats- en soms ook tijd-onafhankelijk werken. Het vermindert de mobiliteit en vraagt wellicht ook een andere inrichting van kantoren.
Ik mis in dit onderzoek hoe medewerkers zich voelen na bijna twee jaar thuis werken.
Graag meer duidelijkheid over het daadwerkelijke hybride werken met de apparatuur die op kantoor beschikbaar is. Nu wel voorlichtingen en sessies over tips en trucs maar dat is iets anders dan hybride werken in de praktijk.
Er zou meer aandacht mogen komen voor de diverse thuis situaties en dat hybride werken niet voor iedereen wenselijk is. het wordt nu opgedrongen. maar niet iedereen heeft een goede aparte werkplek. Niet iedereen heeft de juiste gezinssituatie ervoor.
Dit zal de toekomst worden. Maar in contact blijven met je collega's /team. Blijf samenwerken.
ook hier ligt er veel druk op thuis werken in plaats van de vrije keuze waarin ieder naar eigen behoefte gebruik kan maken van het thuis werken
Door corona is thuiswerken door velen ' ingevoerd' ; het nadeel is het missen van de directe collegiale contacten en het snel even met elkaar overleggen. De binding dreigt daardoor te verdwijnen
Nu de corona-crisis langer lijkt te gaan duren, en omdat in de toekomst de mogelijkheden van hybride werken binnen de Bd verder zullen worden uitgebreid, is het belangrijk om meer aandacht te besteden aan dit thema. Hierbij moet vooral worden gelet op het lichamelijk en mentaal welzijn van medewerkers.
Ik mis nog een concrete toekomstvisie op het hybride werken en met name een stuk daadkracht om daarvoor ons werk nog beter te organiseren. Bv door meer bandbreedte voor video overleg op de DWB, of het voorzien van I-pads voor iedereen. Ik mis tevens visie op de rol van en interactie tussen de werknemer en leidinggevende. De informatievoorziening van zowel leidinggevende als werknemer over zijn werk is omslachtig en incompleet. Kortom, werk eerst aan een paar basisvoorwaarden om met zijn allen te kunnen werken aan onze belangrijke missie en daarmee voorspelbaarder en betrouwbaarder te worden voor de belastingplichtige, alvorens allerlei nieuwe doelen etc te gaan definiëren (zoals bv vermeld in het document Balans
Heeft de toekomst en moet dus goed worden ingericht.
Hybride werken is maatwerk en daarom worden kaders vrijgelaten. We komen van een tijd met veel kaders - bijv. verplicht alle dagen op kantoor - en gaan naar een tijd waar er geen kaders lijken te zijn. Er is behoefte aan meer begeleiding hoe om te gaan met de vrijheden en plichten.
Ik zou er voorstander voor zijn om - als de coronasituatie en het verplichte 100% thuiswerken voorbij is - mensen minimaal bijv. eens in de 2 weken op kantoor te laten komen (verplichting) voor bijvoorbeeld vakgroepoverleggen. 100% thuis werken is slecht voor ieders sociale en vaktechnische ontwikkeling. Bovendien is een vakgroepoverleg waarbij een aantal mensen fysiek bij elkaar zijn en andere mensen digitaal aanhaken, niet efficiënt zo is mijn ervaring.
Het mogelijk maken van in een gewenste land hybride te kunnen werken.
Laten we aub niet terugvallen in oude (belachelijke) gewoontes door weer 100% naar kantoor te gaan. Of het thuiswerken op max 1 of 2 dagen per week vast te stellen. Kijk per werkstroom of het nodig is en hoe de medewerker hierin staat.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Hybride werken is niet goed voor het werk. overleg moet je plannen en medewerkers groeien uit elkaar. De één weet niet wat de andere doet. Hybride werken is geen goede zaak.

Dit werkt prima, hier ben ik best blij mee en dit mag zo blijven. Deels kantoor, deels thuis.

Hiervoor moet voldoende aandacht zijn omdat we hier in de toekomst naar toe gaan. Afhankelijk van de coronamaatregelen zo snel mogelijk duidelijkheid geven over hybride werken en wat we wel en niet kunnen/mogen.

Hybride werken is nu door Corona de nieuwe werksituatie.
Samen moeten we een manier vinden waarop we het werk goed kunnen indelen, 2 dagen kantoor 2 dagen 2 thuis is een goede optie.

Thuis werken is prima geregeld. De hobbels ontstaan met name bij bijv. vergaderingen. Als iedereen aangeeft fysiek vergaderen is efficiënt fysiek ben je zo weer 5 dagen in de week op kantoor om elke dag een uurtje een vergadering bij te wonen. Laat geen verwarring ontstaan tussen fijner fysiek vergaderen en efficiënt fysiek vergaderen. Faciliteer beter middels Webex deelnemen aan een deels fysieke vergadering.

Alle meetings en opleidingen vinden momenteel via videobellen (Webex) plaats. Helaas beschikken de meeste medewerkers alleen over een (zakelijke) smartphone, waarachter zij/hij in sommige gevallen uren achtereen een meeting of opleiding moeten bijwonen. Na bijna twee jaar thuiswerken mag de werkgever hierin beter faciliteren door bijvoorbeeld een tablet beschikbaar te stellen. Ook met het oog op het hybride werken, wat de nieuwe norm wordt.

Ik vind hybride werken niets.

mensen toegang geven tot het gebouw als ze dat zelf graag willen, de een heeft er meer behoefte aan dan de ander om op kantoor te werken, met name alleenstaanden, die kunnen erg in de put raken vh alleen zijn, en voor allen mensen als ze behoefte hebben aan een ritme in de week, sommigen varen wel bij een rooster en een ander moet kunnen werken op kantoor op gevoel, sws een dag in de week naar kantoor lijkt me heel goed

Binnen het Hybride werken is op dit moment nog best wat flexibiliteit door Corona. Het zou fijn zijn als hier wat betere richtlijnen voor worden aangegeven. Vergaderen en ep's via een klein telefoonschermpje voor een paar uur is niet de meest ideale setting en ook niet ergonomisch. Het zou fijn zijn als deze tool beschikbaar komt op de werklaptop of een andere voorziening.

Ik heb een interessant webinar gevolgd over hoe hybride werken ingeregeld zou kunnen worden. Mij werd uit die toelichting duidelijk dat als je hybride werken niet als team en organisatie duidelijk inregelt, je dan het slechtste van twee werelden krijgt. De spreker hanteerde hiervoor een heldere matrix van vormen van werk en de bijpassende vragen die we als team en directie met elkaar moeten beantwoorden. Bepaalde dingen moet je niet met elkaar mengen. In het inregelen van het werk (in de periode dit jaar dat ik naar kantoor ben geweest) zijn we niet bezig geweest met die matrix of die vragen. Nu is die periode maar kort geweest, maar het lijkt me goed als we daar wel mee aan de slag gaan.

Hoe zorgen we dat we elkaar fysiek kunnen (blijven) ontmoeten?

Dit hangt ook samen met de samenwerking binnen de teams. We zitten al 2 jaar "thuis" maar we zijn nog steeds thuis aan het werk, we werken niet hybride, we hebben weinig software/IT oplossingen gekregen waardoor we beter kunnen samenwerken. Denk hierbij aan een softphone om fatsoenlijk thuis te kunnen bellen, Microsoft/Webex Teams als app om goed samen te kunnen werken en goed te kunnen overleggen. Het is jammer dat het lijkt alsof dit geen prio heeft terwijl dit toch de toekomst is.

Beter thuiswerk faciliteren met een goede vergoeding voor kantoor inrichting thuis.

Het hybride werken. Een kreet die wij sinds het corona tijdperk zowat dagelijks voorbij zien komen. Door deze crisis is het thuiswerken (helaas) noodzakelijk geworden. De mogelijkheid om thuis te werken is zeker niet verkeerd. En levert voor werkgevers flink besparingen op. Daarentegen is de vergoeding welke voor het thuiswerken wordt toegekend een lachertje. Zeker als je parttime werkt, verdeeld over 4 dagen. Dan wordt deze vergoeding naar rato toegepast, dus niet naar gewerkte dagen maar contracturen.
Op de ondersteuning vanuit de organisatie valt nog wel het een en ander op te merken. We worden voor veel dingen ondersteund. Maar het is een slechte zaak dat je bepaalde dingen, vanwege beveiliging, niet op je werklaptop mag volgen. Dit moet je maar op je eigen laptop, tablet of desktop regelen. Er wordt niet over nagedacht of je überhaupt beschikt over deze randapparatuur. Het feit dat je hierbij ook risico's kan lopen qua beveiliging wordt ook niet genoemd. Hier valt vanuit de organisatie nog veel in te verbeteren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Op dit moment is geen sprake van hybride werken maar werkt iedereen thuis maar zodra het weer kan zou het beter zijn om binnen het team afspraken te maken over hybride werken

Meer tools voor op afstand werken, denk hierbij aan videobellen via het BD netwerk. Daarnaast richtlijnen hoeveel op kantoor en hoeveel op afstand werken.

De term hybride werken wordt veel gebruikt, maar niet veel ingevuld. De praktische uitwerking daarvan, met name op het gebied van samenwerken is nog niet zo gemakkelijk. Daarbij speelt de inrichting van gebouwen (met name kantoortuinen een belangrijke rol. Er zou nu al nagedacht moeten worden welke infrastructurele aanpassingen in gebouwen nodig zijn om een goede basis voor hybride werken te hebben. Ik zie op dat gebied veel te weinig actie, terwijl nu tijdens Corona-tijd verbouwingen bijvoorbeeld gemakkelijk uitgevoerd kunnen worden.

Op dit moment is er nog te veel een gevoel van vrijblijvendheid bij het invullen van hybride werken. Er zullen (dwingende) afspraken op teamniveau nodig zijn (en misschien ook wel op locatieniveau om dit in goede banen te gaan leiden.

Ik vind het heel frustrerend om te Webexen, schermen en presentaties te delen en te lezen met belastingplichtigen, adviseurs en collega's via een smartphone van 4,7 inch terwijl dit dagelijks van je verlangt wordt tijdens het thuis werken.
De directie (MKB) faciliteert geen groter scherm, zelfs niet na aanvragen door het MT, terwijl de directie (GO) aan iedereen een Ipad verstrekt !!

Het hybride werk betekent voor mij dat vooral gesteund moet worden op applicaties die werken op afstand draaglijk maken. Met de huidige corona problematiek betekent dit vooral veel "webexen" in het kader van overleg en vergaderen op afstand. Een dergelijke applicatie moet dus vooral werken en juist daar schort het bij mij aan. Mijn verbinding werkt vaak in zijn geheel niet, valt weg of voor een gedeelte uit of veroorzaakt allerlei moeilijkheden. Het maakt mij niet uit dat we op afstand moeten vergaderen, maar dan moet het wel gewoon werken. Met de huidige applicatie ben ik gewoonweg niet tevreden.

Hybride werken vind ik in het algemeen vrij positief echter tijdens een overleg is het niet handig. Ik zou willen dat hier een oplossing voor komt zodat er fysieke bijeenkomsten kunnen plaats vinden.

Niet alle programma's (ABS) werken in de avond/weekend. Daardoor kan je minder hybride werken

Ook mogelijk maken om via conferencing via laptop te doen.

Een combinatie van thuiswerken en op kantoor werken is wat mij betreft ideaal. De belangrijkste reden om weer naar kantoor te willen, is het zien van collega's, het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die beter op kantoor gedaan kunnen worden of de behoefte om even in een andere omgeving te willen zijn. Het is alleen jammer dat deze omstandigheden nu niet van toepassing zijn door Corona en de onzekerheid over de gevolgen voor de toekomst.

Hybride werken kan een hele positieve wending geven aan de invulling van de werkzaamheden door medewerkers binnen de dienst. Ook hier verwacht ik meer daadkracht en visie binnen de dienst om dit in positieve zin mogelijk te maken.

Hybride/op afstand werken heeft voor- en nadelen. Persoonlijk vind ik het thuiswerken het teamgevoel enigszins in de weg zitten. De contacten met collega's zijn naar mijn mening veel zakelijker en afstandelijker dan wanneer je elkaar dagelijks ziet op kantoor. Verder denk ik dat voor videobellen (webex) mbt vergaderingen het raadzaam is om de capaciteit van het netwerk te vergroten zodat dit ook via de zakelijke laptop kan en niet extra apparaten nodig zijn om fysieke klachten te voorkomen. Een vergadering volgen via de gsm is nog te doen (echter niet ideaal), als er geen sheets of iets dergelijks worden getoond, een cursus/workshop daarentegen is niet te doen! Dan wil je dat het liefst via de laptop kunnen volgen. Zou fijn zijn als bij het invoeren van het hybride werken, hier naar gekeken wordt of er mogelijkheden zijn de capaciteiten te vergroten dat ook de webex-vergaderingen met de werklaptop tot de mogelijkheden behoren voor heel de dienst.

Goed luisteren naar alle individuele wensen en zo gezamenlijk proberen tot een compromis te komen. Onder geen beding moeten de regels in de top gemaakt worden zodat ze top-down verkondigd worden

Hybride werken zal steeds belangrijker worden. Ik werk graag thuis, maar met mijn collega's over zaken praten face to face vind ik ook heel prettig.

Ik zelf heb moeite met thuis de juiste werktijden aan te houden nu we volledig thuis werken. Op dit moment krijg ik hier vanuit mijn werk ook hulp bij. Voor mij zou 50% thuis en 50% op kantoor het beste werken denk ik. Maar ik vind wel dat iedereen daarin een eigen keuze moet kunnen maken of en hoeveel dagen ze naar kantoor komen. Ook als dat betekent dat iemand bijvoorbeeld fulltime op kantoor wil werken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

957 **Hybride werken**

Mijn werkzaamheden lenen zich goed voor 'thuis werken'. Voor de collegiale cohesie is het wel gewenst om ook nog geregeld op kantoor te komen. Daarbij denk is aan 1 dag of 2 dagdelen per week.

Hybride werken vergt extra uitdagingen voor een werkgever. Zo dient de werkgever meer tijd en energie te investeren in zijn medewerker. Hoe gaat het met iemand, hoe gaat het met zijn werk etc. etc. Door ontbreken van de per ongeluk gesprekjes in de gang, is het extra belangrijk om contact te houden met een werknemer. Dit gebeurt in mijn ogen onvoldoende.

Hybride werken zal blijven. Het hebben van een goede werkplek met goede spullen is essentieel. Een timmerman dient ook goed gereedschap te hebben. In mijn optiek dient dit beter en centraler geregeld te worden. Laat een deskundige langskomen om een goede werkplek in te richten (van A-Z). Dus van een goede verbinding naar dockingstation naar een goede inrichting van de werkkamer. Daarnaast zullen er goede maandelijkse vergoedingen te worden verstrekt voor het verbruik van koffie, water, elektra, gas en internetverbinding.

Dit is een heel nieuw thema binnen onze organisatie en staat haaks op wat wij gewend zijn (werken doe je op kantoor). In mijn beleving vraagt dit dan ook om een cultuurverandering die ook goed begeleid moet worden.

Persoonlijk vind ik hybride werken prima maar er zijn collega's die er moeite mee hebben. Het is belangrijk dat deze collega's 'aangesloten' blijven.

Hybride werken zal waarschijnlijk blijvend zijn. handig zou zijn om tips te krijgen hoe om te gaan met werk-prive balans. In het bijzonder bij hoge werkdruk waardoor men geneigd is om (prive) meer te werken (om de druk enigszins aan te kunnen). Ook het loslaten van werk na afloop van een werkdag is belangrijk omdat van werkmodus naar pivemodus met een druk op de knop plaatsvindt. Het werk los laten is daarom soms lastig.

Hybride werken gaat verder dan deels thuiswerken en deels op kantoor. Strakke afspraken en maatwerk lijkt nodig . Maar dat is in te regelen. Echter het kantoor krijgt een andere functie en daarmee ook een andere indeling. Bijvoorbeeld meer afstemmingsruimtes. Naast verbouwingen ook bijv. meer technische voorzieningen etc. Zorg wel dat daar extra budget voor komt. En niet het bestaande kantoor intact laten en van de helft van de ruimte de huur opzeggen.

Webex moet op dwb kunnen, inclusief alle mogelijkheden: scherm delen, subgroepen maken e.d. Tools voor samenwerken in thuis situatie slecht beschikbaar.

Een positieve ontwikkeling die uit een negatieve (Covid-19) situatie is ontstaan. Geef medewerkers de kans en vrijheid hun werkweek dusdanig in te vullen dat er een goede werk-prive balans kan ontstaan. Kijk naar de kantoren en de woonplaatsen van medewerkers: filter al het onnodige reisverkeer eruit (reistijd is over het algemeen verloren tijd). Laat standplaatsen los en laat medewerkers werken waar zij graag zouden willen werken. Dat vraagt ook een verandering van het werk, om voor zover dat kan plaatsonafhankelijk te werken (natuurlijk met voor burgers en ondernemers ruim voldoende mogelijkheden een medewerker persoonlijk op kantoor te kunnen spreken). Uiteindelijk maakt het voor heel veel werk wat wij doen niet uit of een belastingplichtige uit Maastricht komt of uit Groningen. Zowel een collega uit Heerlen als een collega uit Leeuwarden zou werkzaamheden met betrekking tot deze belastingplichtige kunnen afhandelen (met dien verstande dat burgers natuurlijk een persoonlijke afspraak op het kantoor van hun keuze kunnen maken).

Verder denk ik dat hybride werken veel kan bijdragen aan het werkplezier en levensgeluk van medewerkers. Ook draagt het bij aan de klimaatdoelstellingen: minder onnodige reizen is minder uitstoot.
Wat mij betreft wordt het thema hybride werken met voorrang behandeld.

Het hybride werken heeft een nadelig effect op de leercurve van nieuwe onervaren medewerkers. Er is veel minder onderlinge uitwisseling dan dat je fysiek bij elkaar zit.

Prima zo, in de toekomst wellicht hooguit 1-2 dagen p/wk op kantoor de rest thuis. Goede faciliteiten.

892 **Werkdruk**

is prima zolang je het zelf in de hand hebt. zodra men gaat duwen kan het lastig worden

Sinds samenvoeging van kantoren in 2015 is er vooral op F/I-niveau een structurele onderbezetting. Hieraan wordt ondanks het erkende probleem gewoon niets gedaan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

door vertrek van collega's binnen het team ontstaat er een situatie waarbij de werkdruk bij de andere collega's erg hoog komt te liggen. er is nagenoeg sprake van een structurele onderbezetting. Nu er op management/directie niveau weinig prioriteit aan gegeven wordt ontstaat er een wanverhouding tussen kwantiteit en kwaliteit. dit is geen goede ontwikkeling voor zowel het vakgebied als de betreffende medewerkers.

Doordat er steeds meer werk door minder mensen gedaan moet worden (daadwerkelijk uitvoerenden, managers tellen daarvoor niet mee) heeft iedereen te veel werk (dossiers) op zijn / haar bordje.

Ik heb het gevoeg dat de werkdruk bij veel collega's aan de hoge kant is. Meer inzicht in en ondersteuning bij verlichting van die werkdruk zou fijn zijn door het gesprek over werkdruk open met collega's en leidinggevende te voeren.

Te veel werk en ondanks dat dit is aangegeven wordt er niets mee gedaan

Te weinig mensen om het werk te doen, er wordt te laat voor vervanging gezorgd, groot kennislek door Switch, te veel nieuwe collega's die allemaal ingewerkt moeten worden, politiek maakt wetgeving onnodig moeilijk en denkt dat "geld vrijmaken" resulteert in het glad verlopen van de nieuwe wetgeving.

Er ligt aanzienlijk meer werk dan dat er medewerkers zijn. Vervolgens wordt er niet proactief gehandeld. Het gevolg is dat er al een paar jaar onderbezetting is en dit met de komende pensionering van verschillende collega's niet verbeterd.

In het verleden is besloten om het werk te verdelen als er op een kantoor sprake is van een onderbezetting/overbezetting. Dit is echter volledig aan de kantoren overgelaten. In de praktijk werkt dit dan ook niet. Kantoren met een onderbezetting worden onvoldoende bijgestaan door kantoren met een structurele overbezetting. Het zou beter zijn om meer mensen toe te wijzen aan kantoren met een onderbezetting ipv de huidige gang van zaken.

Ik wordt ingezet voor verschillende werkstromen die niets met elkaar te maken hebben. Je zal voor beide processen je kennis en vaardigheden op peil moeten houden. Voor mij werkzaamheden als buitengewoon opsporingsambtenaar moet ik iedere vijf jaar een bijscholingstraject volgen en afsluiten met een examen. Bij het niet slagen van het examen kun je de werkzaamheden niet meer doen. Dit geeft een behoorlijke studiedruk. Daarnaast ben ik belast met BPM werkzaamheden zoals het afgeven van vergunningen. Deze Wet BPM is ook aan veranderingen onderhevig en om bij te blijven dien je regelmatig je vakliteratuur bij te houden.
Doordat deze twee werkzaamheden door elkaar lopen zal je moeiteloos moeten kunne schakelen om beide werkstromen goed te kunnen uitvoeren.
Dit alles vergt de nodige studiebelasting om je werk zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.

Een betere werkverdeling, rekening houdend met collega's zoals ik die parttime werken, zou de werkdruk een stuk verlagen. Als parttime medewerker krijg ik evenveel werk op mijn bord als een fulltime medewerker.

Behoorlijk verloop van personeel intern. Veel gaten door goede collega's die elders gaan werken. Werk moet worden gedaan door steeds minder mensen. Want vervanging wordt niet gevonden

Ik vind dat er meer moet gekeken worden naar kwaliteit in plaats van aantallen.

De werkdruk is op dit moment belachelijk laag. Er is in de invordering bijna geen werk. Er is meermaals gevraagd of we bijvoorbeeld het LIC kunnen ondersteunen of dat het LIC de Ondernemersposten overdraagt aan de MKB's en zich vnl. richt op de Particulieren. Onze suggesties worden "meegenomen" maar niemand hoort er vervolgens nog iets van.

Het topmanagement laat de oren veel te veel hangen naar de politiek. De eisen van de politiek zijn vaak onrealistisch. Bijvoorbeeld de moties Marijnissen (FSV-brieven). Dit gaat te veel ten koste van het primaire proces. We moeten hetzelfde werk (en soms zelfs meer dan dat) met minder mensen doen. Daar komt nog bij de maatschappelijke onrust over het functioneren van de Belastingdienst. De werkdruk neemt relatief en absoluut toe. De signalen die de werkvloer hierover afgeeft worden in het gunstigste geval gemarginaliseerd maar vaak zelfs dat niet: het wordt gewoon genegeerd. Het motto is steeds: "de wil van de politiek is wet". Dat horen we nu al meer dan vijftien jaar. Het resultaat is een organisatie die volledig door het ijs is gezakt. En volstrekt ongeloofwaardig.

Goed leiderschap, zorg dat de keten op elkaar aansluit en dat nergens iets blijft liggen. Een investering van een VTA van 8 uur kan werk besparen voor een medewerker van 40 uur. Dus meer coaching vanuit deze vaktechnische lijn, alsmede de bestuurlijke lijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Door steeds minder mensen moet er meer werk verricht worden.
Politiek kan een boel roepen maar als de menskracht en kennis niet aanwezig is
wordt dat heel lastig

De hoeveelheid onderhanden werk is vaak dermate hoog dat AWB-conform werken lastig is. Zodra collega's wegvallen door bijvoorbeeld ziekte, zwangerschap o.i.d. wordt hetzelfde werk verdeeld over minder mensen. Dit geeft mij in elk geval de nodige extra werkdruk. Werkdruk die ertoe leidt dat ik het gevoel heb in het weekend te moeten werken en geen verlof op te kunnen nemen.

Stop met de administratieve rompslomp rondom een boekenonderzoek oid. en zorg er voor dat er weer "gewerkt" kan worden en niet dat men een verlengstuk is van de controller voor de BI.

door de vertrekregeling is er zeer veel ervaring weggegaan. Ik ben daarna pas begonnen. Heb daarom zelf het wiel moeten uitvinden. Dat heeft mij extreem veel druk en stress gebracht waardoor ik bijna ben uitgevallen. <*****> Dat is veel te veel werk voor 1 FTE. Ook komt daar nu begeleiding van de nieuwe werving bij.

Als ik niet mijn grenzen aangeeft dan heb ik zo 40 posten en meer in GBV op mijn naam staan! Hierdoor raak ik het overzicht kwijt, en dit levert mij weer stress op. Teveel werk voor een te kleine bezetting. Er is veel nieuw personeel geworven, maar die hebben weinig OB kennis en zitten de eerste twee jaar in de schoolbanken.

Werkdruk is een issue dat altijd aandacht verdient. Die mag bij tijd en wijle best hoog zijn, maar alles waar "te" voor staat is niet goed.

Er is teveel aanbod qua werk(zaamheden). Gevolg is dat er zaken blijven liggen die vervolgens leiden tot ongelijke behandeling. Ik ervaar de werkdruk als te hoog, het is onmogelijk om van alles op de hoogte te blijven.

Ons team is klein en speelt een belangrijke maatschappelijke rol. De maatschappij is echter aan verandering onderhevig die de wet en regelgeving waar wij mee werken niet bij kan benen. Dat maakt dat de werkdruk (soms te) hoog is. Teveel aanvragen om die goed inhoudelijk te behandelen. En er komen ook steeds nieuwe mogelijkheden op waar het team niet altijd een antwoord op heeft. Dat geeft stress.

De afgelopen jaren zijn er volop collega's vertrokken. Al dan niet met een goud omrande regeling. Deze plekken zijn nog niet voor de helft ingevuld met nieuwe medewerkers. Daarbij is het uitval percentage van de nieuwe medewerkers veel te hoog. Zij vertrekken binnen vier jaar weer naar een functie elders.
Ook de kwaliteit van nieuwe medewerkers is menig keer ver onder de maat. Niet alleen een HBO-papiertje moet je bekijken, maar ook of nieuwe medewerkers in staat zijn buiten (tijdens controle) hun standpunt vast te kunnen houden. Kijk vooral naar de soft-skills als je mensen voor controle werkzaamheden selecteert.

De werkdruk is ongehoord groot, de organisatie kiest ervoor om te kijken hoe collega na collega uitstroomt via mooie regelingen of overstap naar andere prio afdelingen en kiest ervoor om (als dat al mogelijk is) vervanging daarvoor aan te trekken zodra de collega weg is. Kennis weg, kunde weg én, het meest frustrerende, je bent nóg een collega kwijt die de nieuwe collega moet inwerken.

Het werkaanbod neemt hand over hand toe, het aantal collega's waarmee we dat werk moeten verzetten neemt af. Hoe is het mogelijk dat we al jaren amper aan heffing toekomen en zelfs vooroverleg en bezwaren worden 'weg-gestempeld'?

Vaktechneut zijn voelt soms als een roepende in de woestijn en als je daar dan een manager tegen komt vraagt hij naar de nietszeggende BI uit zijn excelschema, werkdruk is meer dan werkvoorraad en termijnen.

Met name binnen mijn club (de leidinggevenden), is de druk hoog doordat we op geen enkele wijze secretariële ondersteuning hebben bij de uitvoering. Met name de privacy regels en autorisatie beperkingen m.b.t. veel gebruikte HR systemen staan dat in de weg.

Door de werkdruk (OB bezwaren en overig kantoorwerk) worden mensen ziek wat weer leidt tot verhoging van de al te hoge werkdruk bij degene die het werk moeten overnemen
Meestal is er geen oplossing voor de hoge werkdruk omdat iedereen te veel werk heeft. Deels komt dat doordat mensen bij de oplossing van toeslagen zijn gaan werken en al of zo dadelijk ook inzake FSV

Als collega's ziek worden of op andere projecten worden gezet, wordt er weinig geregeld om de daardoor toenemende werkdruk goed op te vangen.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

We zitten in de IH met te weinig mensen om te regelen of om simpele dingen van bezwaarbehandelaars over te nemen.

Bij bezwaar is te veel nadruk op tijdigheid waardoor de kwaliteit uit het oog wordt verloren. Ook adviseurs maken hier misbruik van door pas in bezwaar informatie aan te leveren die dan nog nagezocht moet worden.

Ook veel nieuwe mensen die nog niet capabel zijn om zelfstandig te functioneren, maar die wel meetellen voor de productie. Ook begeleiding kost veel tijd.

Ook kosten posten steeds meer tijd vergeleken met vroeger daar er steeds meer complexe posten zijn.

Werkdruk neemt steeds meer toe door minder collega's, afscheid ervaren collega's, toename minder ervaren collega's e.d.

Voor het middel OB op mijn BD kantoor ligt veel werk in de 2 jaar dat ik bij de BD werkzaam ben. Dit wordt niet minder dus lijkt het probleem personeelstekort te zijn. Regel is om de werkvoorraad binnen kantoor zelf weg te werken. Hulp vragen bij andere BD kantoren is zeer zeldzaam. Persoonlijk zou ik zoveel als mogelijk regionaal gaan werken maar indien dit niet mogelijk is, eerder aan de bel trekken bij andere BD kantoren voor hulp. Hierdoor heeft een belastingplichtige sneller antwoord wat mijns inziens ten goede komt aan oa de compliance, rechtszekerheid (bij vooroverleg) etc

Prioritering: ik heb in mijn werkstromen binnen de inkomstenbelasting met meerdere processen te maken (behandeling van aangiftes en verzoeken om ambtshalve vermindering). We met enige regelmaat vanuit de leiding te horen dat er "gestuurd" wordt op een bepaald proces. Nu hebben de verzoeken om ambtshalve vermindering prioriteit, maar ook de overlijdensbiljetten en de restantenposten. Eigenlijk heeft bijna alles prioriteit. Het maakt de werkzaamheden onrustig. "Gewone" aangiftes blijven liggen, totdat deze ook prioriteit (restant) zijn geworden en er daarvoor eigenlijk ook onvoldoende tijd resteert. Soms vraag ik me af of het woord prioriteit en de sturing daarop niet heel snel (te snel) uit de kast getrokken wordt zonder de gevolgen voor dat proces, of andere processen, te analyseren.

Eigenlijk kort, maar krachtig in het algemeen. Er is teveel werk voor te weinig mensen. Op ons kantoor ontbreekt het bijvoorbeeld onder andere aan voldoende controle-medewerkers, zo ook binnen ons team. Ervaren krachten verlaten de dienst, veelal vanwege pensioen en er wordt zeer slecht gezorgd voor tijdige opvolging zodat een adequate warme overdracht van ervaring vaak niet meer mogelijk is.

Wat mij aan werkdruk het meest bezig houdt is dat er soms bepaalde taken door meerdere medewerkers werden uitgevoerd en dat bij vertrek (door bv. pensionering) van een medewerker er vaak geen mensen meer beschikbaar zijn om te helpen de uit die taken voortvloeiende werkzaamheden te kunnen verdelen. Daardoor is het soms niet (goed) mogelijk om de totale werkzaamheden op te pakken zoals je dat graag zou willen doen. Soms moet daardoor wel een erg korte klap gegeven worden op een casus die eigenlijk meer aandacht zou verdienen. En soms kom je zelfs helemaal niet toe aan behandeling, wat eigenlijk niet de bedoeling kan zijn. Zeker als je daarnaast ook de nodige andere taken hebt, kan dat soms best belastend en/of frustrerend zijn.

Door paniekvoetbal bij bijvoorbeeld DBA/UHT/FSV wordt veel druk gelegd op met name de controle MKB maar ook in andere MKB-teams waardoor de reguliere processen in gevaar komen. Met name de controle MKB zakt nu door het ijs

De werkdruk is hoog terwijl dit niet nodig zou hoeven te zijn. Bij een geoliede organisatie zou ik per jaar minstens het dubbele kunnen uitvoeren. Daarvoor heb ik nodig:
een goede automatisering (maak zelf handmatig ter controle eerst berekeningen in Excel om er zeker van te zijn dat iets goed de deur uit gaat) Loop er bij de rechter tegen aan toe te moeten lichten dat formulieren verkeerd moeten worden ingevuld om er het juiste antwoord uit te krijgen, met plaatsvervangende schaamte en het schaamrood op mijn kaken valt dat niet uit te leggen. Moet ongeveer bij zo'n 5 a 8 programma's mijn informatie bijeen scharrelen, ben daar per dossier regelmatig in de totale doorlooptijd minstens 1 tot 5 dagen aan kwijt. Collega's die ook in het dossier hebben gewerkt in de voorfase weten structureel niets meer, zijn alles kwijt en kunnen zich weinig meer herinneren. Het gevolg is dat je zelf het voorgaande proces eerst op een rij moet krijgen. Als dit allemaal normaal zou lopen zou ik mijn werktijd kunnen gebruiken voor het werk waar ik me daadwerkelijk inhoudelijk mee bezig zou moeten houden.
Verder moet ik helaas constateren dat er collega's zijn die wenselijke antwoorden bij dossiers geven die ronduit onjuist zijn om een dossier er zonder strubbelingen zo snel mogelijk doorheen te jassen. Heb daar vanuit mijn integriteit grote moeite mee. Het is in strijd gelijkheidsbeginsel en leidt tot volstrekte willekeur ten aanzien van vergelijkbare dossier. Waarbij de uitwerking is dat de raddraaiers onder de belastingplichtigen er mee weg komen omdat dergelijke dossiers tot het laatste blijven liggen. De dossiers van de belastingbetaler die zich verder altijd netjes gedraagt wordt eerder opgepakt, is veelal beter gedocumenteerd en daarmee is het veel eenvoudiger om die hard aan te pakken en te kunnen scoren. Je kunt het beter uit je hoofd laten hier wat mee te doen als je dit bemerkt.

De werkdruk is erg hoog. Dat komt mijn inziens vooral doordat we geregeerd worden door de waan van de dag / politiek. Door de vele inslagen in capaciteit vullen we het ene gat met het andere. Het lukt niet om koers te houden. Doordat medewerkers voortduren de prioriteiten moeten bestellen, bijspringen etc, bestaat uiteindelijk de hele werkvoorraad van een medewerker uit spoedposten. Dit is niet goed.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Er wordt vaak gevraagd een reactie of advies te geven op een te korte termijn. Daarnaast heb ik veel Webex vergaderingen op een dag. Aan afronding van notities, memo's of adviezen, blijft te weinig tijd over.

Ik zou iedere dag 11 uur kunnen werken en dan mijn werk nog niet af kunnen krijgen. Doordat uitstroom van medewerkers en daarbij behorende vrijkomende werkpakketten niet vroeg worden opgepakt met vroegtijdige werving komen de zittende collega's met dubbele werkpakketten en de verantwoordelijkheid voor inwerken van collega's. En als iedereen al een werkpakket ahd wat groter is dan de landelijke richtlijnen is het hek van de dam.

Wat de doelstellingen zijn en wat verwacht wordt van je als medewerker is altijd duidelijk. Ik heb dit thema aangevinkt omdat ik van mening ben dat dit altijd belangrijk moet blijven en dat zowel van de medewerker als van de leidinggevende gevraagd kan worden hier open in te staan en elkaar al dan niet via geplande afspraken over te bevragen en te informeren. Ik bedoel hiermee dat bij mijn leidinggevende gelukkig de deur altijd open is en dat ik hoop dat dat ook zo blijft.

De ervaren medewerkers binnen de dienst krijgen onevenredig veel werk omdat er een gebrek is aan ervaren medewerkers. hierdoor is de werkdruk bij die groep groot.

Het werkaanbod is groot. Er vallen mensen uit, die niet (tijdig) worden vervangen. Goede collega's worden verplicht ingezet bij UHT/FSV.

Werkdruk is te hoog. Er zijn (veel) te weinig capabele mensen in dienst, daardoor ontstaat veel meer werkdruk dan nodig zou zijn.

Het werk moet gedaan en daar zijn mensen voor nodig, zeker in samenhang met het thema menselijke maat!!

Werk wil op sommige momenten samenvallen. Vooroverleg, begeleiding van collega's, aanslagregeling. Waardoor er naast rustige momenten ook vaak diverse zaken samen op mijn bordje vallen. Dit voelt als werkdruk.

De permanente opdracht van de Belastingdienst is de afgelopen tijd ongewijzigd gebleven: wet- en regelgeving doelmatig en doeltreffend uitvoeren, door rechtszekerheid en rechtsgelijkheid te handhaven en daarbij oog te hebben voor de dienstverlening aan burgers. Dat beschouw ik ook als mijn permanente opdracht. Alleen is er steeds minder (capaci)teit voor heffen en innen, ten koste van nieuwe taken op het gebied van vertrouwen, privacy en 'menselijke maat'. De werkdruk wordt daardoor onaanvaardbaar hoog. Op het punt van het krijgen van gekwalificeerde medewerkers kan van de arbeidsmarkt niet teveel worden verwacht. Daardoor wordt de druk bij ervaren medewerkers onaanvaardbaar hoog. Dat vraagt om een duidelijke boodschap naar maatschappij en politiek: nieuwe taken gaat enorm ten koste van heffen, innen en toezicht. Het is óf óf. En niet én én.

Werkdruk is afhankelijk van de gestelde doelstellingen, de capaciteit die hiervoor wordt berekend en de daadwerkelijke aanwezige competenties van het personeel. Hierbij kunnen er grote verschillen ontstaan en bij onvoldoende samenwerking tussen afdelingen kan het werk onder druk komen te staan. Daarbij opgeteld het gebrek aan voldoende administratieve ondersteuning (waar al een decennium om wordt gevraagd), kan dit leiden tot een te hoge werkdruk. Gelukkig zijn er in ons werk (centraal) afspraken te maken waardoor de werkdruk te verminderen is, maar bij sommige werkzaamheden is dit bezwaarlijk en over het algemeen voelt het bij de medewerker niet goed.

Als je in deeltijd werkt, wordt er onvoldoende rekening gehouden met de onveranderbare overhead. Daardoor wordt er teveel werk in directie tijd verwacht. Er worden onhaalbare doelen gesteld. De directe tijd wordt niet op een juiste manier berekend. Overleg hierover verloopt uitermate moeizaam.

Altijd in het achterhoofd houden of (nieuwe) werkstromen op gevangen kunnen worden.

de werkdruk op vooral de oudere medewerker stijgt en is moeilijk bij te benen

De werkdruk zou verlaagd woren door nieuwe collega`s echter worden deze zeer slecht opgeleid met verkorte cursussen en hebben ze nul relevante ervaring. Nu de diploma eis ook nog is komen te vervallen, is er vriendjespolitiek medewerker stroomt door omdat zijn leidinggevende zijn maatje is en een goede beoordeling schrijft, terwijl er op de werkvloer door een zeer ervaren zittende collega al is aangegeven dat deze persoon niet voldoet op de werkvloer. Hier is niks mee gedaan en nu komt deze persoon ons team "verrijken" en wordt de werkdruk juist hoger ipv lager. We moeten nu 4 nieuwe mensen die slecht zijn opgeleid begeleiden en de zo beloofde ervaren kracht wordt een zittende collega die op een lagere functie al totaal niet voldoet. De werkdruk wordt hierdoor juist alleen maar hoger omdat het team ze moet gaan inwerken en al het werk moet controleren om fouten te voorkomen.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Zorg dat leidinggevenden zich kunnen bezighouden met zaken die er toe doen.
Te vaak worden tijdverslindende taken over de schutting gegooid waar de leidinggevenden zich maar mee moeten zien te redden.
Het contact tussen leidinggevenden moet goed en intensief zijn en niet afhankelijk van meetinstrumenten en lijstjes met vinkjes

De Belastingdienst moet eerder meer mensen aannemen en/of intern op een ander proces zetten als er al een tijd signalen zijn dat de werkdruk op een afdeling te hoog is. De signalen worden doorgegeven, maar hier wordt veel te traag op gereageerd. Een afdeling (de mensen die er werken) moet altijd eerst kapot gaan, voordat er wordt ingegrepen. Het zou fijn zijn als dit tij eens wordt gekeerd en men adequaat handelt naar de signalen die vanuit de werkvloer worden gegeven. Het is immers ook nog eens makkelijker dergelijke situaties aan de voorkant te voorkomen, dan achteraf puin te ruimen.

Bij Belastingkantoor Almere is al verscheidene jaren een structurele onderbezetting. Dat verbaast mij wel een beetje, omdat er veel interesse was bij de personele wervingen. Het is dan mogelijk om de plaatsing van de potentiële medewerkers te bepalen. Een structurele onderbezetting zou dan tot het verleden moeten behoren. Het lijkt er daarom op dat niet inzichtelijk is op welk kantoor een personeelsoverschot is en op welk kantoor een personeelstekort.

De laatste jaren zijn er veel ervaren collega's vervroegd met pensioen gegaan en ook nu verlaten nog regelmatig collega's de dienst zonder dat er tijdig nieuwe collega's worden geworven. Het aantal te behandelen aangiften, bezwaarschriften en overige werkzaamheden blijft onverminderd hoog en neemt volgens mij alleen maar toe. Om het werkaanbod en achterstanden weg te kunnen werken is goed geschoold gemotiveerd personeel nodig. Daarnaast wil men het werk ook zorgvuldig doen en rekening houden met de menselijke maat. Niet alleen maar snel snel iets afhandelen zodat de cijfertjes weer worden gehaald. De Belastingdienst is geen gewoon bedrijf.

Werkdruk is voor mij persoonlijk op dit moment te druk. Te veel taken. Er moet meer gekeken worden naar de werkelijke uitvoerende taken.

Momenteel is de werkdruk niet hoog. Ik ben werkzaam in de controle en deze ligt al anderhalf zo goed als stil.
Ik heb de vragen over de werkdruk beantwoord in de "normale" situatie, dus voor coronatijd. Vooral de eerste maanden van het jaar moet er regelmatig 's avonds en een enkele keer ook in het weekend overgewerkt worden. Ik heb regelmatig werkweken gehad van 50 tot 60 uur gehad. De werkdruk is nooit een gespreksonderwerp geweest met mijn teamleiders, zolang ik bij de Belastingdienst werkzaam ben. Ik heb ook nooit idee gehad dat ik hierover op een serieuze manier heb kunnen praten.

Er is sprake van een (enorme) afname in personeelscapaciteit. Tegelijkertijd zijn we deze organisatie steeds meer aan het bureaucratiseren. Medewerkers ervaren hierdoor een steeds hogere werkdruk.

Vanwege de uitstroom van collega's is er een tekort aan capaciteit waardoor de werkdruk stevig is toegenomen.

Hiertegen wordt niet tijdig ingegrepen doordat er reactief wordt gereageerd op de (voorzienbare) uitstroom en niet proactief. Mensen worden pas aangetrokken, nadat iemand is uitgestroomd en er een tekort aan capaciteit is ontstaan. Mijns inziens zou er al vóór de uitstroom passende vervanging moeten worden aangetrokken.

Voorts zorgt onze focus op het wegwerken van bezwaren ervoor dat andere processen zoals vooroverleg, overige verzoeken en aangiftes op de achtergrond geraken en de doorlooptijden ten aanzien van deze processen oplopen. Ook stapelen onze voorraden zich steeds verder op, omdat er geen prioriteit wordt gegeven aan de posten die uit deze processen voortkomen. De opstapelende voorraad geeft een onprettig gevoel.

Bij de bezwaren is al jarenlang een te hoge voorraad en het helpt niet om maar te blijven pushen. Zorg centraal vanuit directie niveau voor concrete oplossingen die werken op individueel niveau, omdat die werkdruk zonder uitzicht uiteindelijk een burn-out tot gevolg kan hebben.

Door alle affaires die er momenteel lopen zijn veel collega's met andere dingen bezig dan de primaire processen. De werkdruk op degenen die dat nog moeten uitvoeren wordt daardoor hoog. Misschien is het handiger om eens goed uit te leggen waardoor de situaties zijn ontstaan en ook dit terugleggen bij de Kamer die toch ook een groot aandeel heeft gehad in de veroorzaking van het probleem. Het lijkt wel of wij dat als uitvoeringsorgaan niet durven aan te geven.

We moeten steeds meer doen met minder mensen (bekend geluid geloof ik). Daarbij gaan er ook eerst mensen weg, voordat er nieuwe collega's bijkomen. Hierdoor wordt de druk op de ervaren blijvende collega's erg groot. Te meer dat de aantallen en opbrengsten niet afnemen maar eerder toenemen.

Ik zit nog half in het leertraject. Er wordt al best veel werk naar mij toegeschoven. Het leren heeft hieronder te lijken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkdruk in de invordering is hoog, zowel voor leidinggevenden als voor medewerkers. Het zou fijn zijn als hier verlichting in zou komen.

De werkdruk wordt door veel collega's als hoog ervaren.

Door het thuiswerken schiet het pauzeren er regelmatig en onbewust bij in. Als werknemer moet je dat realiseren en op tijd en regelmatig pauzeren. De werkgever stimuleert het nemen van meerdere pauzes bij het thuiswerken dan in vergelijking bij alleen kantoorwerk. Positieve bijdrage/instelling vd werkgever.

Vanuit politiek Den Haag wordt ingezet op beperking van het aantal ambtenaren. Voor goede uitvoering van de fiscale wet- en regelgeving zijn juist gedreven en gemotiveerde collega's nodig. Ik ervaar op dit moment (als I-er) de druk dat een en ander als het ware in een trechter beland. Het werk aan de bovenkant kun je niet meer kwijt, terwijl je van onderuit steeds meer tijd in begeleiding of overname werk krijgt.

De werkdruk is te hoog. Veel steunt nog op de ervaring van oudere werknemers.
Een groot deel van de werknemers zijn eerder met een regeling vertrokken en het huidige potentieel ving dat op waarbij (opnieuw) veel steunt op de ervaring van die (veelal) oudere medewerkers.
Er is te laat (politiek) ingespeeld op de personele wijzigingen die de dienst heeft ondergaan. Alles is de afgelopen 10 jaar gericht geweest op bezuinigen op het ambtenarenapparaat. De maatschappelijke gevolgen zie je terug in alle geledingen waar de politiek haar invloed heeft gehad. In het kader van bezuinigen moest alles kleiner en effectiever worden. Kleiner werd het, effectiever niet omdat de organisatie er niet op voorbereid was. Dat geldt voor de politie, de zorg, het onderwijs etc etc. Het is ook niet effectiever geworden door de talloze automatiseringsproblemen die we bij de belastingdienst ondergaan. Traag werkende systemen. Systemen die zomaar een paar uur kunnen uitvallen waardoor je het werk niet (effectief) kunt uitvoeren. We lopen daarmee constant achter de feiten aan. Ondertussen moeten de cijfers kloppen en is alles aangelegen om te sturen op die cijfers om de politiek maar tevreden te stellen. Alleen wat we vergeten zijn, is dat we een ambacht uitvoeren dat je met passie en gedrevenheid wilt doen en waarop je met tevredenheid kunt terug kijken op een kwalitatief goede maar ook binnen de "menselijke maat" passende beslissing/ oplossing. Die heeft in alle werkprocessen plaats heeft gemaakt voor kille cijfers op basis van een vooraf vastgesteld aantal tijdseenheden die je mag besteden aan zo'n (onderdeel van een) proces.
De extern geworven managers begrijpen dat niet. Die gaan voor cijfers en correcties. Kortom dit alles levert druk en onnodige stress op, nog afgezien van een aantal collega's die ook onder de indruk zijn/ raken en gestrest worden van een "pushende" leidinggevende. Leuker kunnen we het niet maken.....

Er ligt ontzettend veel werk dat ook te lang blijft liggen. Vanuit het management wordt continu gestuurd dat bezwaren Awb-conform moeten worden afgedaan. Maar, in plaats van te sturen op lijstjes etc. zou het probleem moeten worden aangepakt zodat het Awb-conform werken makkelijker/beter kan

Door de uitstroom van zeer ervaren collega's en instroom van onervaren nieuwe collega's komt het werk neer op de collega's die hier nog werken. De laatste groep wordt echter ook voor een deel ingezet voor de begeleiding van de nieuwelingen. Daarnaast zijn er steeds meer administratieve- en randwerkzaamheden die uitgevoerd moeten worden. Het stikt van de projecten die uitgevoerd moeten worden. De druk op de "oude" garde wordt hierdoor steeds groter.

In relatie tot het antwoord mbt samenwerking, denk ik dat het daardoor makkelijker is om het werk te verdelen en elkaar te ondersteunen. Ook kan kennis makkelijker gedeeld worden.

Iedereen moet binnen redelijke kaders zijn werk goed kunnen doen, ons werk raakt belastingplichtigen, we moeten dus nauwkeurig en goed onderbouwd werk leveren. Door gebrek aan bezetting, kennis bij andere collega's is er te veel werk en te weinig tijd.

De organisatie vraagt steeds meer van haar werknemers zonder vooraf rekening te houden met personele bezetting.
De werknemer wordt zelf "gedwongen" om keuzes te maken wat hij wel/niet opgepakt.
De PAS-regeling is bijvoorbeeld een koekje van eigen deeg.
Tot op heden wordt het taakpakket niet aangepast indien werknemers besluiten gebruik te gaan maken van de Pas-regeling en telt als fulltimer mee in de Fte-bezetting binnen het team.

Binnen het team te grote verschillen qua werk, waar de een zich snot voor de ogen werkt, geniet of pakt de ander veel vrije tijd.

Veel specialisten hebben grote hoeveelheden onderhanden werk, wat ze niet aan anderen kunnen delegeren. Steeds meer regeltjes en vastleggingen zorgen voor steeds meer benodigde tijd voor soms simpele vragen.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Door personeelsgebrek is de werkdruk hoog tot zeer hoog, en het lijkt steeds erger te worden.

Ik denk dat het belangrijk is om ervoor te zorgen dat medewerkers geen burn-out krijgen. Dat kan denk ik door te luisteren naar feedback als mensen aangeven vol te zitten, en daardoor tijdelijk geen nieuwe werkzaamheden moeten krijgen toegewezen. Vooral met betrekking tot werkzaamheden die relatief snel moeten worden opgepakt door termijnen, zoals verzoeken en bezwaar. Naar mijn ervaring gebeurt dit overigens ook, ik weet echter niet of dit voor iedereen geldt.

Na mijn overplaatsing <*****> naar kantoor Breda heb ik ondanks gemaakte afspraken geen werk op niveau. Dat komt door de strikte indeling in de aandachtsgebieden en het feit dat ik bij <*****> ben ingedeeld. Het werkaanbod <*****> is niet (voldoende) op mijn niveau (F)

De impact van Corona op het werken wordt naar mijn idee onderschat.

Werkdruk is enorm. Steeds minder mensen met inhoudelijke kennis en steeds meer komt er neer op de schouders van mensen, die nog iets in hun mars hebben. Verder worden we enorm tegengewerkt doordat niemand meer besluiten durft te nemen, gezien de maatschappelijke opinie. Om zaken nog draaiend te houden en naar buiten toe niet helemaal flaters te slaan, ervaren sommige grote stress en is de situatie soms onhoudbaar geworden.

Met name medewerkers die diverse rollen binnen een team vervullen hebben vaak meer werk omdat het "gewone" werk ook door moet gaan, de rest moet er dan bij gedaan worden. Daar wordt dan een percentage van de werktijd voor begroot, maar in de praktijk blijkt dat meestal te laag ingeschat te zijn. Met als gevolg dat er meer dan 8 uren op een dag gewerkt worden om alles af te krijgen. Sommige processen zijn dermate geformaliseerd, dat er diverse parafen nodig zijn om verder te komen. Dit gaat ten kosten van doorlooptijden. Misschien maar eens herbezien of dingen niet eenvoudiger kunnen en dan "damage control" tot het minimum beperken.

Dagelijks zijn er discussies over het vele werkaanbod en te weinig capaciteit. De zittende medewerkers ervaren een grote werkdruk.

Beter verdelen van het werk en prioritering van wat er binnen een werkgebied gebeurd

Te weinig aandacht voor. Zogenaamd geen capaciteitsruimte voor. Dit vind ik te kort door de bocht.

De werkdruk is een belangrijk thema om collega's "binnen boord" te houden tot aan hun pensioen. Onder belasten leidt tot verveling en overbelasting tot mogelijke fysieke en mentale klachten en daarmee gepaard gaande uitval en dus minder rendement. Mocht een collega niet uit zichzelf aangegeven dat de werkdruk te hoog (of te laag) is dan zal een andere collega dat voor hem/haar moeten doen, al dan niet in overleg met de betreffende collega. Het welzijn van de betreffende collega dient gegarandeerd te worden.

De werkdruk is enorm hoog. Dit komt mede doordat we enkel aangestuurd worden op doorlooptijden. De processen zijn bepalend en niet de inhoud van de beslissing. Hierdoor onnodig tijd kwijt aan praten over doorlooptijden, en terugkoppelen waarom eventueel een langere doorlooptijd. Dit is zonde van de tijd, want niet alleen voor mij is dit verloren tijd, maar ook voor alle andere collega's die hiermee lastig gevallen worden. Er moet gekeken worden op individueel niveau waar te lange doorlooptijden zijn en niet op een ander niveau. Voorheen had je een teamleider die zelf werkzaam was geweest in hetzelfde middel en deze wist waar hij/zij het over had met zulke gesprekken. Nu worden de VTA's hierbij betrokken, terwijl deze ook overstromen van het werk. In mijn werk blijven zaken veel te lang liggen, als er geen sprake is van een bezwaar of vooroverleg. Ik vind dit niet kunnen. Soms krijgen ondernemers pas na drie kwart jaar een reactie op hun vragen brief.

Wordt te vaak werk vanuit diverse centrale groepen gewoon maar "over de schutting gegooid", zonder dat gepolst wordt of er wel tijd is om dat werk te doen.

De laatste jaren zijn er als gevolg van Switch veel ervaren collega's uitgestroomd en hun kennis is niet zo maar terug. Voor mij basale vaardigheden lijken voor nieuwe medewerkers abracadabra. En ruimte om die mensen die goed aan te leren lijkt er niet te zijn omdat dat niet in lijstjes te meten is. Als gevolg van "lijstjesmanagement" worden daar totaal niet naar gekeken. De organisatie gaat kapot voor MBA-management.

Er zijn volop prioriteiten zoals bezwaar, vooroverleg, ITE, etc. Als we die zaken binnen redelijke termijn af willen doen heb ik geen tijd meer voor aangiften en andere zaken. Maak dan een keuze om bepaalde zaken niet meer te doen, het werk klotst tegen de plinten omhoog en neem als directie de verantwoordelijkheid om daar iets mee te doen

Doordat er steeds meer mensen uitvallen moet het werk door steeds minder mensen gedaan worden. Er komen geen nieuwe mensen bij!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkdruk is te hoog. We blijven achter de feiten aan lopen.

Door de wegstroom van ervaren collega's in de laatste jaren komt veel neer op de collega's die achter gebleven zijn. De nieuwe collega's kunnen de leemte nog niet opvangen. Natuurlijk wij zijn ervaren maar we moeten te veel en te divers bijspringen !!! Controle, begeleiding, werkgroepen, projecten, vergaderingen.....

<*****> Binnen het team worden collega's ingezet op het FSV verhaal of de hersteloperatie toeslagen of andere proefballonnen waarover het management afspraken heeft gemaakt met de Kamer. Zodoende wordt de druk steeds verder opgevoerd. Ik ervaar de werkdruk nu als te hoog; te hoog om op adem te komen om de druk in privé het hoofd te kunnen bieden. Iedere collega die ik hierover spreek, ervaart hetzelfde. Van de collega's die ik niet spreek, zie of hoor ik te weinig om conclusies over de werkdruk te trekken.

Voor een boekenonderzoek MKB wordt een aantal uren ingepland. Dit aantal is nagenoeg altijd te laag. Mede in combinatie dat je meerder onderzoeken op je naam krijgt, is de druk om binnen dat aantal uren te blijven groot en gaat ten koste van de kwaliteit van het onderzoek.

Naast de reguliere werkzaamheden heb je als control medewerker ook nog allemaal indirecte werkzaamheden (overleggen, begeleiding, personeelsgesprekken enz.). Deze maken dat je een groot deel van je tijd niet productief kunt zijn. Echter worden er wel een x aantal posten op je naam gezet, zonder echt rekening te houden met de indirecte werkzaamheden die je moet uitvoeren. Van veel werkzaamheden wordt gezegd dat dat prio 1 is, maar er wordt nooit duidelijk gecommuniceerd wat ook echt de hoogste prioriteit heeft. Alle projecten vinden zichzelf belangrijk. De steekproeven worden elk jaar er weer tussen gevoegd met de hoogste prioriteit en veel toeters en bellen. Deze posten worden dan ook negatief ontvangen door medewerkers. Het hele gebeuren rondom deze posten zorgt er voor dat veel medewerkers druk ervaren.

Als ik zou willen, kan ik 24 uur per dag doorwerken. Ik maak daarin harde keuzes, maar daardoor valt er veel van het bord af.

In zijn algemeenheid meer aandacht besteden aan de werkdruk voor mensen met grote of problematische (fraude etc) dossiers kan geen kwaad. Dat zijn namelijk dossiers die moeilijk over te dragen zijn en altijd bij dezelfde mensen terecht komen.

Ik weet: het is makkelijker door mij gezegd dan dat ik concrete oplossingen kan aandragen.

Veel werk omdat veel mensen in de problemen komen bij de Belastingdienst door oplopende schulden en achterstanden met het inleveren van de aangiften. Dat komt doordat de Belastingdienst zelf niet op tijd actie onderneemt en omdat de Belastingdienst veronderstelt dat alle mensen wel makkelijk digitaal mee kunnen komen terwijl dat niet het geval is.

Werkdruk zou als onderwerp meer op de agenda mogen komen. Hoewel gevoelde werkdruk wellicht vooral individueel bepaald wordt zou het binnen samenwerkingsverbanden meer aandacht kunnen krijgen, zodat iedereen zich daarin op zijn minst gehoord voelt.

Hoeveelheid werk neemt jaarlijks toe, uitbreiding uren is onbespreekbaar / vervanging heel lang op moeten wachten.

Laatste jaren is de uitstroom van collega's groot. Ik merk dat het toezicht buiten hierdoor drastisch is verminderd. Ook het inwerken van nieuwe collega's wordt daardoor lastig doordat overgebleven collega's dit moeten oppakken. Daardoor wordt toezicht buiten nog minder. De tijd kan je immers maar 1 keer besteden.

We creëren ons eigen werk, niemand voelt zich meer verantwoordelijk. Hoe halen we zoveel mogelijk geld op, in een korte tijd, tegen zo'n goed mogelijk kwaliteit.
Duidelijkheid geven aan de klant,

Geluiden die ik om mij heen hoor

De werkdruk wordt voor een groot deel bepaald door de enorm gestegen administratieve belasting. Deze bestaat voor een groot deel uit de management informatie die moet worden verzameld en die voor de uitvoerenden geen enkele meerwaarde heeft.

Beter inzicht in de voorraden om zo werkdruk te voorkomen

Het melden van een te hoge werkdruk heeft nog nooit geleid tot tot vermindering van werk of aantrekken van nieuwe collega's.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Ik kan me heel goed concentreren thuis. Het werkaanbod zou voor mij wat meer kunnen/mogen zijn. Door het thuiswerken weet ik niet waar iedereen mee bezig is, en wie ik zou kunnen helpen.

De gestelde doelen zijn normaliter niet realiseerbaar. Daarnaast zijn de verplicht gestelde vastleggingen zodanig bewerkelijk dat veel tijd verloren gaat.

Managers weer meer van de inhoud en fiscaliteit en minder van facilitaire bedrijfsvoeringzaken. Te denken valt aan taken zoals teamleider van de dag (crisisdienst).

Capaciteitstekort zorgt voor grote werkdruk in de teams en is de oorzaak dat voortdurend keuzes moeten worden gemaakt in wat wel en niet uit te voeren terwijl eigenlijk de bodem is bereikt.

De werkdruk is niet bij alle medewerkers gelijk. Dit voelt als onheus omdat de maandelijkse beloning wel hetzelfde is!

Juist in de huidige tijd (Covid) is mijn ervaring dat bij feitelijk hetzelfde werk meer werkdruk wordt ervaren en dat deze omstandigheden in zijn algemeenheid meer psychische druk veroorzaken. Belangrijk om hiervoor oog te jouden.

Er zijn helaas te weinig mensen voor de hoeveelheid werk. Daardoor is er weinig tot geen tijd om alle zaken op te kunnen pakken met de zorg en aandacht die soms nodig is. Ook is het niet goed mogelijk om tussentijds cursussen ed te volgen om goed bij te kunnen blijven.

Er zijn binnen het controlewerk inmiddels zoveel bijzaken gekomen, dat je onderhand meer met dat werk bezig bent dan met de inhoud. Ook lijkt men te verwachten dat je alles van automatisering snapt. De verschillende systemen maken het er ook niet overzichtelijker op. In deze Coronatijd wordt er ook van alles verwacht en moet er aan allerlei voorwaarden, contacten, vastleggingen voldaan worden, voor je naar de klant kunt. En dan is het beleid weer thuiswerk tenzij....af en toe moedeloos van het digitale controleren. De shit die je over je heen krijgt vanwege toeslagen en fsv...leuker wordt het zeker niet gemaakt.

veel te veel werk en te weinig mensen, er wordt vooral gekeken naar productie / kwantiteit en te weinig naar kwaliteit

De Belastingdienst zou een daad moeten stellen door aan te geven dat werkdruk zo hoog is geworden dat niet alle gewenste doelen gehaald kunnen worden. En signalen vanaf de werkvloer die hierop slaan niet naast zich neerleggen, maar er ook daadwerkelijk mee aan de slag gaan.

De werkdruk ontstaat doordat we veel herstelwerk moeten verrichten. We moeten constant medewerkers leveren voor ondersteuning bij Toeslagen en FSV. Dit gaat ten koste van het toezicht en de inzet op de transactieprocessen.

Door dat we een te kort hebben aan medewerkers en het werk hetzelfde is gebleven of juist meer wordt door inslagen vanuit de politiek krijg je dat iedereen de druk voelt om aan allerlei doelstellingen te moeten voldoen met minder handjes. Wanneer alles belangrijk is en er geen keuzes worden gemaakt, wordt de werkdruk alleen maar hoger

Werkdruk is de laatste jaren echt hoog geworden. Vooral in bezwaar en beroep

De werkdruk verschil enorm per medewerker per onderdeel/segment en ook daarbinnen. De werkdruk op de controlemedewerkers bij Belastingdienst/MKB is enorm (toegenomen). Naast dat andere processen capaciteit hebben geclaimd (o.a. bijstand bij Toeslagen, FSV, (lokale) projecten, etc.) hebben veel ervaren controlemedewerkers de dienst verlaten (of doen dit binnen nu en 2 - 3 jaar). Er komt nu veel druk op de relatief kleine groep beschikbare controlemedewerkers. Dit bevat onder meer steekproefonderzoeken, signalen vanuit de heffing/andere boekenonderzoeken, signalen van buiten (andere toezichthouders, kliks, etc.), maar ook opleiding & begeleiding, bijstand bij bezwaar & beroep, projecten, etc. Daarnaast verwachten we ook dat ze 'integraal' werken, ofwel naast het controlevak ook (diepgaande) kennis beschikken over het formele recht, vennootschapsbelasting, inkomstenbelasting, omzetbelasting en/of loonheffingen. Ook verwachten we dat ze zich aan alle - zeer uitgebreide en gedetaileerde - vaktechnische regels houden en dit duidelijk vastleggen. Hierin worden medewerker zeker niet altijd in gefaciliteerd. Deze combinatie van omstandigheden zorgt er voor dat een boekenonderzoek soms onnodig veel tijd kost. Er moet gekeken worden of een meer hybride vorm van toezicht niet veel effectiever en efficiënter is, waarbij niet automatisch wordt gekozen voor een (volledig) boekenonderzoek, maar juist ook andere handhavingsinstrumenten worden ingezet.

Groen-houd-teams, wie houden we voor de gek.....

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Is erg persoonlijk. Ik heb werkzaamheden waaraan per product geen gemiddelde tijd gehangen kan worden. Maar door van 36 uur naar 32 te gaan (PAS) is aanbod werk minimaal zelfde gebleven dus hoge werkdruk.

De werkdruk is te hoog. Dit heeft volgens mij 2 oorzaken. Ten eerste wordt regelmatig een beroep gedaan op mij of collega's om bijstand te verlenen bij andere teams, bijvoorbeeld FSV, ITE (voormalig EOS), of het behandelen van bijvoorbeeld AVG inzageverzoeken of WOB verzoeken. Als iedereen ingezet kan worden waar hij voor opgesteld staat, zou dit de werkdruk verlichten. Door het schuiven om incidenten te 'managen' wordt de werkdruk hoog, en daarmee het werkplezier lager.
Ten tweede moeten we voor het behandelen van bezwaarschriften zoveel systemen raadplegen! Als ik de bank bel kan die in 1 oogopslag mijn situatie zien. Als ik een bezwaar behandel moet ik eerst een uur alle info uit de 4 of 5 systemen halen om mij een beeld te vormen. Dit kost zoveel tijd en zou veel efficienter kunnen als de systemen op orde zouden zijn.

De werkdruk wordt op vele niveau's als hoog ervaren, zowel op het niveau van de medewerker / werkvloer alsop het niveau van het management. Dit is een veelgehoord geluid, maar we slagen er slechts mondjesmaat in om vacatures open te stellen.

De afgelopen en komende jaren kenmerken zich door een grote instroom aan nieuw personeel. Veel van hen zijn nog niet vakbekwaam en moeten opgeleid worden. Door de vergrijzing binnen de dienst verdwijnt steeds meer kennis, hierdoor zal de druk op de schouders van de achtergebleven mensen met kennis steeds meer toenemen.

De te behandelen bezwaarschriften zijn complex en kosten veel tijd om te behandelen. Wat ook meer gaat meespelen is de agressieve houding van belastingplichtige en adviseurs. Het werk wordt daardoor minder aantrekkelijk om te doen. Er zouden meer mensen beschikbaar moeten zijn voor de complexe bezwaarbehandeling. De vastlegging en dossiervorming in verschillende applicaties is niet van deze tijd en kost veel te veel tijd. Een systeem waarin alles vastgelegd wordt zou echt tijd besparend werken.

Op diverse plaatsen binnen de directies maar eigenlijk binnen de Rijksoverheid in zijn geheel bestaat een hoge werkdruk. Te weinig mensen/capaciteit op diverse plaatsen, denk hierbij aan maatschappelijke, gevoelige kwesties, zoals de hersteloperatie toeslagen, FSV-, AVG- en WOB-verzoeken / bezwaren / beroepen, invorderingskwesties, etc. Met andere woorden het zorgen voor een transparante en betrouwbare overheid voor alle burgers en bedrijven. Bovendien vereist dit ook goede hulpmiddelen en applicatie voor op afstand te werken en die betrouwbaarheid en transparantie te kunnen (blijven) uitstralen. Storingen hierbij kunnen ook weer leiden tot een hogere werkdruk.

Ik ervaar veel schommelingen in werkdruk en dat plant lastig. Wat veel tijd vraagt is de administratieve verwerking in alle systemen en de regeltjes die daar weer bij gelden. Vaak staat de administratieve rompslomp niet in verhouding tot de zaak waar het om gaat. Je wordt er echter wel hard op afgerekend als organisatie, bijv in de FIX. De systemen maken ons het werk niet makkelijker, maar vaak moeilijker.
Wat mij ook erg stoort is het feit dat we voor verweerschriften niet om uitstel mogen vragen (in principe). Zo'n verweerschrift goed schrijven kost tijd en eea moet ook worden afgestemd en tegengelezen. We hebben zelf geen invloed op het moment waarop zoiets geschreven moet worden en normaliter is de agenda al redelijk vol gepland voor een paar weken vooruit. Dan moet het overal tussendoor en gaat het dus ten koste van andere zaken. Terwijl het vervolgens meer dan een jaar (of twee) bij de rechtbank op de plank ligt. Zonde van de stress die dat dan heeft opgeleverd.

werkdruk is te hoog!

Op dit moment is sprake van een structureel personeelstekort voor de zwaardere posten binnen het MKB te Amsterdam en het aantal VTA's. Alleen wordt dit niet opgelost door de top en blijft er dus werk liggen. Graag actief werven voor VTA's en capabele collega's op F en I niveau.

1. Er dient zicht te zijn op de werdruk per kantoor/proces. Dit moet resulteren in een meerjarig aannamebeleid voor de Belastingdienst en specifieke kantoren.
2. Door mensen frequent op andere (belangrijke) processen in te zetten haal je kennis weg bij dat proces, maar hebben de collega's als ze daar weer terug komen vaak een lange inwerkperiode nodig om hun kennis weer actueel te krijgen. Dit zorgt voor werkdruk bij de collega's die niet op een ander proces in worden gezet.

Er worden nu al teveel aangiften automatisch afgedaan. Er zijn te weinig medewerkers op niveau C, E en F. De dienst neemt voornamelijk I-ers aan. Dat betekend dus minder mensen die de grote massa aangiften moeten beoordelen. En zij die er wel zijn moeten veel posten behandelen, hierdoor veel werkdruk. Dus evenwichtige beleid mbt aannemen van personeel afgestemd op het aanbod van werk. Minder I, meer E en F.

Erg afhankelijk van aanbod werk. Proberen betere regie hierop te krijgen

Door de vele personeelswijzigingen in het team wordt de werkdruk behoorlijk opgevoerd. Doordat er mensen vertrekken en er niet op tijd nieuwe mensen worden ingewerkt krijgen de overgebleven collega's er steeds meer werk bij.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

te veel verschillende activiteiten die adhoc gedaan moeten worden overal moeten bijspringen en ondersteunende taken. Dit naast de geëigende doelstellingen. veel inbreuken op de agenda en eigenplanningen om doelstelling begin van he jaar te halen. maar wordt er wel op aangesproken wanneer er niet aan voldaan wordt. Ook het door elkaar heenlopen van verschillende opdrachten van verschillende niveaus door personeelstekort en detacheringen door het jaar heen (toeslagen enz. ondersteuning. veel werk weinig personeel. verder sommige werkzaamheden die centraal zouden moeten worden uitgevoerd maar lokaal worden neergelegd.

Werkdruk voor medewerkers is te hoog. Houdt bij werkverdeling rekening met wat iemand redelijkerwijs nog kan behappen om te voorkomen dat iemand te lang het gevoel heeft tegen de stroom in te moeten roeien met risico op demotivatie en uitval. Maak eventueel keuzes op ander/hoger nivo om te medewerker te ontlasten.

Veel randzaken en administratieve rompslomp leggen een te groot beslag op mijn tijd.

Door allerlei redenen is het personeelsbestand uitgedund en veel kennis verdwenen. Er zijn naar mijn mening te weinig kundige mensen en degenen die er zijn dreigen af en toe te bezwijken onder de werkdruk.

Op dit moment kraakt en piept het aan alle kanten. De gaten die er zijn binnen de organisatie worden niet echt opgevuld. Het gaat vooral om het verplaatsten binnen de organisatie op basis van BSI. Voor mijn gevoel wordt onderscheid gemaakt tussen management en de "werkvloer", een manager wordt meteen vervangen terwijl een behandelaar blijkbaar gemist kan worden aangezien die niet meteen vervangen wordt. Door tekort aan personeel worden werkvoorraad aangepast, maar niet bespreekbaar gemaakt.

Aantal uren voor een boekenonderzoek zijn niet in verhouding met het werk en de vastleggingen in de systemen. Ook met een goed is goed genoeg instelling zijn de uren te weinig. Eerste indruk kleine simpele controle (voorbelasting, tarief omzetbelasting) kan heel veel werk opleveren. Zeker gezien het soort administratie en belastingplichtige (mkb ondernemers (ZZPers). Daarna systemen invullen die je zouden moeten "helpen"....kost giga veel tijd.
Online controleren, op afstand, geen aanrader, geen goede ervaringen mee.
In deze tijd is het ook heel moeilijk uberhaupt een afspraak te plannen, belastingplichtige doet er alles aan om uit te stellen.

Daarnaast is de standaard vraag, vooral bij correcties. Wat is de reden vd controle? Terwijl je daar vanaf begin heel open in bent geweest. Maar de berichten in de media inzake FSVlijst en toeslagen hebben effect op de medewerking en omgang van de belastingplichtige naar de controlemedewerker.

Het maakt het werk veel minder leuk

Wegens te kort aan personeel kan het werk minder nauwkeurig worden uitgevoerd. Daardoor kan er bijvoorbeeld minder aandacht besteden worden aan het beoordelen van o.a. aangiften omzetbelasting. Ook kan ik daardoor onvoldoende tijd besteden aan het lezen van vakliteratuur om mijn vakkennis goed op peil te houden. Veel tijd gaat op in het vullen van systemen die vooral van belang zijn voor bestuurlijke informatie. Daarnaast zijn systemen niet gekoppeld aan elkaar. Als voorbeeld: GBV is niet gekoppeld aan KRB. Dit betekent dat beide systemen handmatig gevuld moeten worden en dat kost zeer veel tijd. Ik ervaar ook werkdruk om te voldoen aan de eisen van het afhandelen van bezwaarschriften binnen de termijn van 6 weken. Regelmatig krijg ik een bezwaarschrift opgeleverd waarvan de beslistermijn (bijna) is verstreken. Er worden steeds eisen gesteld aan de behandeling van een bezwaarschrift. Ook dat zorgt voor extra werkdruk.

Er zijn altijd handjes tekort in ons team. Altijd meer werk dan we aan kunnen. En dus worden we volgestouwd en worden we ook nog gemaand binnen de termijnen te werken.
Dat is niet te doen. De top dient keuzes te maken of er moeten meer handjes aan het bed komen.

Aannemen van personeel zodat noodzakelijk werk niet blijft liggen waardoor bv afdoeningstermijnen van bezwaar en vooroverleg in het gedrang komt.

Er is een prioritering binnen de werkstromen aangegeven, maar uiteindelijk zijn er zoveel werkstromen met een hoge prioritering dat er gewoon teveel is voor te weinig mensen.

Meer in gesprek gaan met mensen die aangeven dat de werkdruk te hoog is. In gesprek over takenpakket en/of bijstand.

Er is te veel werk op de afdeling waar ik werk of er is te weinig personeel waardoor er te veel werk blijft liggen. Pas sinds kort is er weer de mogelijkheid om meer mensen aan te nemen, dat had eigenlijk eerder moeten gebeuren.

Teveel mail, teveel projecten, te strakke deadlines, te veel "moetjes". Kwestie van continue prioriteren en herprioriteren; we hollen achter de feiten aan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Aanhoudende en duidelijke signalen over personeelstekorten worden volledig genegeerd.
Doorlooptijden lopen op en de hoeveelheid werk neemt alleen maar toe. Een logische resultaat.

De werkdruk is doorgaans vrij hoog, er is wel sprake van pieken en dalen. De druk ligt met name in de toegekende uren op een controle en de administratieve ballast romdom het uitvoeren van de controle die veel tijd van de uren opslokt.
Ik snap dat er een uren plafond is, en overigens is deze in overleg met motivatie eenvoudig aan te passen. dat gaat heel goed. De werkdruk ontstaat door bijkomstige werkzaamheden die binnen het control proces nodig zijn maar te tijdrovend zijn, maar o zo belangrijk voor de review. Als ieder controle dossier via een VTA zou lopen en na iedere controle volgt er een feed-back ligt er ook veel minder druk op de kwaliteit slag, terwijl die wel na iedere controle wordt gewaarborgd.

Werk druk is veel te hoog. Te weinig C-ers, E-ers die het daadwerkelijk werk uitvoeren. Te weinig handen aan het bed.

Op een aantal posities zitten te weinig medewerkers, soms maar één of enkelen op een risicovol onderdeel. De overall kennis is vaak beperkt tot een zeer kleine groep waardoor je voor elk onderdeel weer bij dezelfde groep komt. Dat maakt de werkdruk veel te hoog voor velen. Hoe spreiden en verdelen we kennis?

Werkdruk is hoog door bijna 24 uur per dag mails, apps en telefoontjes te ontvangen. Ook moet er vaak op te korte termijn worden gereageerd.

Door politieke beslissingen zoals mbt Toeslagen en FSV worden collega's uit het eigen proces getrokken. Maar er komt niemand voor terug en het werk moet wel gedaan worden. In een team waar de bezetting tov werk al krap is.

OP het moment is de werkdruk veel te hoog, we kunnen alle prioriteiten niet meer tijdig oppakken, er is dringend behoefte aan meer medewerkers

er zijn heel veel ervaren medewerkers met pensioen. Er zijn er nog maar weinig over die de nieuwe medewerkers kunnen begeleiden. Zowel de ervaren als de nieuwe medewerkers voelen een druk om te presteren.
Controleren is er ook niet makkelijker op geworden. De belastingplichtige is mondiger geworden, traineert etc. FSV en de toeslagenaffaire geven extra druk.
We hebben teamleiders nodig die weten waar ze het over hebben.

wetgeving en uitvoering meer in balans brengen. Met onderbezetting en steeds meer werkzaamheden als hoogste prioriteit stellen, zal werkdruk altijd te hoog zijn.

Werkdruk is hoog. Komt doordat er sprake is van een combinatie van werkzaamheden waarbij beide leidinggevenden langs elkaar heen leiding geven.

Er komen steeds meer vacatures bij en er is te laat begonnen met werven. Meer vooruitkijken van het management zou goed zijn.

Een betere verdeling van de leeftijdsopbouw in teams waarborgen, zodat het werk van collega's die met pensioen gaan ook goed kan worden opgevangen. M.a.w. tijdig zorgen voor nieuwe collega's + tijdig zorgen voor goede scholing.

Meer rekening houden met de complexiteit van posten i.p.v. alleen kijken naar de aantallen. Sommige posten vergen nu eenmaal veel meer behandeltijd.

Op (hoog) management niveau beter nadenken over de uitwerking van beslissingen alvorens deze te implementeren. Soms lijkt het alsof er wordt gewerkt vanuit de gedachte: terugdraaien kan altijd nog. Dat dat terugdraaien dan ontzettend veel werk met zich brengt, lijkt te worden vergeten.

De standaard urennormering voor boekenonderzoeken is m.i. structureel te laag. Dat geeft op de achtergrond toch een bepaalde druk die ik niet fijn vind.

het aanbod van werk is hoog. Nu je meer thuis werkt, probeer je alles weg te werken. Als het teveel wordt is de drempel hoger om dit kenbaar te maken, nu we zoveel thuiswerken. Anders bespreek je het eerder met jouw collega's en teamleider.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Ik werk 4 dagen maar het aanbod van mijn werk houdt daar geen rekening mee.
Intern wordt gezegd dat ik keuzes moet maken. Prio stellen. Maar dat heeft gevolgen voor de kwaliteit en dat is moeilijk te aanvaarden. Dus maar een tandje erbij zetten op af en toe een vrije dag.

De werkdruk is te hoog. Er wordt te zeer gestuurd op aantallen en opbrengst.

De werkdruk is best groot door te weinig mankracht.

Doordat we aan wettelijke termijnen zijn gebonden voor bepaalde werkstromen, hebben we een bepaalde werkdruk. Indien er verzoeken of bezwaren laat worden aangeleverd door andere onderdelen van de organisatie, wordt de druk hoger om binnen de wettelijke termijnen te blijven. Vaak moet er dan nog informatie opgevraagd worden bij de indiener van het verzoek of bezwaar. Dat zorgt er vervolgens dan voor dat je over de termijnen heen gaat. Dit legt een bepaalde druk op je.

Er wordt meer nadruk gelegd op aantallen dan op kwaliteit. Dat strook niet met mijn eigen taakopvatting

Door het op allerlei projecten inzetten van medewerkers vloeit er steeds meer capaciteit weg voor het primaire proces. Aangiften worden steeds minder beoordeeld, hetgeen de rechtsgelijkheid niet ten goede komt. Ondanks dat de tekorten zijn aan te geven levert dat geen extra fte op. Hier zou best eens kritisch naar kunnen worden gekeken.

Ik ben werkzaam als behandelfunctionaris op I-niveau. De 'spoeling' qua bezetting is regelmatig (te) dun en er wordt naast dossierbehandeling (te?) veel van de I'ers verwacht. Soms heb ik het gevoel dat de teamleider veel bij I'ers 'over de schutting' dropt. Niet altijd prettig. Zeker niet als je parttime werkt ivm de zorg voor jonge kinderen. Jonge kinderen maken dat je niet altijd flexibel kunt zijn. Hoe graag je zelf ook wilt. Daar is lang niet altijd begrip voor, zeker niet als de teamleider 'het station' van kleine kinderen al 20 jaar geleden gepasseerd is. Ook dat geeft druk, omdat je in een spagaat belandt en voor die spagaat niet altijd begrip lijkt te zijn.

Ik vind dat we ons teveel bezig moeten houden met randverschijnselen en moeten werken met ingewikkelde ad hoc applicaties die niet toegerust zijn om voor de omzetbelasting te werken. Het veroorzaakt een hoop extra werk en kennis die je nodig hebt, voor een applicatie die toch weer verdwijnt.

Werkdruk is afgelopen jaren sterk toegenomen. Zeker bij ervaren collega's die er al lang zitten. Steeds meer komt er op hun schouders terecht.

Van wat ik hoor van de collega's

Werkdruk is op dit momenteel voor de invordering niet aan de orde. De werkdruk voor Corona was niet meer de ouderwetse stapel waardoor de werkdruk direct tot je kwam maar zit nu in de voorraad in de betreffende systemen. Het ligt aan deze systemen hoe de werkdruk wordt ervaren. Als alles zou worden open gezet is het voor de dienst niet te behappen.

Ik hoor van verschillende collega's van andere middelen dan de mijne dat de werkdruk te hoog is. Binnen mijn middel is het nog te overzien, maar door uitstroom van oudere collega's begint het wel te knellen.

Er is veel te veel werk voor het aantal collega's. Dit komt volgens mij doordat men de tijd die gemiddeld besteed wordt door alle groepsfuncties aan de verzoeken en bezwaren, krijg je een heel scheef beeld van de benodigde tijd. Een administratief bezwaar kan namelijk binnen 5 minuten afgehandeld zijn, terwijl bij een ingewikkeld verzoek je dagen kwijt bent.

Ik werk in een ITE team. Er is aanzienlijk meer werk dan we aankunnen. Collega's zijn niet over te halen over te stappen omdat je 'bij ITE zo hard moet werken'. Als bestrijding van fraude en ondermijning zo'n groot goed is, dan moet daar ook groot op ingezet worden. Dan is de vraag of de keuzes voor bepaalde boekenonderzoeken en aangiftebehandeling logisch is.

De laatste jaren is er een grote uitstroom geweest van ervaren medewerkers en zijn er veel nieuwe collega's bijgekomen. De nieuwe collega's moeten allemaal ingewerkt en begeleid worden. Ondertussen neemt de hoeveelheid werk toe door het vele brandjes blussen binnen de organisatie.

De werkdruk is erg hoog. Afgelopen decennia is er te veel op personeel bezuinigd. Ook de aandacht in de media maakt het werk er niet prettiger op en draagt niet bij aan hoe je de al hoge werkdruk ervaart.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

In mijn werk moet ik veel ballen hoog houden. Dat geeft een mooie uitdaging maar ook werkdruk. Ik werk graag en een uurtje extra is niet erg. De administratieve taken zijn door AVG problematiek opgelopen en de taak waarvoor ik opgesteld sta komt daardoor onder druk. Ga ondersteuning, autorisaties regelen voor die administratieve ondersteuning, maar lever ook overzichtelijk en goed de cijfers aan uit bijvoorbeeld SAS VA. Deze applicatie werkt maar de gegevens levering vraagt m.i. te veel tijd en is te omslachtig om e.e.a. inzichtelijk te maken. Maak het eenvoudiger en voor elke doelgroep gebruikersvriendelijk.

Ik zie om mij heen steeds meer collega's "omvallen" en ik merk het zelf ook. De werkdruk ligt hoog: er worden continu pleisters geplakt op net ontstane wondjes, brandjes geblust die we niet zagen aankomen. We werken nl op schroefjes niveau (zie mijn antwoord hierboven), we overzien het geheel niet meer.

Er wordt steeds meer gevraagd van medewerkers. Er komt steeds meer bij, er gaat te weinig af. Er verandert veel in (te) weinig tijd. Er is veel druk op resultaten, prestaties, doelstellingen.

Doordat er met name grote "gaten" in de bezetting veldtoets zijn gekomen die niet actief worden aangevuld (in ieder geval niet zichtbaar voor de werkvloer) moet het management dit laten doorschijnen naar de directie door bepaalde controletaken niet meer uit te voeren. Door alle "verplichte landelijke" nummers is er géén ruimte voor grotere regionale initiatieven die worden bedacht door de regio.

Vanwege de pandemie en daardoor het werk niet kunnen uitvoeren zoals we gewend zijn dient er generlei druk uitgeoefend te worden op de werkvloer door leidinggevenden/management. De situatie van thuiswerken is ook verre van ideaal daar privé en werk verstrengelen/de werkplek slecht is/geen contact is met collega's of slechts sporadisch per elektronische apparaten. Het beeld ontstaat onderhand dat leidinggevenden/management zich druk maken om productiecijfers en geen bekommering hebben over of onkundig zijn met de huidige ontstane omstandigheden van de werkvloer.

Te weinig mensen om mij bij te staan in mijn werkzaamheden

De processen waarvoor een poging is gedaan die te automatiseren pakken in de praktijk vaak uit op een wijze dat het geoefende oog van de behandelaar constateert dat er belangrijke zaken gemist worden of verloren gaan. Dat geeft druk op je gevoel je werk zo goed mogelijk te willen doen.

We moeten steeds meer doen met steeds minder mensen. Ons kantoor is al jaren onder bezet, hierdoor is de werkdruk zeer hoog, alhoewel niet voor iedereen. Hier zou meer in geïnvesteerd moeten worden.

Ik word meer en meer ingeschakeld als vraagbaak voor collega's die of een niveau lager werken of nog maar relatief kort bij de belastingdienst werken. Hierdoor is het voor mij steeds moeilijker om mijn werk in te delen. Daar komt bij dat er in SAP geen code is waar ik dit kan schrijven. Dit betekent dat deze tijd moet worden geschreven op het proces waar mijn collega de vraag over heeft gesteld. Hierdoor is de verhouding tijd-productie van mijn 'eigen' werk volkomen scheef

Het werk is nooit af. Er lijken altijd wel weer deadlines te zijn. De gegunde tijd is vaak afgeleid van gemiddelde/geschatte uren. We leven in een tijd waar veel zaken niet meer zo vanzelfsprekend zijn. Mensen zijn mondiger, werken minder makkelijk mee en schuwen confrontatie niet. Er staat vaak druk op een opdracht.
Naar mijn idee moet het sturen op aantallen en/of correctieopbrengsten worden afgeschaft. Je mag ervan uitgaan (vertrouwen) dat de gemiddelde collega zijn uiterste best doet en betrokken is om zo adequaat mogelijk te werken. De benodigde tijd is erg casuïstiek en moeilijk in te schatten. Ook de formele regels maken het werk er niet makkelijker op.

De teamleider krijgt steeds meer taken toegeschoven. Veel van deze taken werden voorheen door de (administratieve) ondersteuners of P&O' medewerkers .gedaan.
Ik zou graag zien dat de toegezegde administratieve ondersteuning eindelijk eens tot stand komt.

Als lid van een landelijk expertisecentrum is het lastig om de werkdruk te verdelen als er niet meer poppetjes beschikbaar zijn. Bij het bewaken van je eigen grenzen (zeker in de thuiswerksituatie) loop je zelf de achterstand op; je kunt immers geen/onvoldoende aanspraak maken op collega's met hetzelfde takenpakket.

Bij bezwaar en vooroverleg wordt nooit gevraagd of je ruimte hebt voor nieuwe posten. Deze worden gewoon op naam gezet. Ik snap dat er evenredig verdeeld moet worden, maar de één doet langer of een post dan anderen. Aanspreken van medewerkers die niet zo veel posten afhandelen, daar kan een reden voor zijn, even checken als leidinggevende.

We hebben over de gehele linie menskracht te kort waardoor er steeds meer taken op de borden opgestapeld worden. Goed is goed genoeg maar soms ben je meer bezig de ballen in de lucht te houden en is er geen rust om ergens iets meer noodzakelijke aandacht aan te schenken. Als manager merk ik dat toename van burn outs bij medewerkers steeds meer op de 'loer' komen te liggen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Van hogere hand wordt besloten wat belangrijk is om te behandelen en dan komt er een hele lading van binnen dat binnen de normen afgewerkt moet worden. Dit is niet altijd haalbaar waardoor de werkdruk toeneemt.

Het veldtoetsen wordt je steeds moeilijker gemaakt door slecht werkende computers, onnodig ingewikkelde systemen die moeten worden gevuld en slecht werkende applicaties. Dat geeft heel veel stress en spanning.
In theorie lijkt het allemaal zo prima maar in de praktijk is het allerbelaberts

De werkdruk voor leidinggevende is veelste hoog. Gebruik maken van de PAS-regeling betekent dat je hetzelfde team houdt en het werk moet proppen in de 4 dagen.

Sinds corona is mijn werkdruk ietwat afgenomen. Mijn middel is omzetbelasting. Bij de omzetbelasting is de werkdruk hoog. Ik moet zeggen dat dit het toppunt heeft bereikt tussen 2016 en maart 2020. Want naast het feit dat we enorm veel werk te doen hebben, werkten we in die periode op flexplekken op kantoor. We zitten in grote groepen op zalen. Ik merk nu pas wat voor impact dat heeft gehad op mijn werkdruk. Wie de illusie heeft dat je je kunt concentreren op dergelijke werkplekken, heeft het helemaal mis. Ik dacht dat ik dat redelijk kon maar sinds ik thuis werk in alle rust, kan ik me zoveel beter concentreren. Dat merk ik omdat ik 1 dag in de week naar kantoor ga en op die dag veel minder werk uit mijn handen krijg. En dan is het nu nog rustig op kantoor. Maar...ik denk wel dat het thuiswerken bij de 1 totaal anders uitpakt dan bij de ander. Want sommige collega's profiteren ervan om minder te doen waardoor dat weer meer werkdruk is voor een ander.
Ik zat in maart 2020 bijna in een burn-out van de hoeveelheid werk. Gelukkig is dat door corona uiteindelijk voorkomen.

Te weinig mensen voor de hoeveelheid werk. Ik ben al blij als mijn lijstje niet langer is geworden aan het einde van een werkweek. En veel collega's ervaren dat ook op die manier.

De ene collega loopt over in het werk, andere klagen dat ze haast geen werk hebben.

Door de grote uitstroom van medewerkers zijn er op dit moment te weinig medewerkers om elke post de juiste aandacht te geven. Er zijn twee oplossingen:
1. de ene helft van je werk minder aandacht geven en focussen op die andere helft. Dan val je niet om van de werkdruk, maar kun je niet elke post even goed behandelen.
2. elke post dezelfde hoeveelheid aandacht geven. Gevolg is dat je dan niet door je werk komt en mensen werkdruk ervaren en uiteindelijk omvallen.
Oorzaak hiervan is ook dat werk nu mee naar huis is genomen. Werknemers die niet voor optie 1 kiezen zullen werk en privé ook eerder door elkaar laten lopen.
Werkdruk is er maar is ook een keuze. Teamleider moet daarbij ondersteunen, maar dan moet hij/zij dat wel zien.

Er zijn steeds minder (ervaren) medewerkers beschikbaar met alle gevolgen van dien. Er moeten meer keuzes gemaakt worden, gezien de werkdruk die daardoor ontstaat. Die keuzes kunnen niet allemaal op de werkvloer neergelegd worden. Ook lijkt de politiek niet doordrongen van de toegenomen werkdruk bij de Belastingdienst.

Door halvering van 2 fte's in enkele jaren tot 1,1 fte op F&I-niveau plus draconische wetswijziging dit jaar (afgeraden door RvS) met daardoor extra/veel bezwaren, vooroverleggen, sba's etc is het moeilijk om overeind te blijven.

Als er aangegeven wordt dat de werkdruk te hoog is moet er actie worden ondernomen

Er wordt te weinig of te laat geanticipeerd op vertrek van mensen. De (secundaire) arbeidsvoorwaarden zijn niet van dien aard dat dit leidt tot toename van, in ons geval, taxateurs. Het is veelvuldig voorgekomen, dat aspirant taxateurs, nadat zij de opleiding hebben afgerond, de overstap maken naar de commerciële wereld. Zonde als er veel tijd en energie gestoken wordt in de ondersteuning van deze taxateurs in opleiding, die vertrekken zodra zij klaar zijn. Werkt ook niet bevorderend voor de zittende taxateurs om tijd en energie in iets te steken, wat voor een deel verloren tijd is.
Het gevolg: door het niet kunnen aanvullen van personeel dat blijft en voortijdig vertrek van personeel, wordt het werk neergelegd bij een steeds kleiner wordende groep. Bovendien is vastgoed een redelijk niet-compliante tak en wordt het "tegenspel" steeds zwaarder. Dit leidt dan weer tot bezwaar/beroep, wat vreselijk veel tijd opslokt en ten koste gaat van het reguliere werk. Komt bij dat bij de taxateurs een steeds grotere administratieve last neergelegd wordt.
De werkdruk ontstaat ook door het nog steeds ontbreken van essentiële informatie om het werk uit te voeren. Het zoeken naar deze informatie neemt gigantisch veel tijd in beslag.

Schaarste aan goede specialisten en de vele extra zaken die op ons afkomen (o.a. vanuit de 2e Kamer) maken dat de werkdruk fors is toegenomen en voor velen te hoog is op dit moment. We zullen duidelijker keuzes moeten maken in wat we doen, en vooral ook wat we dan niet doen. Maak het maar zichtbaar naar de buitenwereld (en 2e Kamer) hoeveel extra werkdruk alle extra onderzoeken etc (denk aan Toeslagen/FSV) met zich meebrengen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Binnen ons team is er al langere tijd een tekort aan medewerkers. Het duurt lang voor dat er beslissingen worden genomen over het uitzetten van BSI/vacatures hierdoor duurt het extra lang voor er nieuwe medewerkers bijkomen. Dit zorgt al langere tijd voor extra werkdruk.

Voltijders en deeltijders hebben dezelfde taken en verantwoordelijkheden. Er wordt geen rekening gehouden met deeltijders bij de verdeling van het werk.

Het aantal belastingplichtigen neemt snel toe en dat leidt tot veel meer werk. Hoewel er prioriteiten zijn gesteld in werk (vooroverleg, bezwaar, aanslagregeling), lijkt mij dat deze keuzes in de praktijk niet veel helpen. Alles heeft uiteindelijk prioriteit. Ik heb het idee dat de toegevoegde waarde van medewerkers elk jaar minder wordt.

Door de grote uitstroom de afgelopen jaren zijn er veel ervaren collega's vertrokken. Daarnaast is het werk dat op ons afkomt toegenomen, de beloofde wetsvereenvoudiging is niet gekomen evenals het verminderen, verbeteren en vereenvoudigen van systemen. We moeten met te weinig handen het werk doen en dat leidt er toe dat we werkzaamheden niet of minder goed kunnen doen. Dat leidt tot veel frustratie.
Zorg er ook voor dat de middelen en processen op de kantoren weer zelfdragend worden. De medewerkers voelen dan meer verantwoordelijkheid voor het werkpakket van hun eigen kantoor.
Landelijk werken alleen doen op processen waar het echt nodig is.

Door tekort aan medewerkers loopt de werkdruk op. Iedereen wil graag zijn werk goed doen, door de werkdruk is dit vaak onmogelijk. Veel aangiften die eigenlijk niet door de beugel kunnen worden niet aangepakt. Ook dit frustreert veel medewerkers.

Als de politiek een keuze maakt voor tijdelijk niet invorderen kan ze niet opeens die werkstroom weer aanzetten want dan wordt het land erachter overspoeld met werk en problematiek welke niet meer is in te halen want er zijn niet opeens heel veel mensen "meer" om het werk te doen. De mensen die zonder werk zaten werden ingezet op andere broodnodige processen zoals het op orde brengen van de basisregistratie. Nu worden er allerlei mensen langs de deuren gestuurd met allerlei gevolgen waar wederom geen mensen voor staan opgesteld. Men gaat pas regelen (lees schuiven!!!!) als er zich een werkoveraanbod voordoet. Dat gaat ten koste van het personeel omdat die de boze klanten aan de foon krijgen. Allemaal stress wat leidt tot... vul zelf maar in.

Te veel medewerkers ervaren te veel werkdruk. En als leidinggevende onderstreep ik dat gevoel. Er is te veel kennis verloren gegaan en er zijn te weinig handjes, dit in een organisatie die het werken moeilijk wordt gemaakt door de privacy regels en waarbij de motivatie daalt door de constante negatieve media-aandacht waar niets tegenin wordt gebracht.

Sommige klussen (bijv. FSV) worden onder druk in de organisatie 'gezet', terwijl de tools (opleiding, werkinstructies, systemen) nog in ontwikkeling zijn. Dat vergt veel extra werkdruk op de mensen die daar mee moeten werken.

Er is veel te veel werk voor te weinig mensen.

Ik ervaar een hoge werkdruk en het is moeilijk om werk af te schuiven naar collega's omdat iedereen het druk heeft.

De werkdruk is te hoog. Er is te weinig focus. Van alles een beetje doen komt de kwaliteit van het werk niet ten goede, hetgeen ook zijn weerslag heeft op de voldoening die collega's uit hun werk halen. Mijns inziens moeten er meer en betere keuzes (aan de voorkant van processen) worden gemaakt.

Te veel posten met een hoog risico; Goede procesvoering heeft goed toezicht nodig; m.n. toezichtscapaciteit en controledichtheid is beperkt

meer aandacht hiervoor, de verdeling van het werk

Door structurele onderbezetting zijn we al dusdanig lang vanuit de schaarste aan het werk, dat we daardoor geen ruimte meer zien om elkaar fatsoenlijk te ondersteunen. Ook is er onvoldoende ruimte om echt aan vaktechnische verdieping te werken. Daarnaast kunnen wij het ook bijna niet meer voorstellen om aan projecten of anderszins aan andere (lokaal geïnitieerde) werkzaamheden tijd te besteden die niet al zijn benoemd. Dit allemaal nog los van het feit dat we volstrekt onvoldoende aan heffingswerkzaamheden toekomen.

Thuiswerken heeft z'n voordelen, maar ook zeker z'n nadelen. Even persoonlijk snel schakelen met collega's zit er niet in. Communicatie duurt langer en vergt meer energie. Deze twee factoren hebben negatieve gevolgen op de productiviteit, wat tot een nóg hogere werkdruk leidt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkdruk is best hoog bij mij persoonlijk terwijl je ook hoort dat sommige mensen soms hun dag niet door kunnen komen en om werk zitten te springen. Soms vraag ik me af hoe de controle is op mensen die volledig thuiswerken.

Binnen een specialistenteam wordt te weinig capaciteit ingezet. Dit leidt tot onevenredige werkdruk en vastlopen van dossiers. Dit terwijl andere collega's aangeven te weinig werk te hebben.

In deze coronatijd hebben wij als ondersteuning van de veldtoetsers minder werk als controlewerkzaamheden niet mogen plaatsvinden. Het is dan iedere keer weer zoeken naar werk. Je hoort vaak dat andere afdelingen het druk hebben. Maar als je hulp wilt bieden dan is het uiteindelijk weer niet nodig. Kijk als organisatie beter naar onderdelen waar werk wegvalt en probeer dat in te vullen. Op afstand is zo veel mogelijk tegenwoordig. Maak daar gebruik van.

Er vind een uitholling van de personele bezetting plaats

Steeds meer komt de nadruk op aantallen te liggen terwijl de hype genaamd menselijke maat nog steeds rond waard door de dienst. Door de labiele politieke situatie lijkt elke week de koers anders te zijn.

Zorgen dat iedereen een behapbaar werkpakket heeft.

Dit is meer een persoonlijke Nood(t). Er zijn werkvelden waar de spoeling dun is v.w.b. kennis. dat is niet alleen risicovol voor de persoon zelf maar ooik voor de organisatie. Als ik een onderneming zou hebben zou ik niet afhankelijk willen zijn van 1 of 2 personen op cruciale plekken. En...dat geeft ook een overmaat aan werkdruk. Hier heeft Corona ook een steentje in bijgedragen. Door hybride werken is het ook makkelijker om werk achter elkaar te plannen. Van 's morgens vroeg tot in de avond!

Doelstellingen zijn te veel gericht op aantal en niet op de inhoudelijke problematiek. Belastingplichtigen steeds mondiger en steeds meer problemen door toeslagen, corona enz.

minder steekproefposten maar meer posten die er toe doen. geen standaardtijd voor een onderzoek. Kwaliteit van een onderzoek kost tijd.

De werkdruk ligt over de hele linie te hoog. Dit is vooral te danken aan een tekort aan capaciteit, de hoge leeftijd van het medewerkersbestand (PAS, uitstroom) en de trage wervingssystematiek. Op lange termijn is daarmee ook de kennis binnen de organisatie in gevaar, aangezien deze niet/onvoldoende overgedragen kan worden. Het probleem is bekend maar de werving en opleiding van nieuw personeel verloopt veel te traag.

De verantwoordelijkheid van de werkdruk wordt bijna volledig bij werknemers neergelegd. Leidinggevende zijn vaak slecht op de hoogte van de werkdruk van de individuele werknemer. Werknemers zijn erg betrokken en zullen daarom geneigd zijn meer werk dan nodig naar zich toe te halen. Graag meer aandacht voor dat probleem.

Er is gewoon erg veel werk. Lang niet alles wat onderzocht moet worden kan bekeken worden. Met name ook bij bezwaar, verzoek en vooroverleg. De druk om binnen de AWB-termijnen te werken en vaak de "machteloosheid" die ik ervaar i.v.m. de trage beantwoording, uitblijven van reacties van belanghebbende partijen bij de beslistermijn.

De hoeveelheid signalen die wij moeten oppakken zijn te hoog voor het aantal medewerkers. Er wordt al jaren om meer fte gevraagd in ons team, maar dat wil maar niet lukken.

Inmiddels is de werkdruk bij vele collegae zo hoog dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. Het management reageert hierop door de aantallen te controleren posten te verminderen. Hierdoor wordt en er minder gecontroleerd en krijg je steeds meer alleen maar zwaardere posten te zien waardoor de werkdruk niet afneemt. Ook zie ik een steeds professionelere fraude gecombineerd met een gebrek aan deskundige ondersteuning aan de gewone medewerker waardoor regelmatig fraudeposten niet worden opgemerkt.

Corona speelt hierbij een grote rol. We doen allemaal ons best en dat mag ook van ons worden gevraagd. Maar om elk jaar de verplichte kost aan steekproefposten te moeten draaien is echt van de zotte. Totaal gebrek aan inzicht bij de leiding die dit krampachtig in stand willen houden. M.i. is het beter om op signalen te handhaven.

Laatste jaren wordt aan zelfde hoeveelheid posten/onderzoeken gewerkt met minder man

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Ik ervaar persoonlijk werkdruk. Er loopt nog een fysiek onderzoek. Wat mij vooral stoor zijn de dagelijkse veranderingen in het uitstelbeleid (ivm Corona). Logisch dat dit bijna dagelijks verandert, maar ik kan het moeilijk handelen. Leeftijd????

werkdruk is hoog maar dat is al voldoende bekend bij management. Men voelt met me mee ('let goed op je zelf') maar ik moet het vooral zelf managen en oplossen.

In deze tijd moet je ook kijken of op bepaalde onderdelen de doelstellingen naar de huidige mogelijkheden moeten worden bijgesteld. Bijvoorbeeld de doelstellingen op boekenonderzoeken en/of bezwaren.

Werkdruk is al een tijdje hoog; er staat geen waardering tegenover (ook niet in de vorm van een telefoon/e-mail van de plaatsvervangende directeur).

In mijn functie is er altijd teveel werk, hierdoor is de werkdruk enorm hoog

Ik ervaar de nodige druk. Hoewel ik het werk leuk vind ben ik aan het eind van de dag vermoeid en heb geen zin meer in andere zaken. Als ik mijn werk af wil hebben is er weinig tijd voor pauzes.

Er zijn te weinig handjes om het werk binnen de gestelde wettelijke termijnen correct uit te kunnen voeren. Extra mensen zouden hierin veel kunnen betekenen in het wegnemen van de te hoge werkdruk. Ondernemers zouden hiermee geholpen zijn, omdat hun verzoeken sneller worden afgehandeld.

Er komt te veel werk binnen (bijv. vooroverleg/kantoortoets) wat verdeeld moet worden over een veel te kleine groep. Mensen op de werkvloer zijn nodig maar juist op ander plaatsen wordt personeel aangenomen.

Het werk wat ik doe wordt door te weinig mensen gedaan waardoor er veel op de stapel van mij en mijn collega land.

Er kan (veel) meer vooruit worden gedacht. Het was al lang duidelijk dat ervaren collega's met pensioen zouden gaan en pas op het laatste moment wordt vervanging geregeld. Ook FSV en toeslagen zorgen ervoor dat de werkdruk toeneemt, weer iets wat bijgehouden moet worden, want je weet nooit zeker of je er op geplaatst gaat worden. Naar mijn mening mogen er nog heel wat fiscalisten/ acoountants bij. Aan aanslagregeling komen we nu al amper meer toe en is dat niet een belangrijk deel van onze taak?

Er worden de laatste tijd (jaren) vanuit het land onredelijke eisen gesteld aan de productie, met name het aantal boekenonderzoeken. Dit in combinatie met het inwerken van collega's en stagiaires die de laatste jaren veelvuldig instromen. In mijn geval is daar nog dit jaar (en volgende ?) de afhandeling van FSV-verzoeken bijgekomen. Als klap op de vuurpijl wordt in 2022 verwacht dat we met een gering aantal medewerkers steekproefonderzoeken moeten gaan uitvoeren.

Je voelt werkdruk doordat je uren krijgt voor een opdracht. Op basis van je werkbare uren wordt hier het aantal opdrachten op berekend. Eigenlijk haal je de opdracht nooit binnen de gestelde uren, zodat je altijd werkdruk voelt om de aantallen te halen.

Binnen het team ligt er meer werk dan dat we aankunnen.

Door de coronapandemie is een groot gedeelte van het buitenwerk (veldtoets) stil komen te liggen. In de beperkte periode dat dit weer mocht, heb ik het op mijzelf genomen om zoveel mogelijk posten weer op te pakken zodat belastingplichtige weten waar zij aan toe zijn en zij er niet onder komen te lijden. Nadelig gevolg hiervan is dat het makkelijk is om je eigen werkdruk over het hoofd te zien waardoor het makkelijk te veel wordt.

met vlagen is de werkdruk hoog.

Zorg voor meer ondersteunend personeel, zodat de specialist met zijn werk bezig kan zijn en niet alle administratieve rompslomp eromheen

Heel specifieke als voorbeeld in mijn team. Er vallen 3 mensen op I-niveau weg <*****> . dat weten ze ruim van te voren maar er worden geen vervangers geregeld. Daardoor komt die werkdruk nu bij ons (overgebleven I-ers) te liggen. Dit soort zaken vind ik zeer kwalijk en amateuristisch overkomen. Verder, er wordt enkel gekeken naar de te behalen cijfers en of de posten binnen de termijnen blijven. De inhoudelijke beoordeling - die mi ten alle tijden voorop moet staan - wordt zo ondergeschikt gemaakt. Hierdoor is er geen sprake meer van kwaliteit maar van kwantiteit. De werkdruk wordt zodanig verhoogd dat het lastig is om kwalitatief goed werk te leveren op een bepaalde post.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkverdeling in ons team is niet goed.
Enkele medewerkers hebben veel te veel werk

(i) Er wordt veel te laat geworven. (ii) Collega's die nevenfuncties hebben worden volledig meegeteld voor de bezetting, terwijl zij soms in het geheel niet inzetbaar zijn voor een team (voorbeeld, collega in OR heeft geen tijd meer voor reguliere werk). De bezetting geeft daarmee een vertekend beeld.

De druk hoe alles nu ineens feilloos moet zijn, het geven van hoge boetes, ...

Als je werk moet doen wat je niet ligt, wordt de werkdruk automatisch hoog. Als je werkzaamheden doet waar je goed in bent en wat je wel ligt, wordt de werkdruk vanzelf minder, terwijl de productie dan toch hoger wordt.

De werkdruk binnen onze organisatie is bijzonder groot. Doelstellingen moeten worden gehaakd. We zijn sterk afhankelijk van reacties antwoorden van derden. Daarom is een doelstelling niet altijd haalbaar. Ook het constant wisselen van de (top) prioriteiten helpt ook niet om de werkdruk behapbaar te houden.

Het is een logisch gevolg dat als er veel mensen vertrekken en weinig mensen terugkomen maar het werk niet minder wordt, de werkdruk toeneemt. en niet zo'n klein beetje.

De hoeveelheid werk is nooit klaar. Door het management moet in behapbare porties het werk over de medewerkers worden verdeeld en urendruk worden weggenomen/ gereduceerd.

te weinig medewerkers, ik ben VTA en wil mijn collega's voldoende en goed kunnen helpen maar dat word me soms onmogelijk gemaakt door de hoeveelheid werk

Er is geen aandacht voor het aantal medewerkers die nodig zijn om de enorme hoeveelheid van werk te kunnen doen binnen geldende AWB termijn en gewenste behandeltermijn van het vooroverleg. Er wordt niet gekeken per team wat er in het primaire proces precies nodig. Er wordt enkel op basis van aantallen MKB breed gekeken. Dat vind ik onbegrijpelijk.

Op het moment wordt er héél veel op mijn bordje gedumpt. terwijl ik maar gedeeltelijk werk. daarnaast worden afspraken niet nagekomen.

Een duidelijk onderscheid tussen F en E werk is er niet. Door een tekort aan ervaren F capaciteit druppelt lastiger werk steeds verder omlaag. Het stimuleren van ervaren en capabele E medewerkers naar F zou een goede stap zijn om de werkdruk te verminderen.

Op dit moment ligt de werkdruk nog niet zo hoog ivm het lage aanbod van werk. Straks, als alles weer "normaal" is, zal de werkdruk waarschijnlijk wel heel hoog komen te liggen.

Niet te veel cijfers/BI (kwantiteit) maar voor al kwaliteit is belangrijk.

Wanneer je alles op de rit denkt te hebben, krijg je ineens extra posten toebedeeld via een ander systeem die voorrang hebben waardoor het reguliere werk stagneert en soms achter raakt. Dat werkt niet fijn en geeft werkdruk. Daarbij alle (onnodige) overleggen die tijd in beslag nemen die je dan niet aan het echte werk kan besteden.

De werkzaamheden komen vaak op het bordje van de loyale hardwerkende medewerkers terecht, terwijl medewerkers met gelijke rang en beloning gewoon buiten schot blijven omdat ze het niet durven of gewoonweg niet willen.
Als de werkzaamheden bij een E, F of I medewerker thuishoren moeten ze dat ook gewoon doen. De teamleider heeft daar een rol in, en dat gebeurt in het algemeen te weinig

De werkdruk is hoog en er kan (blijkbaar) niet op korte termijn op worden ingespeeld door bijvoorbeeld tijdelijke vervanging (in geval van langdurige afwezigheid wegens bijvoorbeeld ziekte/zwangerschap). Ook wordt er naar mijn mening te veel bij de werknemer neergelegd en te weinig merkbaar gewerkt vanuit een helikopterview.

Het betreft hier niet echt de werkdruk maar de manier van werken. Dit levert stress, dus druk op.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

er zijn te weinig medewerkers waardoor er te vaak keuzes worden gemaakt waardoor belastingplichtigen niet de aandacht krijgen die ze verdienen. gevolg is dat de belastingopbrengst lager is, en dat belastingplichtige calculerend gedrag gaan vertonen; ze gokken erop dat de belastingdienst te weinig capaciteit heeft om te controleren en dus er mee weg komen.

We worden geregeerd door een afvink-cultuur. Posten worden niet beoordeeld op kwaliteit en/of inhoud maar op het feit of ze tijdig zijn afgedaan. Verder duurt het lang voordat het Ministerie en/of de Kennisgroep duidelijkheid geeft. Ook landelijk beleid bereikt slecht de werkvloer.

De werkdruk is hoog. Dit wordt regelmatig aangegeven. We krijgen soms nieuwe medewerkers, doch er verdwijnen ook medewerkers (pensioen etc.) De zwaarte van de posten wordt steeds hoger, doordat er query's gedraaid worden die steeds meer druk leggen op de afwerking van de posten.

Dienstverlening is een van de punten waarop de Belastingdienst wil verbeteren, maar met de huidige bezetting en ICT is dat een illusie. Er zijn snel meer handjes in de uitvoering nodig (geen teamleiders). Zoals een ondernemer tegen mij zei: jullie zijn zo traag, ik reageer altijd binnen 2 weken naar mijn klanten. Als ik dat niet haal zet ik er een aantal mensen erbij. Dat is dienstverlening.

De werkdruk is te hoog. Hierdoor krijg je niet voldoende tijd en aandacht voor de te behandelen posten. Ook is dat merkbaar in de werksfeer. Collega's vallen uit door de druk en de coronaperikelen waardoor de werkdruk nog hoger wordt.

Het werk dat binnenkomt, wordt direct doorgezet naar de medewerker. Als er veel werk binnenkomt en minder mensen beschikbaar zijn (zoals nu, met dossiers die meer tijd kosten ivm meer oog voor menselijke maat etc., en tegelijk minder collega's, ivm FSV, toeslagen en andere politiek gewenste crisisprojecten die veel FTE leegtrekken uit andere directies), komt de hogere werkdruk direct bij de behandelaren terecht. Tegelijkertijd is het voor de medewerker niet of zeer beperkt mogelijk om op een 'pauze' knop te drukken in de aanvoer van het werk. Dit, omdat de teamleiders bij de directies niet op een 'pauze-knop' kunnen drukken. Dit, omdat de directies niet bij de politieke leiding 'nee' durven te zeggen. De steeds verder uit de hand lopende politieke wensen worden zelfs niet direct gekoppeld aan meer budget voor meer mensen. Hierdoor neemt de werkdruk op de werkvloer natuurlijk gestaag toe. Het afgelopen jaar heb ik hierdoor al mijn verlof in moeten zetten om mijn werkuren en werkaanbod een klein beetje te verminderen, zonder dat ik echt vakantie heb kunnen nemen.

Het voelt bovendien heel onprettig om zelfs maar om pauze te durven vragen. Want ik weet, dat mijn collega's het extra werk op moeten pakken. Collega's, die ook al overlopen van het werk.

De focus van de organisatie ligt met name op het behandelen van zoveel mogelijk aantallen. Tegelijkertijd wordt echter het werk wat wij doen steeds complexer, wordt hoge kwaliteit van het werk vereist en wordt verwacht dat wij meer aandacht besteden aan een gedegen communicatie met belanghebbenden. Dit gaat in dezelfde tijd/ met dezelfde capaciteit als voorheen natuurlijk niet allemaal tegelijkertijd lukken.

Verschillende collega's ervaren een hoge werkdruk. Naar mijn idee wordt dit te weinig geuit. Collega's geven dit onderling wel aan en werken meer uren om achterstanden weg te werken. Tijdens teambijeenkomsten en andere overleggen zou hier meer aandacht voor mogen zijn. Er wordt wel gevraagd of mensen voldoende werk hebben, maar niet of mensen te veel werk hebben. Tijdens mijn P-gesprekken komt dit overigens wel goed aan bod.

Er is simpelweg te veel werk en te weinig tijd. Stuur niet op voldoen aan AWB termijnen als je van te voren al weet dat voor een deel van het werk deze termijnen toch niet gehaald kunnen worden. Maak dit duidelijk aan de politiek.

Te veel werk voor te weinig mensen. Ondersteunende werkzaamheden zouden door bijv. administratie kunnen worden uitgevoerd, waardoor werkdruk verminderd.

Ik ervaar de werkdruk in mijn functie niet als te zwaar, maar merk aan mijn collega's in andere functies dat de werkdruk soms te zwaar is en dat de oorzaak is gelegen in te weinig "handjes"

Laat een medewerker vooral bezig zijn met de kerntaken van zijn of haar functie. Door alle overige, bijkomstige werkzaamheden komen deze kerntaken vaak in het gedrang en neemt de werkdruk enorm toe.

Bezettingsgraad / personeelsplanning / werving moeten samenlopen. Naar mijn mening heeft werving prioriteit

De werkdruk is te hoog en wordt alleen maar hoger. De uitstroom (pensioen etc) wordt niet volledig aangevuld. In mijn team verlaten <*****> 2 mensen de dienst en er is maar 1 vacature opengesteld. Dat terwijl er al sprake is van onderbezetting.

Er is meer werk voorhanden dan de dienst aankan. Verder ervaar ik het zo dat in mijn visie soms verkeerde beslissingen worden genomen in bijvoorbeeld uitworpredenen voor behandeling aangiften. Hierdoor wordt niet alles behandeld en beoordeeld en vloeit er belastinggeld weg. Ik ervaar dat als oneerlijk voor andere belastingplichtigen (waar wij als ambtenaar ook bij horen).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Eerder anticiperen op uitstroom van medewerkers, maar ook voorkomen dat collega's uitstromen, dus meer kunnen aanbieden (denk aan extra trede o.i.d.) Daardoor zijn de zittende collega's niet de pineut.

De werkdruk is ontzettend hoog en er wordt onlogisch gewerkt. Er zijn heel veel bezwaren, en die moeten maar weggestempeld worden. Is het niet beter om aan de voorkant het werk heel goed te doen zodat bezwaar/beroep minder wordt. Voor de aanslagregeling (IH) wordt relatief weinig tijd gegeven, waardoor je de aanslagregeling niet goed kan doen. Vervolgens moet je een bezwaar snel afhandelen vanwege de bedrijfsinformatie. Er moet hier meer tijd voor open staan. Omdat de werkdruk zo hoog is, is het erg lastig om de menselijke maat bij elke casus toe te passen. Maatwerk kost tijd en die krijgen wij niet!!!! Dan wordt het aan de medewerker verweten dat er geen menselijke maat is, maar het MT moet ons de tijd geven om dit te kunnen toepassen. De tijden zijn overduidelijk veranderd.

De werkdruk neemt toe door de veelheid van negatieve berichtgeving over de Belastingdienst en het gebrek aan steun van het ministerie die wordt ervaren. Daar wordt veel te weinig en niet serieus genoeg mee gedaan.

Door de uitstroom van veel ervaren medewerkers (Switch/pensioen) en in plaats daarvan beginnende medewerkers aan te trekken is de werkdruk erg toegenomen. Dit is logisch, maar wordt door de leiding nmm niet voldoende onderkent. Er zijn veel collega's die omvallen, maar "we zitten op bezetting" dus alles moet goed zijn.

In bepaalde functies is de werkdruk hoog. Nieuwe medewerkers zijn gewenst.

Op dit moment is de werkdruk bij ons team erg hoog (door de steekproefposten). Wij moeten onze verlofdagen van dit jaar opmaken, anders raken wij onze verlofuren kwijt. Ik vind heel belangrijk dat het werk op tijd af krijgen, maar het is nu gewoon onmogelijk <*****> . Wij hebben te weinig mensen ervoor.

Er zijn te weinig mensen die het werk moeten doen. Het is ook geen werk dat geautomatiseerd kan worden en omdat het blijft liggen lopen de achterstanden op. Het kan best dat het allemaal AWB conform gaat, maar de tijd waarin posten worden afgehandeld loopt op en daarmee de druk ook.

Het komt regelmatig voor dat je naast je eigen werk gevraagd wordt om ander werk erbij te doe, iemand te helpen, of een werkstroom die niet goed gaat te helpen oplossen.

In het volgende tekstvak heb ik ook de werkdruk opgenomen omdat de organisatie daar verantwoordelijk voor is maar deze verantwoordelijkheid probeert af te schuiven. Wat nog erger is dat de verantwoordelijke directeur continu schermt met managementovereenkomsten over wat daar in staat en wat gedaan moet worden. De praktijk leert echter dat het werk in omvang en complexiteit toeneemt. Het gevolg hiervan is dat er een oplopende werkvoorraad ontstaat hetgeen leidt tot nog meer werkdruk.

Ik bedoel hier met name de werkdruk onder de veldtoetsers. De tijd die je voor een onderzoek staat in een wanverhouding tov de daadwerkelijk bestede tijd. Dat is de reden dat vele collega veldtoetsers ander werk zoeken binnen de organisatie. Daarnaast wordt het als zeer stressvol ervaren dat je zoveel systemen moet afvullen.

Er heerst het gevoel dat er teveel werk bij dezelfde (vaak de ervaren medewerkers) personen terecht komt.

(bijna) niemand binnen de vakgroep <*****> krijgt zijn werk af binnen zijn werktijd. Dit zorgt voor veel discussie bij overleggen, stress en ook uitval. Ook zorgt dit voor mensen die ander werk zoeken binnen de organisatie waar minder werkdruk is. Dit laatste en uitval zorgt weer voor meer werkdruk bij de rest, we zitten in een spiraal naar beneden.

De werkdruk is te hoog. Steeds vaker lukt het niet om collega's te vinden voor bepaalde werkzaamheden, niet omdat ik hen niet kan vinden in de organisatie maar simpelweg omdat afdelingen onderbezet zijn.

De werkdruk is onevenredige verdeeld. door teamgericht te werken is men vaak niet bereid of men weet het niet wat andere collega's in andere teams aan werk hebben en wat men aankan. toelichting: teamleiders zijn er vaak huiverig voor om hun mensen aan andere teams of werk in te zetten. Bang voor de eigen cijfers en om mensen kwijt te raken.

Het is belangrijk dat de Belastingdienst er voor zorgt dat per middel voldoende medewerkers worden ingezet om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Voor bij voorbeeld het middel VPB neemt het aantal medewerkers af landelijk gezien terwijl het aantal VPB-aangiften jaarlijks toeneemt. Hierdoor ontstaat een scheefgroei tussen werk en aantal beschikbare medewerkers binnen het middel.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Met de brisante uitvoering die aan Switch is gegeven is een groot deel van onze ervaring en kennis uitgestroomd, meestal zonder enige vorm van gestructureerde overdracht van ervaring en kennis van vertrekkende werknemers aan de overige werknemers. Het wervingsproces is volstrekt onvoldoende om de opgelopen gaten te dichten, zowel in aantallen als kennis. De opleiding van de nieuwkomers ligt in de praktijk bij onze beste medewerkers die op heel veel andere fronten ook gevraagd zijn ivm hun kennis en ervaring. Het vervullen van rollen en functies in de vaktechniek verloopt echt uiterst moeizaam, heel veel medewerkers bezitten (nog) niet de ervaring op het brede speelveld, hebben nog niet genoeg gezien van de organisatie en ontberen een netwerk. Ik voorzie daar voor de komende jaren een fors probleem. Het specialistische werk wordt door maar een paar medewerkers gedragen, de kwetsbaarheid van de organisatie is groot. Vergelijk het met een voetbalteam met maar 1 speler op de bank.

Door meer randwerkzaamheden, komen de primaire werkzaamheden (controle) onder druk te staan. Onder randwerkzaamheden bedoel ik dus, meer registeren en administrateren t.b.v. bestuurlijke informatie e.d., ander werkzaamheden (FSV-gebeuren, toeslagen-affaire).

Werkdruk vanuit de organisatie wordt naar mijn mening niet evenredig over de medewerkers verdeeld. Sommige medewerkers krijgen heel veel werk te doen terwijl andere medewerkers bijna niets te doen hebben. Er dient aandacht te zijn voor het evenrediger verdelen van de werkzaamheden.

Daarnaast kunnen medewerkers een werkdruk ervaren die door henzelf wordt opgelegd. Bijvoorbeeld doordat zij bepaalde deadlines willen halen, zonder dat deze doelstellingen door de Belastingdienst worden opgelegd. Hier dient meer aandacht voor te zijn zodat de medewerker beschermd wordt.

- werk gemiddeld 25% per week meer dan officieel zou moeten; geen ondersteuning van buiten het team door een tekort aan personeel; betreft heffing;
- geen goede balans tussen aantal controlemedewerkers en heffingsmedewerkers; er zijn meer controles dan de heffingsmedewerkers aan kunnen

Ik vind dat er beter moet worden gekeken naar de werkdruk binnen de verschillende afdelingen. Ook bij de MA's. En dat er waar nodig meer werknemers aangenomen worden om de werkdruk te kunnen verdelen

Het is frustrerend dat we niet een gelijke belasting kunnen heffen. Aangiften van belastingplichtigen die het nodig hebben worden te weinig gecontroleerd. Het niet kunnen vervullen van de vacatures is niet de oorzaak, maar het salaris is de werkelijke oorzaak.

Er is te weinig capaciteit om het werk in het primaire proces uit te voeren. De tijd gaat bijna volledig op aan verzoeken/bezwaren (transactie processen).

Het is al jaren zo: te weinig medewerkers en te veel werk en tegelijkertijd is er een 'leegloop' van (zeer ervaren) collega's. Deze gaan met (vervroegd) pensioen. Er worden te weinig mensen aangenomen (tevens te laat; oudere collega's zouden hun ervaring en kennis kunnen overdragen aan nieuwe collega's en dit gebeurt veel te weinig).

Lastige vraagstukken komen bij steeds dezelfde mensen terecht. Medewerkers kunnen als ze daar op sturen lastige dossier ontwijken. Er zijn onvoldoende tools om te komen tot een eerlijke verdeling van de werkdruk tussen medewerkers in zowel kwantiteit als kwaliteit.

Ik ervaar de werkdruk als hoog omdat er te weinig personeel met een hoog kennis- en ervaringsniveau aanwezig is. Hierdoor komen er te veel verzoeken om bijstand op mij af die ik niet tot nauwelijks kan onderbrengen bij mijn directe collega's.

Als beginnende F-er zou ik graag meer ruimte krijgen om me te ontwikkelen. Dit lukt soms niet door de hoge werkvoorraad.

Collega's die de dienst verlaten of elders gaan werken, worden niet vervangen. De werkdruk neemt hierdoor steeds verder toe.

Sinds het thuiswerken voelt het soms alsof we aan ons lot worden overgelaten. Er wordt verwacht dat wij 100% van onze tijd productief zijn, maar feit blijft dat de thuisomgeving gewoon anders is dan kantoor. We zijn geen robots. Dat zorgt de laatste tijd voor meer stress en het werk blijft opstapelen want de productiviteit moet net zo hoog blijven als altijd. Ook wordt er niet veel rekening gehouden met dat deze situatie voor ons allemaal een mentale uitdaging is. De beperking op vele dingen. Familie of vrienden die ernstig zien worden en soms komen te overlijden. Ik mis in de organisatie soms het begrip over de impact die deze coronacrisis op ons heeft.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Door ziekte verzuim <*****> heb ik een achterstand opgelopen op o.a. de Jurisprudentie en die heb ik sinds ik weer aan het werk ben <*****> nog steeds niet bijgewerkt in de mate die ik graag zou willen. Er is op dit moment te weinig tijd om daar aandacht aan te besteden i.v.m. de lopende zaken (bezwaren en vooroverleggen) die moeten worden afgehandeld. Er is zelfs weinig tijd over om de risico signalen van de heffing te behandelen. Door de nieuwe wetgeving voor OVB die per 1-1-2021 is ingevoerd is er voor mijn gevoel nog meer druk op beslissingen komen te liggen. Er is beloofd dat er meer mensen binnen het middel komen te werken, echter zie ik dat er binnen onze regio <*****> een leegloop is. Het zelfde werk moet nu door minder mensen worden gedaan. Bovendien is door corona al geruime tijd geen plaats voor fysieke (verdieping) cursussen en worden er webex sessies gehouden. Deze zijn erg vermoeiend en naar mijn mening minder effectief dan normale lessen. Ondanks dat ik mijn best doe heb ik het gevoel dat mijn kennis beter op pijl zou moeten zijn. Doordat ik de zaken weloverwogen wil afhandelen vergt dit helaas meer tijd dan ik voorheen nodig had, tijd die ik eigenlijk niet ter beschikking heb.

Teveel werk en toch graag willen voldoen is de basis voor oververmoeidheid.

Door inkrimping personeel kan de wordt niet het werkaanbod verkleint. Dus met minder mensen moet nog steeds hetzelfde werk gedaan worden.

Flexibeler worden in aantallen, in het werk is elk dossier anders en vraagt om een andere tijdsbestek.

A. Er worden veel (vaktechnische) overleggen gepland, waardoor er weinig eigen vrije ruimte in de agenda overblijft. In combinatie met het thuiswerken, verlopen diverse processen en overleggen moeizaam, zijn er onduidelijkheden en komen werkrelaties onder druk te liggen. De geplande overleggen hebben soms geen (strakke) agenda of doel, waardoor de meeste overleggen langer duren dan gepland en er geen acties/werkafspraken zijn vastgelegd. Hierdoor is het noodzakelijk om het overleg bij te wonen, anders heb je geen idee wat er besproken is. Kortom: de vergadercultuur zou verbeterd moeten worden: agenda (met tijdsindicatie), doel per agendapunt en afsluitend vastleggen met een actielijst.

B. De mailbox stroomt iedere dag vol. De uiteenzettingen per mail zijn soms zeer uitgebreid en de toonzetting negatief. Waarom niet kort en bondig mailen en vervolgens telefonisch of per mail afstemmen?

C. Interne deadlines die vervolgens verschuiven of vervroegd worden, waarna je maanden later wordt gevraagd om toelichting. Waarom telkens reguliere vragen en opdrachten urgent maken en jaarlijks bepaalde zaken onder stoom en kokend water afronden? Kortom er wordt te weinig gestuurd op strategische en tactische doelen.

Door corona is de werkdruk op dit moment natuurlijk anders, maar over het algemeen is de werkdruk te hoog, waardoor men de neiging krijgt om een post snel af te handelen. Als men posten goed en volledig wil behandelen cq. beoordelen dan heeft men meer tijd nodig.

Meer deskundigheid kennis bij directie welke medewerkers we nodig hebben.

Momenteel lijkt zo'n beetje elk item belangrijk en prioriteit te hebben en iedereen op alle niveaus is elkaar lekker gek aan het maken. In werkelijkheid is het misschien ook wel zo dat alles belangrijk is. De Bd organisatie staat tenslotte voor immense uitdagingen; op Governance gebiedt, compliance, ICT, AO/IC, Security, enz. Maar uiteindelijk kan geen enkele organisatie alles tegelijk, moet je ook niet willen. Er zijn altijd maar een paar mensen die van bepaalde onderwerpen veel afweten en die dan een soort trechter / vergaarbak / vraagbaak worden van alle moeilijke uitdagingen. Die mensen willen graag helpen, maar worden daarmee ook sneller overbelast, waardoor juist zij een risico op vroegtijdige uitval vormen. Ook bijv. die achterlijke deadlines bij kamervragen. Wordt er een mail 's middags om 15u. verstuurd met een deadline de volgende dag in de ochtend.... Tussen de 50 andere prio mails van diezelfde dag en al bestaande hoog prio activiteiten (voor FSV, HVB, BOO, IHH, enz) is dat gewoon niet te doen <waarom moet dat zo idioot kort dag en kan dat niet in 3 dagen of een week? >. In ieder geval gaat dat ten koste van de kwaliteit. En daarbij haken medewerkers (intern en extern) dan ook af; Let wel: de goede mensen vertrekken als eerste! Leer van de reorganisatie van nog niet zo lang geleden.... Mensen boeien is in deze organisatie niet moeilijk. Binden een stuk lastiger en een risico als je kijkt naar de uitdagingen die liggen! Gemiddeld is een contract slechts 36u. De teams waarmee ik werk draaien gemiddeld 45 - 50u per week... Dat zegt genoeg... En nee, deze teams leveren kwaliteit en doen het meeste in 1x goed, dus daar ligt het niet aan.

Ik heb sterk de indruk dat de werkdruk niet eerlijk verdeeld is , individu kan te veel bepalen hoeveel hij kan doen en hoeveel hij doet. MAW niet iedereen heeft dezelfde instelling om met elkaar het werk te klagen en daar is ook te weinig aandacht voor door de mensen die daar op moeten toe zien.

De werkdruk is veel te hoog, er wordt gestuurd op aantallen, dat is in een dienstverlenend overheidsorgaan funest aangezien er geen meetbare homogene output is om te meten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkdruk op ons team is hoog te noemen. Zeker als dan ook nog in Apeldoorn in CaseManager fouten worden gemaakt, waardoor we tijdelijk met de aangiften niets mogen doen en vervolgens na herstel alsnog moeten gaan beoordelen. Daarnaast worden er door collega's in Breda ondernemers afgevoerd in verband met bijvoorbeeld 4x nihil aangiften. Vervolgens moet de ondernemer toch weer opgevoerd worden en dat moet dan ineens door de eenheden zelf worden gedaan.

meer aandacht voor de 'kleine' middelen bij het toekennen van vacatures

Teveel werk, te weinig mankracht

Binnen het team (en andere teams) komt veel meer werk binnen dan door het aantal mensen gedaan kan worden. Dit knelt, zeker door prioritering van bepaalde werkstromen en projecten.

zie hierboven. De administratieve en overleg druk geeft dat je onderzoeken niet in de voorgeschreven tijd kan doen.

De werkdruk ligt mij bij en mijn directe collega's erg hoog. Idealiter zouden er op korte termijn enkele (ervaren) collega's bij moeten komen. Het proces van nieuwe collega's aannemen verloopt wat mij betreft erg moeizaam en traag (wordt primair naar cijfers gekeken), waardoor in het beste geval de werkdruk van vandaag leidt tot een nieuwe collega over twee jaar. In dit kader vind ik het ook bijzonder dat bij het vertrek van een manager of vaco direct alle registers open getrokken mogen worden qua werving (in no time zelfs externe werving) terwijl dit bij vertrek van een collega die het werk daadwerkelijk uitvoert niet het geval is.

Momenteel geef ik leiding aan <*****> mensen binnen MKB. In combinatie met de huidige ontwikkelingen COVID, FSV, SPO 2022, KZB etc. vraagt dit wel heel veel. Ook de GCR fietst er gemakkelijk nog eens doorheen.

betere tools voor de werkverdeling om het werk te kunnen verdelen.

Werkdruk verlichten door gezamenlijk te prioriteren en keuzes te maken over wat we niet doen.

Wij hebben binnen onze team altijd met deadlines te doen, het is soms amper tijd om eens een stapje minder te rennen, want de volgende deadlines is er weer. Ik kan met recht zeggen dat velen binnen ons team hard werken.

Werkdruk is veel te hoog. Niemand die ruimte heeft wat over te nemen.

Het is bij een vorig leidinggevende voorgekomen dat zij teveel met haar eigen resultaten en doelstellingen bezig was en de hoge werkdruk bij werknemers weinig tot geen aandacht gaf.

Omdat er binnen ons team ondanks dat er vele malen is aangegeven dat wij te weinig heffingscapaciteit hebben wordt telkens aangegeven dat er geen ruimte is voor het aannemen van een nieuwe medewerker. Dit komt omdat onze eenheid eigenlijk al een overbezetting heeft. Echter vanwege de hoeveelheid te regelen IB-aangiften en de tijd die daar voor ons ontstaat er werkdruk waardoor een aantal posten niet de aandacht krijgt die ze verdienen. Indien de capaciteit zou worden uitgebreid kunnen deze posten wel behandeld worden en gaan ze niet door de kelder.

Er is geen werkdruk, die leg ik mijzelf op. Niemand die mij daartoe aanzet.

Jaarlijks wordt er een doelstelling voor het te behalen bezwaren/onderzoeken etc. gesteld. Deze doelstellingen worden ook op persoonlijk niveau geventileerd. Ik vraag mij af wat de meerwaarde hier van is. Laat de mensen hun werk doen, dan worden die doelstellingen vanzelf gehaald. Men spendeert niet expres meer tijd aan een bezwaar oid. Dit heeft dan te maken met de zwaarte van een post. Door mensen vertrouwen te geven, bevordert mi de productiviteit.

Werk wordt verdeeld op basis van de push methode. Dit betekent dat aangiften, bezwaren en verzoeken (ik weet niet of dit voor verweren ook geldt) binnen komen en worden verdeeld onder de medewerkers. Dit kan betekent dat je meer posten ontvangt dan waarvoor je ingepland bent en misschien zelfs de tijd die je werkt. In mijn geval betekende dit dat ik meer werk heb, dan de uren die ik per week werk. De werkdruk kan ik eigenlijk nog wel aan (ik zit niet ziek thuis), maar mijn verlof neem ik al een aantal jaren niet op volledig op, omdat anders het werk af komt. Naar mijn mening wordt het capaciteitprobleem bij de medewerkers gelegd en ligt de werkdruk te hoog.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

er wordt vaak normeringen gemaakt die nergens op gebaseerd zijn. Je moet zoveel verschillende stappen zetten in de controle dat dit echt niet meer mogelijk is binnen een bepaald tijdbestek. er komt alleen maar bij, nooit gaat er iets af.

Als leidinggevende ervaar ik een enorme administratieve last. Veel zaken (sap, declaraties enz) moeten door de leidinggevende worden gecontroleerd, veel zaken moeten door de leidinggevende worden uitgevoerd (ziekmeldingen, controleren van poortwachter, nieuwe instroom enz). Veel P zaken zijn gecentraliseerd en dat maakt het lastig om je weg te vinden. Gelijktijdig moet alles via bestellingen centraal worden aangeleverd. Voorheen kon je als leidinggevende een bloemetje (of iets anders passends) kopen en bij een zieke collega op bezoek, eigen beheer en eigen verantwoordelijkheid. Behoefte aan meer ondersteuning op de kantoren. Dit alles legt een grote druk op het werkpakket, hierdoor kom je minder toe aan de zaken die er toe doen. Het gesprek over de inhoud van het werk.

Door gebrek aan visie en daarmee gepaarde onkunde van duidelijke prioritering blijft alles even belangrijk waardoor iedereen alles moet blijven doen met beperkte FTE's. Er moeten keuzes gemaakt worden en dat durft men niet. Je hebt het gevoel dat niks af komt en alles onderhanden blijft.

Er is te veel administratief werk wat goed op een lager niveau belegd kan worden.

De werkdruk is hoog als gevolg van de gestelde termijnen en te weinig personeel. Er is meer gekwalificeerd personeel nodig dan dat er nu is of wordt aangenomen.

Uitstroom van zeer ervaren collega's. Er is/gaat veel kennis verloren. Inwerken nieuwe collega's duurt lang. Daardoor wordt de werkdruk bij de zittende collega's groot.
Ook het moeten vullen van "tig" systemen, vergroot de werkdruk.

niet iedereen kan zelf tijdig het signaal afgeven dat zijn werkdruk te hoog is; hier moet actiever op worden gelet door leidinggevenden en collega's

Mijn werkdruk is het probleem niet, maar werkdruk is op plekken geheel weggevallen als gevolg van de pandemie en vervolgens lijkt er een inhaaleffect ophanden zodra het toezicht en de invordering weer geheel kunnen worden opgestart. Collega's die 1½ jaar hun werk niet hebben kunnen doen hebben begeleiding nodig om weer op te starten. Kennis is verloren gegaan, vaardigheden zijn verloren gegaan, routine is verloren gegaan en we doen alsof we gewoon de knop weer om kunnen zetten. Dit gaat tot problemen leiden.

Doordat er het afgelopen jaar heel veel fouten gemaakt zijn met de applicatie Case Manager en daardoor het vele extra werk wat het met zich mee heeft gebracht is de werkdruk heel erg hoog geworden. Mede omdat er collega's zijn vertrokken en er geen nieuwe medewerkers op C niveau bij zijn gekomen.

De nadruk ligt voor mijn gevoel teveel op kwantiteit en minder op kwaliteit

Veel leeswerk en veel overleg om zaken te bespreken en beslissingen te nemen.

De hoeveelheid van de systemen en op hoeveel plaatsen je zaken moet opslaan en aantekenen maken de werkdruk alleen maar hoger

De werkdruk ligt hoog, vaak heel hoog. Sinds de coronacrisis wordt er binnen de invordering heel veel gewijzigd, waardoor je voor je gevoel vaak met dagkoersen te maken hebt. Als het ene beleidsstuk net voldoende helder is voor de werkvloer, zou er eigenlijk al gewerkt moeten worden met het volgende. Er zit flinke tijdsdruk op het werk, dat is niet altijd voor iedereen duidelijk. Daarnaast moet er nog een enorme bulk aan nieuwe kandidaten geworven worden, waar selectiegesprekken mee gevoerd moeten worden en moeten nieuwe medewerkers worden begeleid en opgeleid en vinden er tig overleggen plaats via Webex. Het werk is niet te plannen, waardoor het maken van een planning of werkverdeling onmogelijk is. Dit zorgt voor extra werkdruk.

Er is teveel werk voor te weinig medewerkers. Wegwerken van achterstanden en voldoen aan Awb-termijnen maken dat het heel lastig is om zaken de aandacht te geven die het verdienen.

Werk is in overvloed aanwezig. Dat is veelal niet eens het allergrootste probleem. Wel ontbreekt het aan -administratieve- ondersteuning die er voor zou kunnen zorgen dat je zelf bezig bent met de werkzaamheden waar je voor opgesteld staat. Dat was in het verleden absoluut beter geregeld.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Formele wet- en regelgeving stellen hogere eisen aan het handelen van de inspecteur. Prima, natuurlijk. Echter, het vereist meer tijd. Om aan de hogere eisen te voldoen, ervaar ik een toenemende werkdruk.
De ICT-omgeving maakt simpele handelingen (toevoegen van documenten aan dossier, opslaan en openen van documenten) dit komt de werkdruk niet ten goede. Ik ervaar in toenemende mate frustratie over tergend langzame verwerking en. Dat nog gewerkt wordt met Verkenner in plaats van rechtstreeks in een applicatie/dossier, maakt aanvullende handelingen noodzakelijk om de dossiervorming opporde te hebben. Deze handelingen (zoals omzetten naar pdf en uploaden) nemen erg veel tijd in beslag. Ik ben haar in verhouding erg veel tijd aan kwijt.
Ook het vaststellen van beschikkingen vergt erg veel tijd. Administratieve ondersteuning is nodig om in de huidige ICT-omgeving de specialist efficiënt in te zetten. Dit zal de werkdruk ten goede komen.

De werkdruk wordt door mij op dit moment als te hoog ervaren. Het controleproces is een complex proces waarin veel van een controlemedewerker gevraagd wordt. Daarnaast wordt van ons verwacht dat wij de actualiteiten binnen meerdere middelen bijhouden, bijeenkomsten bijwonen enzovoorts.

Krijg mijn werk niet af, agenda wordt in redelijk grote mate beheerst door overleggen die anderen plannen zonder rekening te houden met mijn persoonlijke agenda. Wanneer gaan we doen i.p.v. denken?

Momenteel krijgen de zowel medewerkers als leidinggevenden steeds meer werk, steeds hogere eisen over zich heen uitgerold. Ook de leidinggevenden worden momenteel begraven onder hun steeds meer oplopende taken. Naast TL van een team van 20 a 25 medewerkers ben je vaak ook nog Portefeuillehouder van een belastingmiddel en daar bovenop komen dan nog allerlei andere kantoortaken plus het land gaat ook steeds meer taken wegleggen die de TL dan ook nog moet organiseren. Om maar niet te praten van alle administratieve taken daarbij. Het wordt echt te veel zo langzamerhand.

Er is een groot gebrek aan het ontstaan aan ervaren collega's. Er moet met spoed personeel aangenomen worden op middenkader. Met name E-functies. deze zullen de huidige en de volgende uitstroom, over 5 tot 8 jaar, moeten gaan opvangen. Op dit moment lopen kritische werkstromen, w.o. toezicht en ITE, al gevaar. als dit signaal niet wordt opgepakt zal een volgende interne crises niet afgewend kunnen worden. met alle (politieke) gevolgen van dien.

Teveel werk voor te weinig mensen

Voor sommige mensen is de werkdruk erg hoog. Er wordt door oa het management bij bepaalde middelen gekeken naar de productiviteit van de collega's en naar de mate van posten afhandelen in het 'groen'. Indien deze indicatoren goed zijn, zou er 'niks aan de hand' zijn. Dat mensen met een burn out uitvallen of dat de behandeltermijn van posten steeds maar wordt opgehoogd (groen blijven) en enorm oploopt, lijkt minder relevant voor het management. Dit is frustrerend en de ervaren werkdruk loopt nog meer op.

Uitstroom van ervaring (seniors) leidt tot bovenmatige druk op de ervaren collega's. Zorg voor deze medewerkers is nodig om uitval te voorkomen. Oplossing zit deels in het tijdig (proactief) werven van medewerkers als uitstroomdatum bekend is van ervaren medewerkers.

Er is meer werk dat opgepakt moet worden dan dat er feitelijk gedaan kan worden. De werkdruk wordt ook mede veroorzaakt door eenzijdig sturen op Awb-conform werken (die termijn zijn wel heel krap, als je ziet dat bezwaren pas na 10 of 12 weken uit de administratieve verwerking komen) en ingewikkelde regelgeving, waarbij weinig nagedacht wordt over de uitvoering.

teveel werk voor de tijd die ik werk

Door de coronamaatregelen is de doorlooptijd van onderzoeken langer.
Het is moeilijker om onderzoeken op afstand tijdig af te doen waardoor er meer tegelijk lopende controles plaatsvinden.
Ik kan er weinig op meegeven omdat we dit niet in de hand hebben.

Teveel werk, deels bepaald door ad hoc, deels bepaald door allerlei spoedvragen gericht op rapportages, beleidsvraagstukken. Bestuur en management zeggen geen nee, zijn niet kritisch, leiden ongefilterd door, nemen hun medewerkers hierbij onvoldoende in bescherming.

Het werkpakket is te groot en er worden n.m.m. verkeerde keuze gemaakt en soms het werk er gewoon door gedrukt om het wel te behandelen

Voor sommige middelen zoals loonheffingen en vennootschapsbelasting is er op dit moment te weinig (toezichts)capaciteit. Het te verrichten werk komt hierdoor onder druk te staan. Door kunst- en vliegwerk worden toezichtsprocessen in stand gehouden.

werkdruk wisselt heel sterk, er zou een betere planning kunnen komen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De werkdruk is ongezond hoog. Een relatief klein kantoor met onderbezetting op bijna alle afdelingen krijgt idioot hoge doelstellingen. Het gevolg is het omvallen van mensen en soms ook voor langere tijd. Werk is amper intern nog over te dragen bij uitval. Dit heeft ook gevolgen voor AWB-termijnen.

Ik ben van mening dat de complexiteit van dossiers steeds groter wordt. De systemen en de vastlegging daarvan werken niet mee. Het nog steeds te complex en onoverzichtelijk onze systemen.

Net zoveel werk of meer werk moet verricht worden met minder (gekwalificeerde) mensen

De verdeling van werkzaamheden in het team is oneerlijk verdeeld. Mensen die altijd hard werken en nooit klagen krijgen juist al het werk. Mensen die altijd wat hebben kunnen met de armen over elkaar blijven zitten, zodat de werkdruk bij het hard werkende personeel alleen maar meer wordt. Het lijkt erop dat dit wordt getolereerd binnen de organisatie. Terwijl het mij eerlijker lijkt dat de groep die weinig doet eens goed aangepakt wordt en ook zijn steentje bijdraagt. (En dan bedoel ik niet de geïntegreerds en de mensen die langdurig ziek zijn/ziek geweest zijn).

Werkdruk verminderen door te zorgen dat bij iedere werknemer die het team om wat voor reden dan ook verlaat, een nieuwe vacature voor te openen en te zorgen dat er weer iemand voor terug komt.

Werkdruk ervaart ieder anders, de één kan ook meer of minder aan dan de ander en ervaring speelt daarin ook een rol. Ik vraag me wel eens af of de hoeveelheid werk wel goed verdeeld is tussen collega's, dus mogelijk zou daar wat meer aandacht aan geschonken worden. Vandaar deze keuze.

De maatschappij vraagt steeds meer. Daarnaast worden de fiscale regels ingewikkelder. Daardoor is er steeds meer en moeilijker werk. De ervaren medewerkers stromen uit voordat ze hun kennis en kunde hebben kunnen overdragen. Alleen een opleiding is niet genoeg, praktijkervaring is ook heel belangrijk. De werkdruk neemt hierdoor toe.

Er heerst nog steeds een grote afrekencultuur. Er wordt sterk gekeken naar aantallen. Kwaliteit zou meer aandacht moeten krijgen in plaats van kwantiteit. Er wordt sterk gekeken naar resultaat gericht sturen in negatieve zin....

De uren die je krijgt voor een controle zijn belachelijk laag. Zeker gezien alle handelingen en werkzaamheden (vullen van ATB en heel veel ander formulieren die ingevuld moeten worden) die bij het afwikkelen van een controle komen kijken. Allemaal veel te bewerkelijk en er komt steeds meer bij.

Ik vind dat de werkdruk soms wat fluctueert. Het is qua toebedeling lastig in te schatten of iemand werk nodig heeft of juist even op de rem moet trappen. Beetje hollen en stilstaan. Doordat binnen de OB de collega's weggaan blijft er een kleine pool aan mensen over om eventueel mee te sparren. De werkdruk ligt bij velen hoog waardoor dit het sparren met de juiste collega's in de weg staat. Je merkt dat de ruimte en rek eruit is. Dit maakt dat je voor dilemma's komt te staan. Ook vind ik dat er meer aandacht moet zijn voor de verschillende stromen werk op E, F, I-niveau.

De gemiddelde controleduur voor boekenonderzoeken is te laag vastgesteld, mede door het verplicht invullen van ATB en overige administratieve zaken

Door de behandeling van 'zwaardere' problematiek is het aantal af te handelen aangiften per jaar te hoog. De doelstelling kan niet worden gehaald.

In de praktijk zien we hardwerkende, loyale medewerkers, kopje onder gaan. Dit heeft vaak ook te maken met persoonlijke omstandigheden zoals het vele thuis zitten door Corona. De op een kantoor vanzelfsprekende ontspanning, praatje bij de koffie automaat, even lachen met elkaar, zit er thuis veel minder in, door de lange duur kan dit gaan vreten aan mensen. Risico is ook dat er thuis te lang wordt doorgewerkt, zonder voldoende afleiding. Door uitvallende collega's stapelt het werk zich meer en meer op.

Op dit moment meer werk dan mogelijk is in de beschikbare tijd.

Momenteel ervaar ik een te hoge werkdruk. Teveel onderhanden werk. Voorraad onderhanden werk loopt op door te weinig capaciteit binnen het team waardoor de werkdruk op aanwezige capaciteit binnen het team teveel toeneemt. Moet hierdoor regelmatig overwerken.

deadlines steekproefposten zorgt voor veel druk in combinatie met aantal in te stellen boekenonderzoeken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

Ik ervaar extra werkdruk omdat de normen voor het uitvoeren van opdrachten feitelijk veel te laag liggen. De materie is steeds complexer geworden en er moeten steeds meer administratieve handelingen verricht worden en de controle-tijd is ongewijzigd. Je kunt je controle-uren laten ophogen, maar ook dat gaat weer via een controlepunt met motivatie waarom, waardoor etc. Dit voelt niet lekker en ik ervaar dat als druk.

Te weinig personeel t.a.v. de vele taken in het primaire proces die tijdgerelateerd zijn en daarbij alle landelijke taken zoals Toeslagen en FSV. De organisatie durft wel prioriteiten te stellen in de taakvolgorde maar durft niet zodanig op te treden dat hierdoor taken niet gedaan kunnen worden cq later afgewerkt worden.

Ik ben docent en VTA Controle. Online lesgeven en dossiers bespreken vraagt veel meet tijd en geduld dat dat je nodig zou hebben in fysieke bijeenkomsten.

De betrekkelijke eenzaamheid thuis en het hebben van minder collegiale contacten maakt dat ik soms het idee heb dat ik helemaal op mezelf ben aangewezen. Zaken die ik anders op kantoor gewoon even voorleg of bespreek hou ik nu meer voor mezelf. Dit komt mijn productie niet ten goede.

Op dit kantoor is reeds vele jaren een groot tekort aan medewerkers. Het lukt niet om werk over te laten nemen door andere kantoren of om werk niet te doen. Door onduidelijke landelijke afspraken lukt het niet om medewerkers naar ons kantoor te krijgen (intern of extern).

meer ondersteuning M2 voor HR- en administratieve taken

De werkdruk lijkt bij veel medewerkers steeds hoger te liggen sinds we thuiswerken. Dit verbaast mij, omdat we niet meer hoeven te reizen. Er wordt steeds meer van iedereen verwacht, van hoog tot laag in de organisatie.

Te weinig mensen op te veel werk. Eerder anticiperen op verandering.

Meer mensen aannemen. Op dit moment is er veel te veel werk en weinig personeel. Waardoor al het werk verdeeld moet worden over een aantal collega's als 1 collega of 2 uitvallen komt het erop neer dat al hun werk overgedragen wordt op de rest. Terwijl de rest het ook druk heeft met zijn eigen onderhanden werk.

Er zijn meer collega's nodig om het werk goed te kunnen doen.
In plaats van posten met interesse behandelen zijn (denk ik) veel collega's vooral bezig met posten 'wegwerken'.

Mijn werk wordt grotendeels bepaald door een algoritme. Hierdoor is of de werkdruk te hoog of er zijn te weinig mensen om dit uit te voeren.

Er is meer werk dan verzet kan worden. Bij het vertrek van collega's vindt maar beperkte opvolging/werving plaats. Ik maak me zorgen over de continuiteit van bepaalde processen.

Doordat het aannemen van nieuwe medewerkers voor het primair proces jaren stil heeft gelegen is binnen de Belastingdienst (met name door politieke druk) binnen nagenoeg alle belasting middelen en processen een groot te kort ontstaan aan medewerkers, met name in de Randstad. Dit tekort is nog groter geworden door een meer dan gemiddelde uitstroom (switch regeling/vergrijzing) van heel veel ervaren medewerkers. Daarbij komt dat er langzaam (nog steeds veel te weinig) weer geworven mag worden. Het gaat hier regelmatig om instroom van nog onervaren medewerkers. Deze medewerkers zijn niet direct inzetbaar ivm begeleiding/opleiding. Deze begeleiding/opleiding moet weer geleverd worden door ervaren medewerkers die dan niet kunnen worden ingezet in de verschillende primaire processen en middelen. Tenslotte worden de laatste jaren (ook weer onder politieke druk) heel veel medewerkers vanuit het primair proces ingezet op andere werkzaamheden. Door de hiervoor genoemde ontwikkelingen is de druk bij medewerkers/leidinggevenden en hun regiodirecteuren steeds groter geworden en helaas wordt het werk er daarmee niet leuker op. Deel deze zorg met de politiek (en vertel ook de andere kant van het verhaal) en kijk of we daarin niet meer kunnen samenwerken ipv elkaar tegenwerken. Dit alles in het belang van de BV Nederland met zijn belastingplichtigen/schuldigen.

Nu thuis gewerkt wordt, vergeet men snel de tijd en werkt men onbewust meer. Verder is het lijntje tussen werk en prive dun omdat men fysiek in dezelfde ruimte bevindt. De knop in je hoofd kan soms niet om na afloop van een werkdag, zeker als er nog veel werk ligt.

De werkdruk <*****> is veel te hoog voornamelijk als gevolg van niet opgevulde vacatures na het vertrek van 3 collegae terwijl de hoeveelheid werk alleen maar toeneemt

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

892 **Werkdruk**

De minder ervaren medewerkers hebben last van werkdruk doordat zij nog niet zelfstandig het werk kunnen afronden. Zij zijn afhankelijk van hun begeleiders, die het op hun beurt ook druk hebben doordat zij de begeleiding naast hun reguliere werkzaamheden doen. Waarbij het zwaardere werk ook nog eens bij dezelfde medewerkers terecht komt die ook de begeleiding doen. Zij zitten in een spagaat.

De aard van een groot deel van de werkzaamheden brengt met zich mee dat prestaties niet te vangen zijn in zuiver kwantitatieve KPI's. Echter daar lijkt het wel vaak op. Kwaliteit en diepgang leiden eronder.

740 **Informatievoorziening**

informatie moet duidelijker dat het te begrijpen is ook door minder hoogopgeleide mensen

zie 'informatievoorziening naar de burger'.
De Belastingdienst-website is een draak die voor menig jan-met-de-korte-achternaam totaal onleesbaar is.
Dit komt meer door de hoeveelheid tekst en de moeilijkheid van de wet an sich dan het ontwerp van de site zelf maar het probleem blijft.

Vakinformatie is nu gefragmenteerd terug te vinden op intranet, connect people etc. Hier zou meer structuur in aangebracht kunnen worden en de doorzoekbaarheid zou vergroot kunnen worden.

Beter vaststellen voor wie welke informatie van belang is en alleen aan die mensen de informatie delen. Uiteraard wel met de mogelijkheid voor anderen om deze informatie tot zich te nemen als zij daar intrinsieke behoefte toe voelen.

Het gebeurt nogal eens dat werkpakketten worden toebedeeld zonder vooraf overleg te hebben met de uitvoerders die men op het oog heeft.

Informatie komt vaak laat en achteraf. Of informatie waar de werkvloer om vraagt wordt niet openbaar gemaakt.

Ja, wat moet ik hierover zeggen. We hebben vele deskundige in dienst.

De informatievoorziening vanuit de landelijke portefeuilles naar de werkvloer toe is minimaal. Dit zou naar mijn idee meer gedaan moeten worden. Hierdoor komen veranderingen dan mogelijk niet meer als grote verrassingen.

In een eerder stadium worden betrokken bij de uitvoering van nieuwe maatregelen. Vaak worden er in de politiek besluiten genomen die onuitvoerbaar zijn en het liefste geisteren zijn ingevoerd.

Zie hiervoor..... er wordt alleen maar gedacht aan de klant ('hoe houden we die te vriend') , fraude etc. mag niet (meer) genoemd worden, niet meer onderzocht worden.

Teveel gevallen van oneigenlijk gebruik (lees: fraude) zien we wel, maar mogen er niets aan doen! Bv. Toeslagen (UHT), wij zien dat het fout gaat, dat er fraude wordt gepleegd, dat er ten onrechte wordt gemeld als 'slachtoffer', maar we worden niet gehoord!!!!

Door reorganisaties is met name het informatie gedeelte van de dienst op de schop gegaan. Niet duidelijk wie nu nog de baas van de gegevens is. En wie er wat mee mag doen. AVG heeft op dit gebied veel kapot gemaakt. Een heel enkele keer terecht maar ook heel veel ten onrechte.

Snelheid waarin de maatschappij zich van ontwikkelt vraagt iets anders dan vertragende ketentafels mbt investeringsvragen (die overigens goed toezien op nut en noodzaak)

De ICT-systemen zijn aan een update toe. Zorg dat de systemen gebruikt door de werkvloer niet alleen voor het management gevuld moeten worden. Koppel het systeem zo dat de werknemer slechts het "echte" werk hoef te doen en dat het management uit dat zelfde systeem haar info kan halen zonder dat de werknemer daar extra handelingen voor moet uitvoeren.

Dit hangt samen met de (on)duidelijkheid van de koers/visie en de samenwerking binnen de overheid. Onvolledige en onduidelijke informatie zorgt voor onjuiste interpretaties en conclusies. Feiten moeten helder en onbetwist zijn. Daarna kunnen meningen verschillen maar dat is prima en zelfs gewenst. Anders kunnen en mogen denken over hetzelfde is cruciaal in een vrije maatschappij, zolang het maar over dezelfde duidelijke feiten gaat.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

De afgelopen periode zijn we vaak op een onplezierige manier in het nieuws geweest. Regelmatig moet je informatie uit de krant halen, die bij ons nog niet bekend is.
Zou fijn zijn als daar eerder op ingespeeld wordt.

Communicatie intern maar ook naar buiten toe kan sneller en duidelijker. De overlap aan systemen intern is ook lastig werken soms.

Komt vaak voor dat we uit de krant ontwikkelingen binnen de dienst lezen. Intern zijn we daar niet van op de hoogte gesteld.

Met name op ict gebied komen er allerlei veranderingen die niet goed gecommuniceerd worden. Zoek het zelf maar uit. Gelukkig levert zoeken via de ict site wel resultaat op. Maar in combinatie met de werkdruk kost dat allemaal weer extra tijd.

Eerste stappen zijn gezet om in gesprek te kunnen gaan met de directie, het zou goed zijn dat dat een vast onderdeel gaat worden, minder afstand tussen de leiding en de werkvloer.

Verbetering van de systemen.

De informatievoorziening is ontoereikend. Er is veel technische achterstand waardoor het heel lastig is om een scherp beeld van de actuele situatie te krijgen.

De informatievoorziening op intranet is een stuk verbeterd, ook door de [redacted] hun ervaringen delen. Dat ervaar ik als betrokkenheid bij de medewerkers. Zeker in die toeslagentoestand waar we inzitten. Maar ik ben wel van mening dat er wat meer duidelijkheid naar buiten mag hoe het voor de medewerkers is om steeds als een zonnebok te worden neergezet. Zodra ik op het journaal het woord Belastingdienst hoor, gaan mijn nekharen rechtover eind staan. Want niet alles is waar wat er in de pers wordt gezegd. Dat is zeer frustrerend!

We krijgen erg veel (te veel) informatie. Maar de informatiestroom moet beter ingericht worden. Moet meer gaan over je eigen vakgebied, er moet dus meer gefilterd worden.

Informatie komt regelmatig niet of te laat. Er wordt traag gereageerd op actualiteiten

Bij de controle op de toeslagenaffaire blijken er ook belastingplichtigen te zijn die achteraf geen recht hebben op de uitbetaling. Waarom dit verhaal niet richting de pers terugkoppelen om de "foute" Belastingdienst in een iets beter licht te zetten?

De informatievoorziening is nog altijd niet op orde. Een veelheid aan systemen waar je je informatie moet zoeken en muteren. Het werkt vertragend en frustrerend. Het wordt tijd dat hierin eens wordt doorgepakt.

informatie komt laat, niet of onvolledig. Verschillende mensen hebben verschillende informatie. Voorziening is niet transparant.

als medewerker horen wij vaak eerder in de media wat speelt dan van de organisatie. anticipeer en informeer.

vaak incompleet of te laat.

Deel eens wat meer informatie en maak die concreet

De informatievoorziening door de dienstleiding richting de medewerkers, en de media, over de misstanden bij toeslagen en de misstanden bij de zogenaamde zwarte lijsten is erg zwak. Tegelijkertijd ontvang je thuis wel een blad Belastingwerk (de Pravda) waarin het beeld wordt geschetst dat het allemaal geweldig gaat en het functioneren van de Belastingdienst op onderdelen een voorbeeld is voor andere landen. Daar zakt mij de broek van af!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Informatievoorziening kan altijd beter. Nog te vaak wordt er niet/onvoldoende of niet duidelijk geïnformeerd door de werkgever in een ander geval wordt de individuele medewerker geacht zelf een volleerd ICT-er te zijn

Het is belangrijk dat bij een situatie als deze waarbij thuiswerken een belangrijk onderdeel is geworden van het dagelijkse werkproces dat de een juiste, tijdige en volledige informatievoorziening plaatsvindt. Deze informatievoorziening moet ons namelijk op weg blijven helpen om op een zo goed mogelijke manier ons werk thuis en op kantoor te kunnen blijven doen.

Hoe kunnen we de belastingbetaler nog duidelijker informeren. De site in nog simpelere taal aanpassen.

In zijn algemeenheid (maar zeker nu in coronatijd) mis ik eenduidige berichtgeving. Soms moeten we het doen met een berichtje uit de staatscourant, dan een mededeling van de [redacted] of afleiden uit een verslag van LVOI of landelijke regie.

Slechte informatie verstrekking over de dingen die spelen in de actualiteit

Ronduit schandalig. Momenteel worden we heel snel ingehaald door de buitenwereld. Die bouwen in bijvoorbeeld 3 maanden een nieuw systeem/applicatie en de BD in 3 jaar. Vervolgens wordt daarbij veelal gebruikgemaakt van oudere technieken, waardoor de achterstand enkel wordt vergroot. Ik ben dan ook een voorstander van uitbesteding in plaats van zelf prullen en prutsen.

Informatie kun je nooit genoeg krijgen. Er is echter wel een behoorlijke overkill aan informatiebronnen. De hoeveelheid informatiebronnenbronnen (nieuwsbrieven, Intranet ,connect-people) maakt het allemaal erg ondoorzichtig.

Hopeloos verouderd en versplinterd. Ik weet niet of de directie weet hoe bedroevend het is, zeker in vergelijking met de buitenwereld. Zo gebruikt iedere grote directie zijn eigen archiefsysteem (eldoc, KRB, ATK+) zodat je snel een belangrijke notitie kunt missen. Het bezwarensysteem GBV is opgevolgd door LWB. Dit nieuwe programma is ontworpen voor betere BI informatie, en niet om bezwaren beter te kunnen behandelen. Het gevolg is een applicatie die zo slecht werkt, dat er ondertussen al aan een opvolger wordt gewerkt.

Met het gebruik van data zijn er veel mogelijkheden om onze strategie bij te stellen. Helaas laten we veel liggen omdat veel data versplinterd wordt opgeslagen en weergegeven. Dat vind ik jammer.

Informatie uitwisseling moet beter geregeld worden. Wanneer je niet onder een RIEC of LIEC convenant werkt is het lastig om informatie uit te wisselen.

Onze software wordt laatste tijd (veelal web-based) omgezet. Niet echt een verbetering helaas. Kost nog meer tijd om info samen te krijgen. Oude systemen waren aan vervanging toe, maar slechte gebruikers-keuzes gemaakt. Onze systemen zouden ons moeten helpen het werk sneller en overzichtelijker te maken. Is niet het geval.

Communicatie binnen onze dienst kan anders. Nu weten we binnen ons team niet, wie wat doet en wanneer. Mail worden naar enkele collega's gestuurd en niet naar iedereen, zodat niet het team op de hoogte is wat er speelt.
Vaak is het zoeken waar we de informatie vandaan moeten halen, zeker als er klantvragen komen. Uren zoeken en diverse afdelingen/collega's bellen/mailen volgt dan. Doordat we met diverse systemen werken en niet 1 systeem is het moeilijker om de informatie te vinden.

Soms zijn zaken al lang en breed bekend voordat zij officieel gemeld worden. Tevens zit er verschil per leidinggevende wat er wel of niet door gegeven word.

Informatie komt geautomatiseerd tot je. Liever zou ik een combinatie zien met een gesprek. Vroeger werd je goed geïnformeerd in het werkoverleg, waarbij je ook vragen kon stellen. Door het ontbreken van het werkoverleg is deze mogelijkheid vervallen.

Dit blijft een moeilijk punt. Ik heb het dan over de informatievoorziening van het ministerie en de directie naar de werkvloer. Beter communiceren, maar dit zeggen we al tientallen jaren.

Binnen de belastingdienst wordt naar mijn mening gebruik gemaakt van veel te veel informatiesystemen. Dit zorgt ervoor dat vaak onduidelijk is waar informatie gevonden kan worden, waardoor het onderzoek naar feiten en omstandigheden veel meer tijd in beslag neemt.

DF&A weg er mee. Zorg voor een duidelijke structuur en schrijf een goed plan van eisen die je als MKB aan de informatie organisatie mag stellen en maak bij ieder product wat gebouwd moet worden een zorgvuldig plan en geef aan waarvoor en waartoe het moet dienen en dat alles in overleg met de praktijk/ werkvloer.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Door de doorgeslagen AGV-toepassing is niet bekend wie vertrekt of komt en wie ziek of zeer ervaart. Verruim de regels of de toepassing er van zodat we weten wat er speelt in ons team en de teams er om heen.

Bij de introductie van nieuwe programma's / applicaties moet je zelf maar uitvinden of die voor jou van belang zijn. De handleiding gaan vaak uit van een zekere voorkennis, zodat je daar niets uit kunt halen.

Interne informatievoorziening is er binnen de Belastingdienst ruim voldoende. Externe informatievoorziening is ernstig onder de maat gezien de vele ophef die wij telkens over onze dienst in de publiciteit over ons functioneren mogen horen en lezen. Het wordt tijd dat de Belastingdienst haar belastingbetalers periodiek laat weten van er met hun euro's gebeurt, waar het aan besteed wordt. Ik werd tijdens een <*****> training aangesproken door een medespeler over hoe slecht belastinggeld wel niet besteed werd. Ik heb haar kunnen vertellen dat ook zij van het belastinggeld betaald wordt. Zij is onderwijzeres op een basisschool. En haar nog meer voorbeelden gegeven die ook haar raken zoals gezondheidszorg, wegen enz. Heel veel mensen zijn zich er niet meer van bewust wat allemaal betaald wordt van het belastinggeld. Net als veel stadsmensen niet meer weten dat melk van de koe (geit, schaap, paard..) komt. Dat een slager het vlees al zodanig bewerkt dat je niet meer kunt zien dat je het dier waar het van is kunt herkennen. Oproep: Belastingdienst laat de belastingplichtigen zien waar het geld aan besteed wordt. Én dat degenen die belasting ontduiken gepakt worden. Wat de een niet betaalt moet door de ander opgehoest worden! Want die schatkist moet vol om de publieke uitgaven te kunnen bekostigen. Nederland is een prachtig land. Laat dat zien en laat ons er trots op zijn dat wij allen daar aan bijdragen.

Op dit moment is het sturen van een team en het uitvoeren van actueel relevant toezicht onmogelijk als gevolg van het ontbreken van de juiste en volledige BI en het niet ontvangen van gevraagde query's. Ben wel een beetje klaar met het excuus AVG en gebrek aan IV-capaciteit.

De informatievoorziening is zeer summier.

Ik vind het verbazend hoe matig de informatievoorziening is. Dat komt ook door tig systemen, die niet met elkaar communiceren. Tevens heb ik het idee dat veel info op intranet niet of beperkt wordt bijgewerkt.

Informatie komt langs alle wegen en kanalen binnen, bijvoorbeeld e-mail, Connectpeople, intranet via allerlei pagina's. Kijken of informatievoorziening beter gestroomlijnd kan worden.

Het lijkt wel of iedereen alles moet weten of zelf op zou moeten kunnen zoeken. We worden massaal bestookt met allerlei mails over allerlei onderwerpen. Ook via de beeldkrant krijg je zoveel informatie dat schiften, maar ook vastleggen noodzakelijk wordt. Anders kun je in een later stadium de informatie niet meer terugvinden. Wil je op de hoogte blijven van belangrijke zaken die spelen binnen de dienst en jouw vaktechniek bijhouden, heb je onderhand een dagtaak aan het lezen.

Het is ondoenlijk om alle informatievoorziening goed te kunnen volgen, er verandert te veel en te vaak. Alles wordt steeds aangepast voor het beeld naar de buitenwereld. Dat de systemen steeds aangepast moeten worden en daardoor onwerkbaar worden, is 'snijverlies'. Men vergeet echter dat de techniek slechts zoveel zelfstandig kan, zonder input van mensen. Deze mensen heb je gewoon nodig omdat onze wet- en regelgeving zo complex is en er zoveel haken en ogen aan zitten en dus praktisch ieder geval op zich staat. Het zou ook mooi zijn wanneer we als ambtenaar sommige zaken niet uit de krant of social media hoeven te horen maar gewoon zoals het hoort, van onze werkgever. Ook dit is een gebrek aan respect naar de medewerkers.

Informatievoorziening is vaak (te) laat.

Informatie is teveel versnipperd. Intranet, connect people, e-mail enz. Er zou een eenvoudiger zoeksysteem moeten komen (dus zoeken op basis van woorden, zoals bij google). Alle info via 1 portaal bereikbaar.

relevante informatie krijg je via NU.nl, maar niet via je werkgever. die hobbelt er altijd achter aan. je hoort niets of veel te laat. betrokkenheid is dan ook nihil.

omtrent werken en extreme situaties (zoals bij Corona) lijkt het mij nuttig als de medewerker altijd een "persoonlijke" mail krijgt en niet alleen via Intranet.

De automatisering is nog steeds niet op orde. De systemen zijn nog steeds niet gebruiksvriendelijk en te versnippert. De systemen lopen achter op wat men in het bedrijfsleven ter beschikking heeft zoals bijvoorbeeld een koppeling met de email. Mede in het kader van AVG is het lastig of althans zeer tijdrovend om de systemen te vullen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

wees duidelijk in welke kant je op gaat en waarom. Nee is ook een antwoord als het maar duidelijk is. vaak moeten we in de krant lezen wat er gaande is. dan hoor je slechts een kant van de zaak. wees meer open en communiceer. communiceren wil niet zeggen verdedigen maar wees open. Medewerkers hebben daar behoefte aan. leidinggevenden die achter en voor hen staan.

Als er extra inspanningen worden gevraagd voor nieuwe taken als herstel van vertrouwen, privacy en menselijke maat, dan zul je de medewerkers moeten meenemen. Niet alleen door massaal te informeren achteraf. Maar door veel meer te doen met eigenaarschap van de medewerkers. Door hen vooraf te informeren open je de mogelijkheid dat hun vakkennis daadwerkelijk een rol gaat spelen bij het maken van keuzes en het ontwikkelen van beleid. Het voorkomt onuitvoerbare regelingen en vergroot de betrokkenheid van medewerkers.

De informatievoorziening is niet goed. Vaak worden we pas later of niet geïnformeerd. Dit is echter ook verschillend per teamleider binnen het team. Er wordt vaak geheimzinnig gedaan waardoor er veel onrust komt binnen het team. Door transparanter te zijn zou er minder onrust hoeven te zijn. <*****>

Er wordt veel informatie gedeeld in ConnectPeople, maar ik (en met mee vele anderen) vinden CP maar een draak van een medium. Graag wat stroomlijing. Ik heb ook al eens aangegeven, dat de naslagwerken van de Vpb op de ICT-Gebruikersondersteuning verspreid staan over: Gebruikershandleidingen, Handreikingen, Handboeken, Gebruikersinstructies, Werkinstructies. Ik ben iedere keer 10 minuten kwijt om wat te vinden. Dat kost me op jaarbasis minstens een week.

Er is soms sprake van teveel informatie, je ziet dan door de bomen het bos niet meer. Alle informatie staat tot onze beschikking, soms is het echter lastig om de relevante informatie eruit te halen.

De verschillende systemen en aanpassingen daarop blijven een kleine ramp.
Veel info uit het verleden gaat 'verloren', MKB werk met KRB, Particulieren weer (en nog steeds) met eldoc waardoor met competentiewisselingen men niet van elkaar weet hoe vastgelegd. GBV, LWB, KRB, waarom al die verschillende systemen waarin met moeite kan worden doorgekoppeld. (Ontbrekende) aktes is onze systemen!, het valt niet mee om je werk naar behoren uit te voeren.
Soms zal contra-info wel in onze systemen zitten, maar we weten niet meer waar te kijken.

De hoeveelheid van systemen die ook (deels) verouderd zijn en de versnippering van informatie maakt dat het soms puzzelen wordt voor de medewerkers en dat kost veel tijd, soms kunnen ze de puzzel zelfs niet compleet krijgen (bijv. onjuiste data en/of AVG).

Beter op elkaar afgestemde systemen. Nu veel te veel systemen. Het moet toch mogelijk zijn om systemen te bouwen waarin je alles van een belastingplichtige kunt zien. Van aanslagen tot correspondentie

Duidelijk maken op welke wijze de IT omgeving wordt geoptimaliseerd in de toekomst.

Het gaat mij hierbij om informatievoorziening intern. Bijvoorbeeld: bij delicate onderwerpen (Toeslagenaffaire en CAF) weet je eigenlijk al dat je niet het naadje van de kous weet, terwijl jij wel in contact treedt met betrokken belanghebbenden, beslissingen moet nemen op casussen uit (voor mij) onvolledige dossiers. Dat voelt niet goed.

Transparantie begint bij het publiceren op intranet van alle belangrijke vergaderingen van MT's en ketens. Concept-verslagen delen met direct betrokkenen

M.b.t. ICT: op dit moment kan je volgens de site van 888 op drie manieren een storing doorgeven, feitelijk werken twee van de drie opties vaak niet goed; (chatten (niemand beschikbaar), en terugbelverzoek (vanwege te kiezen tijdvakken vanaf de melding en het terugbellen; in de tussentijd is bij ICT nog niet bekend dát er een probleem is). Mogelijke oplossingen: digitaal melden op de site van 888 (via de community is dit beëindigd, waarschijnlijk omdat dit niet goed beheersbaar was (?), op de site kan je dit enigszins begrenzen met invulvelden en een open veld voor uitzonderingen). Met de mogelijkheid om je melding bij een reeds ingediende melding op te tellen, dan is sneller bekend of er meer collega's last hebben van dezelfde storing.

De informatievoorziening over onze organisatie verloopt vooral intranet en af en toe een emailbericht van de teamleider. Ik heb hiermee wel het idee dat ik in hele grote hoofdlijnen wat er in de organisatie speelt. Maar zo langzamerhand raak ik het gevoel en de binding met de eigen collega's kwijt.

Duidelijke structuur in informatievoorziening via intranet.

De informatievoorziening is nog steeds niet transparant.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Informatievoorziening vanuit de Belastingdienst naar o.a. de media nav alle commotie die de laatste 2 jaar is ontstaan. Wij als medewerkers voelen geen enkele steun vanuit de leiding, hebben in het verleden geen invloed kunnen uitoefenen op de ondoordachte wetten en op de uitvoering hiervan, ondanks de vele waarschuwingen, maar krijgen dit wel op ons bordje en mogen de puinhopen helpen opruimen. Dit geldt ook voor de Coronamaatregelen die logischerwijs snel en onder druk moesten worden genomen, maar waarbij weer in dezelfde valkuil is getrapt en die onevenredig icm het voorgaande de uitvoering bemoeilijken. De burger is het vertrouwen in ons (wij zijn tenslotte het gezicht en de stem van de Belastingdienst) (deels) terecht kwijt, en er wordt van ons verwacht dit weer te herstellen zonder dat wij daarbij het gevoel hebben dat we de steun van onze leiding hierbij krijgen.

Ik heb het wel een beetje gehad met onze IV. Ik blijf de hele dag inloggen in deeltjes software die ik nodig heb om mijn werk te doen. Sommige deeltjes (bv. KBVG) worden niet of nauwelijks bijgehouden of zijn niet meer beschikbaar (ANPR). Waarom komt er geen wetgeving die ons als Belastingdienst gerechtigd maakt op dergelijke informatie en waarom wordt die informatie niet regelmatig geüpdatet?

Veel zaken moet je uit CP halen, ik vind CP een oerwoud aan informatievoorziening. Ik kom daar niet meer uit.

Op de hoogte gehouden worden van allerlei relevante en nieuwe ontwikkelingen waar je in je werk tegenaan kunt lopen.

Informatie delen met werkvloer kan duidelijk verbeterd worden. Overleg eerst voordat er opdrachten de dienst in worden geslingerd waar achteraf van blijkt dat ze niet haalbaar zijn.

Kortere lijnen en meer transparantie is geweest en niet via achterdeurtjes

We werken in een organisatie vol informatie. De informatie is gefragmenteerd te vinden (CP, intranet, naslagwerken). Het zou fijn zijn om integratie van al deze informatie mogelijk te maken.

Wanneer je voor een speciale functie wordt gevraagd, moet het vooraf compleet duidelijk zijn wanneer je hiervoor ingezet gaat worden, hoeveel medewerkers er exact nodig zijn zodat er niet onnodig mensen worden uitgenodigd en wanneer er dan een webbinar wordt ingezet moet deze ook duidelijk informatie bevatten waar je wat aan hebt.

Het moet voor iedere medewerker binnen het Toezicht mogelijk zijn om snel en effectief een beeld te kunnen vormen bij het uitvoeren van toezicht. Daarom zou het op korte termijn mogelijk gemaakt moeten worden dat we teruggaan in het aantal programma's die moeten worden geraadpleegd. Bijvoorbeeld doordat deze gegevens vanuit Klantbeeld beschikbaar zijn en indien nodig er vanuit klantbeeld doorgeklikt kan worden naar onderliggende programma's.

Informatie over de zzp-ers en de controle hiervan is nog steeds niet goed geregeld. zou toch wel een keer moeten na jaren

Informatie van bovenaf (en dan heb ik het over de lijn bóven de regiodirecteur) komt vaak (te) kort vooraf of te laat. Met name de communicatie op intranet over het coronabeleid op de werkvloer vind ik slecht en soms achterhaald. Het zou mijns inziens helpen als voor dit soort zaken één team wordt opgesteld die direct zou handelen / communiceren na verandering van beleid door de overheid.

Ik heb sinds de Corona misère (begin 2020) vrijwel niets gehoord van onze [redacted] Dat vind ik uitermate slecht.

Teveel kanalen die informatie verschaffen. Daardoor onduidelijk.

Er zijn erg veel informatiesystemen, sommige verouderd. Als je er aan gewend bent is het geen probleem, maar ik kan me voorstellen dat dit leidt tot veel werkzaamheden qua ICT. Zijn al deze systemen nodig? Soms zijn systemen ook langzaam (KRB). En company.info was handig maar hebben we nu geen toegang meer toe.

Het komt regelmatig voor dat mensen op de werkvloer pas op de hoogte worden gebracht van beleidswijziging en wetswijzigingen op het moment dat beleidswijzigingen en wetswijzigingen al doorgevoerd zijn. Op het moment dat personeel hier dan van op de hoogte wordt gebracht komen zij regelmatig al snel tot de conclusie dat de doorgevoerde beleidswijzigingen en wetswijzigingen niet haalbaar/werkbaar zijn. Waren zij vooraf op de hoogte gebracht van deze eventuele toekomstige wijzigen dan hadden zij al voortijdig aan kunnen geven waarom deze eventuele wijzigingen in de praktijk niet haalbaar/werkbaar zijn en hadden ze suggesties kunnen geven hoe eventuele wijzigingen wel haalbaar/werkbaar zou zijn.
Dus conclusie: Licht personeel tijdig in over eventuele beleidswijzigingen en wetswijzigingen en vraag ze om feedback waardoor veel problemen waar we nu mee te maken hebben voorkomen (hadden) kunnen worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

De systemen an sich werken maar informatie over het werk waar je mee bezig bent is niet of nauwelijks aan te komen. Dit werkt sub-optimalisatie in de hand of je moet een besluit nemen op basis van eigen interpretatie zonder dat je de informatie beschikbaar krijgt die nodig is voor je werk. Erg krampachtig wordt hiermee omgegaan.

Informatievoorziening is belangrijk voor het goed uitoefenen van mijn taken.
Vooral met oog op hybride werken.

We zijn meer en meer afhankelijk van goed werkende systemen en dashboards. Helaas is daar vaak veel storing de laatste tijd

Erg belangrijk om op tijd op de hoogte te zijn van veranderingen in het werk, heel soms is de communicatie niet goed. Ook een verslag van een Webex vergadering terug kunnen lezen als je er zelf niet bij bent geweest.

In de tijden van het thuiswerken is de informatievoorziening heel belangrijk, zo blijf je toch goed op de hoogte en duidelijker wat de verwachtingen zijn.

Informatievoorziening intern en extern is van belang voor collega's en burgers en bedrijven. Probeer dit zo snel en helder mogelijk te doen in begrijpelijke taal. Het werk van de Belastingdienst is te belangrijk om door miscommunicatie en foutieve informatievoorziening te grabbel te gooien. De beeldvorming extern is daarbij een extra punt van aandacht, zeker na de Toeslagenaffaire. Het kan altijd beter en sneller. Voor alle doelgroepen.

Slimmer combineren van beschikbare overheidsdata uit verschillende betrouwbare bronnen en deze sneller toegankelijk maken voor de medewerkers zodat het werk efficiënter kan worden gedaan.

Mijn werk als taxateur heeft behoefte aan uitbreiding van ons team met data-analysten, professionalisering, ondersteuning van administratieve medewerkers.

Het blijft een ding; overheid en ICT. Sommige systemen zijn hopeloos verouderd en het is soms teveel. Dingen moet je in meerdere systemen vastleggen. Ook om dingen terug te vinden die in oudere jaren hebben plaatsgevonden is soms een onbegonnen zoektocht.

Mensen hebben behoefte aan informatie op maat ... wat is er relevant voor mij. Van leidinggevenden wordt verlangd dat die dat voor de medewerker filtert en aanlevert, dat medewerkers zichzelf moeten informeren en ook een informatiehaalplicht hebben past niet in het verwachtingspatroon.

Ik heb het idee dat leidinggevenden te veel kijken naar de formele aspecten van het werk en te weinig naar de inhoud/kwaliteit. Zolang de "cijfers" er allemaal goed uitzien, wordt het werk volgens leidinggevenden goed gedaan. Dit lijkt de enige maatstaf te zijn, hoe gemanipuleerd de cijfers ook kunnen zijn. Door te veel te focussen op de formele aspecten kan er te weinig gefocust worden op de inhoudelijke behandeling.

Sterk verouderde systemen en om onder het mom van automatisering de formatie steeds verder terugbrengen. Veel werk voor te weinig mensen.

Informatie wordt soms laat aan de medewerker uitgereikt/medegedeeld, hierdoor kan je al een vraag krijgen voordat je weet dat er iets speelt. De collegialiteit tussen afdelingen onderling is niet altijd met respect, wat ik jammer vind.

Persoonlijk vind ik dat de informatievoorziening soms wel wat gerichter kan, er wordt erg veel gedeeld om ons een transparant gevoel te geven. Ik heb wel eens het gevoel dat het iets te veel is en niet helemaal noodzakelijk. B.v ik heb wel eens meegedaan aan gesprekken met de directie (directeur MKB) echter totaal geen terugkoppeling ontvangen hoe en wat hij met de informatie doet of gedaan heeft.

Dit hangt samen met de koers/visie van de organisatie (zie aldaar).

Informatie verstrekken aan de buitenwereld. Informeren over en nuanceren van alle negatieve publiciteit. Tegengeluid laten horen waar nodig.

Soms krijgen andere afdelingen eerder of meer informatie dan wij.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Het is, voor mij, enorm ingewikkeld om op intranet te vinden wat ik zoek. Zoek ik naar een overeenkomst voor mijn teamleden, om afspraken over thuiswerkvoorzieningen te maken, dan blijkt de zoekterm in de richting plaats-en locatieonafhankelijk werken te zijn (wie bedenkt het? En op andere termen komt deze informatie ook niet boven) en vervolgens was er geen standaardformat op intranet, maar heb ik regelmatig betreffende formulieren via mijn collega's moeten ontvangen. Voor zo'n grote organisatie, snap ik niet dat het zoeken niet wat makkelijker wordt gemaakt. Google snapt ook wel eens wat je bedoelde en intranet bij ons werkt alleen als je precies de goede term invoert. Heel frustrerend als je als nieuwe collega, ten tijde van Corona, veel zelfstandig moet opzoeken.

We zien vaak keuzes gemaakt worden op een hoog niveau of politiek niveau (waarom wordt er gereageerd, of vooral niet gerageer, over bijvoorbeeld de toeslagenfraude zoals er gereageerd wordt. We horen alleen maar excuses gemaakt worden, maar de echte frauduleuze gevallen, die er ongetwijfeld zijn, worden op geen enkele manier aangehaald. Waarom niet.... neem ons mee. Hetzelfde geldt ook voor de FSV-ellende, voor de toezegging van 30.000 aan de slachtoffers waarbij iedereen kan beseffen dat zo'n "oplossing" alleen tot meer rechtsongelijkheid gaat leiden etc.). Neem ons mee.....

Onduidelijk en vaak te laat

Belangrijk is dat de info. die de medewerkers horen te weten, om hun werk goed uit te kunnen voeren, ook tijdig wordt medegedeeld.

Erg vaak hoor je 'dingen' over de Belastingdienst eerder in de media dan de medewerkers zelf op de hoogte zijn, dit is zeer storend. Ook worden er veel vragen gesteld bij intranetberichten van bijv de[redacted] echter wordt hier zelden of nooit op terug gekomen terwijl het voor medewerkers belangrijke zaken/vragen zijn. Informatievoorziening is een onderdeel van je werkplezier.

De keuzes vanuit de top van de belastingdienst vind ik soms lastig te begrijpen. Een heldere uiteenzetting waarom bepaalde keuzes worden gemaakt zou naar mijn mening het draagvlak binnen de organisatie (werkvloer!) kunnen verbeteren.

Landelijk vind er van alles plaats maar er komt niks naar beneden door. ik doel op een visie op controleren. Steekproefposten worden elk jaar weer zonder enig zicht op de resultaten uitgevoerd. Er ontbreekt duiding over de zin en het nut van deze werkzaamheden. Maar het zal gemakzucht zijn, er komt nooit meer een centraal geselecteerd project. Dus dan zijn steekproefcontroles wel zo gemakkelijk.

Geef eens eerlijke en duidelijk informatievoorziening en met name naar buiten.

Er komen veel teveel dezelfde informatie uit diverse hoeken uit onze organisatie.

Er is veel te veel informatie te vinden via diverse internetsites en connect people. Het aanbod is zo uitgebreid dat je niet meer weet waar je moet zoeken om iets specifieks te kunnen vinden. Daarnaast komen er te veel artikelen, blogs enz. op de sites die wellicht leuk zijn om te lezen, echter weinig bijdragen. Veel te veel mensen vinden ergens iets van, maar meningen en ervaringen kun je ook voor je houden en daarmee hoef je niet eenieder te vermoeien. Deel alleen informatie die nuttig is voor het publiek/ de collega's. Als ik zie hoeveel mensen er dikwijls reageren op een artikel, dan vraag ik mij af of deze collega's niks beters te doen hebben. Wellicht is het mogelijk om de optie "reageer / like" uit te schakelen. Daarnaast krijg je dan ook geen discussies onder collega's via de "chat", die nergens toe leiden. Welke zichzelf respecterende schrijver zit er te wachten op "likes" of "reacties"?

Eigenlijk hoort hier ook bij de koers en visie van de Belastingdienst, dat vind ik ook een onderdeel van de informatievoorziening. Dit ervaar ik als een al jaren voortdurende tekortkoming van onze organisatie. Door alle medewerkers tijdig en volledigheid te informeren over allerlei ontwikkelingen, maar ook over onze visie en doelstellingen, denk ik dat commitment verbeterd kan worden. Leg dingen uit en blijf dat doen!

Door allerlei beperkingen om informatie te delen met partners wordt de rol van de Belastingdienst uitgehold in integrale samenwerkingsverbanden. Dit is niet alleen een probleem binnen de BD, maar binnen de overheid in het algemeen. Ik ervaar geen- of te weinig tegengas vanuit de toezichthoudende instanties op dit gebied. Met als resultaat dat deze instanties steeds meer in zichzelf gekeerd gaan werken.

Het is een open deur maar de computersystemen rammelen nog steeds aan alle kanten. Informatie wordt daardoor te laat of helemaal niet toegankelijk. Aangekondigde programma's worden vaak zonder opgaaf van redenen niet door gezet of op het laatste moment gewijzigd. Informatie is veel te versnipperd. Het kost onevenredig veel tijd om een dossier compleet te krijgen.

Het is iedereen bekend dat de ICT bij de Belastingdienst hoogst nodig naar een hoger niveau moet worden getild. Je kan onmogelijk stellen dat de informatievoorziening op orde is als er een paar honderd applicaties in gebruik zijn en sommige essentiële systemen op omvallen staan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Het applicatielandschap van de Belastingdienst is totaal niet overzichtelijk. Er moet één structuur komen:
1. datalaag met 'data owners' die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de data (juistheid, volledigheid, tijdigheid, beschikbaarheid, etc.);
2. proceslaag met 'proces owners' die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de processen en de interne beheersmaatregelen hieromtrent (inclusief toetsing & monitoring); en
3. applicatielaag met 'applicatie owners' die verantwoordelijk zijn om de processen [2] op basis van de data [1] effectief te ondersteunen in een overzichtelijk applicatielandschap.
Het is voor mij als ervaren controlemedewerker al onduidelijk hoeveel applicaties relevant kunnen zijn voor mij onderzoek, welke data hierin staan en hoe betrouwbaar deze data is (bijvoorbeeld Klantbeeld Vastgoed dat niet is bijgewerkt waardoor vastgoedcontroles zeer lastig uit te voeren zijn).

Al jaren ben ik bezig om beeldmateriaal ondertiteld te krijgen. Maar steeds weer worden er drogredenen aangevoerd waarom de ondertiteling ontbreekt.

Als leidinggevende: goed werkende BI is een pré. Nu is er enerzijds een verantwoordingsdashboard, anderzijds stuurinformatie, soms hebben beide een deel van de informatie die je zoekt. Dat dit door 2 verschillende afdelingen gemaakt wordt helpt niet mee. De dashboards (en dat zijn er veel) die tegenwoordig beschikbaar zijn zijn niet op 1 verzamelpagina te vinden, maar belangrijker: bieden vaak niet datgene waar de eindgebruiker behoefte aan heeft.

Applicaties e.d. veranderen maar deze verandering wordt niet altijd (tijdig) doorgegeven. Het schijnt dat het retouradres voor de post veranderd is maar dit wordt niet snel gecommuniceerd via de gebruikelijke kanalen. Belastingrenteberekeningsprogramma is gewijzigd, moet al mee gewerkt worden, oude programma is het % niet bijgewerkt en nu? Contactpersoon <*****> is <*****> niet bereikbaar. Probleem.Navraag bij andere segmenten levert een antwoord op, gewijzigde applicatie was er al. Geen tijdige communicatie.

Stabielere systemen en minder vaak overstappen van het ene naar het andere systeem.

je wordt zoals vele jaren het geval is overspoeld met informatie. je ziet door de bomen het bos niet meer.

De systemen zijn zo verouderd en de samenwerking tussen systemen is bedroevend waardoor er niet efficiënt kan worden gewerkt.

De communicatie over praktische zaken verloopt niet altijd even duidelijk en helder.

De complexheid aan systeemlandschap dit ik nodig heb om mijn werk te kunnen uitvoeren. (de vele verschillende systemen die ik moet gebruiken)

Nieuws volgt elkaar met de dag op. Er worden ad hoc beslissingen genomen, die morgen weer anders zijn. Als ik een week vrij zou zijn geweest, kan ik op maandag 40 mailtjes lezen met "doe dit", "wacht toch nog even", "doe het toch", "o nee, toch niet", "we doen het net even anders", "doe het toch zoals we eerst zeiden", "we zetten het project toch nog even on hold"...
Het zou handig zijn als ergens eerst goed over nagedacht wordt, voordat ideeen als opdrachten de wereld in worden gestuurd.

Door interpretatie van de AVG wetgeving krijgen we steeds minder toegang tot informatie systemen binnen de Belastingdienst. Is deze afscherming nou echt nodig, of worden we te voorzichtig?

Informatievoorziening is niet eenduidig afkomstig van een grote hoeveelheid afzenders.
Informatie is ook niet eenvoudig terug te vinden om deze reden.

Door de vele gebeurtenissen bij de Belastingdienst is het voor de medewerker lastig te volgen.

Er zijn zoveel informatie stromen dat menigeen door de bomen het bos niet ziet. In een grote organisatie zal het normaal zijn dat er zoveel informatie beschikbaar is, maar de informatievoorziening is voor mij verre van optimaal. (helemaal doordat er veel berichtgeving in grote lappen tekst vanaf het scherm tot je komt.) Ja op dit gebied ben ik 'ouderwets' en lees ik nog altijd liever grote stukken van papier dan van een scherm.

Goede en tijdige informatievoorziening als er iets verandert. Nu moeten we vaak om informatie wachten terwijl iets al af had moeten zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Of je krijg geen of te laat informatie die voor mijn werk belangrijk zijn of via, via informatie of je krijgt over te veel kanalen info (dubbel op)

Te laat en slecht

Soms weten de mensen buiten de belastingdienst informatie eerder dan dat erover met ons gecommuniceerd is.

Binnen de Belastingdienst is er veel (vaktechnische) informatie aanwezig maar deze is vaak lastig vindbaar. Op Connect People staat bijvoorbeeld veel informatie maar is lastig vindbaar; ook de juridische status van informatie op Connect People is niet altijd duidelijk (persoonlijke mening? Belastingdienst breed standpunt? etc.).

Informatie betreffende wetswijzigingen van bepaalde middelen waar wij mee moeten werken, komen vaak niet of nauwelijks door op de werkvloer.

informatie uitwisselen met andere overheidsorganisaties is stil komen te liggen. We moeten ons niet teveel laten leiden door politieke ondeskundigheid op dit gebied. informatie uitwisselen en selectie van belastingplichtigen zijn ook onze sterke kanten.

Soms te veel informatievoorziening, laat teamleider filteren wat belangrijk is en dit dan doorgeven.

Duidelijke en tijdige informatie

Doordat er heel veel verschillende systemen zijn binnen onze organisatie is het soms lastig om de informatie te vinden die nodig is om je taken goed uit te kunnen voeren. Je moet vaak in 5 tot 10(of meer) verschillende systemen informatie opzoeken, doornemen en vastleggen om je werk uit te kunnen voeren. Dat zorgt er voor dat je lang bezig bent om het juiste beeld te krijgen om je oordeel te kunnen vormen over de post waar je mee bezig bent. Om dan nog maar te zwijgen over de jurisprudentie die weer aanvulling geeft op de vastgestelde wet- en regelgeving. Dat zou naar mijn mening makkelijker en overzichtelijker moeten kunnen.

Systemen zijn kwetsbaar, verouderd en werken niet intuïtief. Te veel verschillende systemen. Inlogprocedures per systeem onhandig. Geen adequate (algemene) zoekfuncties binnen intranet mbt werkondersteuning, fiscaliteit personele vraagstukken (P-direct). Je zoekt je een ongeluk

je krijgt helaas niet alle informatie die je nodig hebt en overbodige informatie krijg je vaak meerdere keren

Zorg voor een goede ICT waarin gegevens op de juiste manier aan elkaar gekoppeld zijn. Nu is onze bestuurlijke informatie onvolledig (gebaseerd risico's uit 20140). Dit is al meerdere jaren bekend en er wordt niets aan gedaan.

Het sneller op orde brengen van bestaande applicaties en implementeren van nieuwe applicaties welke gebruiksvriendelijker en toekomstbestendiger zijn. Het beter betrekken van de werkvloer bij het ontwikkelen van nieuwe applicaties.

Voor het maken van brieven heb je als medewerker vaak wel een voorbeeld nodig. De informatie in OSCAR is vaak niet genoeg en maakt het lastiger voor de medewerker zelf. Zo ben je ook meer tijd kwijt aan je werk dan nodig. Tevens komt het voor dat het beoordelen van bepaalde aangifte vaak lastiger is dan het lijkt. Hiervoor moet je de nodige kennis hebben of veel onderzoek doen tot je echt aan de slag kan. Omdat je met veel systemen tegelijk werkt is het niet altijd overzichtelijk. Werken met één of als het moet twee of drie systemen zal voor ons als medewerkers fijner zijn.

Dit moet altijd de aandacht hebben niet alleen binnen de dienst maar ook naar buiten.

Duidelijkheid.
Er wordt gewerkt met teveel systemen. Waar wordt wat opgeslagen? Waar is het te vinden?
Als voorbeeld: Veel info m.b.t. werkzaamheden IH op de MKB-kantoren wordt opgeslagen in KRB. Info m.b.t. IH werkzaamheden op P-kantoren in ELDOC.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

stoppen met stortvloed aan informatie uit diverse hoeken.

Onze IV infrastructuur is blijkbaar zo gammel dat we niet een integrale werkplek hebben om ons werk te doen in alle opzichten. Videobellen moet via een smartphone (schermgrootte 10 cm), ook met onze klanten! En documenten in zo'n gesprek delen met anderen.....!!!! Webex is prima, maar dan op de laptop, zoals ieder zich zelf respecterend bedrijf heeft.

Ik zie wel berichten op intranet langskomen, maar dat zijn meer peptalks ter motivatie van het personeel of procesbeschrijvingen (overleggen die plaatsvinden).

Veel besluitvorming (en de informatievoorziening daarover) komt tot stand zonder dat duidelijk is wat er nu precies besproken is. Verslagen van MT's zijn zo beknopt geschreven en staan zo vol jargon dat voor iemand die niet is ingevoerd, niet is te volgen wat nu precies de afweging is geweest. Mij bekruipt vaak het gevoel "if you can't convince them, confuse them.". Verder krijg ik bij veel informatie op intranet het idee dat het enorm gestuurd, te correct is en nog nauwelijks van de persoon zelf afkomstig kan zijn. Door de angst iets verkeerds te zeggen, zegt men het zo breed en vaag dat de boodschap verdwijnt in een brij van woorden. Wees direct, helder en to the point.

Binnen de overheid en de Belastingdienst heerst de tendens dat informatie pas wordt vrijgegeven als vele afdelingen/verantwoordelijken hun plasje hebben kunnen doen over datgene dat gedeeld moet worden. In corona-tijd is duidelijk geworden dat gedeelde informatie reeds verouderd is of andere inzichten zijn verkregen. Punt van irritatie onder collega's op de werkvloer is dat sommige teamleiders relatief vroeg informatie delen (wordt gewaardeerd), terwijl andere teamleiders pas van zich laten horen als de informatie al lang en breed is uitgelekt op de werkvloer.
Informatievoorziening dient tijdig en betrouwbaar te zijn.

We werken met een lappendeken van halfslachtige systemen. Breng dit op orde, zodat we met fatsoenlijke middelen ons werk kunnen doen.

Er wordt heel veel informatie gedeeld en er is veel beschikbaar via intranet, connect people , ibabs. Maar daarmee is nog niet gelijk goed gecommuniceerd. Breng focus aan en denk aan "minder maar gericht" dan aan "volledig/alles" te willen communiceren.

We delen heel veel waardoor de kernzaken wellicht niet meer helder zijn en goed gelezen worden. Vanzelfsprekend wordt transparantie gewaardeerd en kun je veel zaken ergens halen of lezen. Ik heb de oplossing niet maar de informatiedeling is gewoon te veel. We hebben ook teveel applicaties dat zou eenvoudiger kunnen.

De manier waarop besluiten worden genomen is niet altijd transparant. De besluiten worden niet altijd helder gecommuniceerd. Ze worden niet concreet gemaakt voor de werkvloer (oftewel: wat gaat dit concreet voor mij betekenen). Direct leidinggevenden krijgen niet voldoende tools om hierover met medewerkers in gesprek te gaan.

Wie doet wat en waarom is mij onbekend. Van interne transparantie is geen sprake.

Veel van de plannen die op een hoger niveau worden ontwikkeld, worden niet of te laat gedeeld met het personeel. Hierdoor krijg je als medewerker het idee dat er over je wordt gesproken en niet met je.

Zonder negatief te willen zijn vraag ik me af hoe het toch mogelijk is, dat in een organisatie waar we aan alle kanten onder vuur liggen waar het de privacy waarborgen betreft, geen of nauwelijks privacy juristen kunnen bevragen op de kantoren.
Waarom gaan we niet als de sodemieter aan de slag om onze formeel recht VACO structuur aan te vullen met privacy vta's.
Als we als organisatie denken dat de Autoriteit Persoonsgegevens nu wel klaar is met ons heeft het goed mis. We zullen net als andere organisaties en bedrijven onder het vergrootglas blijven liggen.
Wen er maar vast aan: Privacy bescherming en het toezicht hierop is de nieuwe norm.
Waar blijft ons antwoord???????????
Tip: laat de juristen die er binnen onze dienst rondlopen en hier affiniteit mee hebben bijvoorbeeld modules privacy recht volgen aan een Universiteit.
Zorg er zo voor dat er per kantoor een privacy VTA te bevragen is.

Neem medewerkers op tijd mee in ideeën en veranderingen. Doe dit in normaal Nederlands en vermijd afkortingen en te zakelijk taalgebruik.

Beter en sneller communiceren over wijzigingen in beleid.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Veel te veel informatie komt nog steeds niet door.
Geen filters (leiding).

Informatievoorziening vanuit M2 geeft het risico dat er een vertaalslag wordt gemaakt die daardoor ietwat afwijkt van wat op een hoger niveau wordt bedoeld. Uitkomst is dat op alle kantoren en binnen meerdere teams een andere weg wordt ingeslagen (interpretatieverschillen). Afhankelijk van het soort informatie is dus belangrijk dat dit ongefilterd en begrijpelijk bij de werkvloer terecht komt. Lastig natuurlijk. Maar zoals ik zei, afhankelijk van het soort informatie, cruciaal om een organisatie eenduidig naar buiten toe te laten functioneren. Mooi voorbeeld was een aantal jaren geleden de splitsing van doelgroepen MKB in Starters- ZZP en MKB-plus (met personeel). Dat was op zich wel duidelijk m.i. hoe de splitsing en uitwerking zou moeten zijn. Er bleek echter per regio/ kantoor een heel andere uitwerking en daardoor inrichting van teams/ werkwijzen te ontstaan. waardoor die werkwijzen steeds verder uit elkaar gingen lopen. Gevolg, de doelstelling van de organisatie kan nooit eenduidig gehaald worden. BI zijn cijfers en geven die verschillen niet aan.

DE AVG beperkt ons teveel op onze toezichthoudende / controlerende taak.
Tevvel data die daarvoor relevant is krijgen we niet meer.

Het is nog veel te veel een verbrokkeld landschap. Ik heb behoefte aan een klantdashboard waar ik de status van een belastingplichtige voor al zijn middelen in een keer kan overzien. Nu moet ik veel te veel schermen door om dat inzicht te krijgen.

informatie komt vaak te laat , incompleet of wordt later weer gewijzigd

Informatievoorziening beter structureren en tijdiger.

We hebben binnen de LH enorm te maken met technische schuld het duurt nog jaren voordat dit weggewerkt is. Laat staan dat er de nodige nieuwe ontwikkelingen aan de beurt komen. Als manager voel ik mij niet ondersteund in de bestuurlijke informatie, de clickables geeft meer info voor bestuurders, de info voor de managers om de medewerkers aan te sturen is niet op medewerkers niveau in SAS. Er zijn maar 4 autorisaties per kantoor op medewerkers niveau dit werkt niet voor een manager in de uitvoering. Graag hoogt prioriteren.

Bijna elke reorganisatie wordt hoog bovenin in maanden tijd bedacht en de laag eronder wordt in een paar weken bijgepraat. De laag eronder in nog iets minder tijd en de werkvloer moet gekscherend op vrijdagmiddag 14:23 anders gaan werken. Reorganiseren doe je samen, bedenk je samen en DOE je samen. De beste innovaties komen tenslotte niet voor niets van de werkvloer. Dat vereist dat de informatievoorziening hierop moet aansluiten. Zorg dat er een technologisch hoogstaand backbone is waarop je flexibel en snel een landschap kunt gaan bouwen.

duidelijker sneller en veel transparanter vanuit de top van de organisatie.

Komt vrijwel altijd als mosterd na de maaltijd. In zeldzame gevallen op tijd.

De Startpagina Intranet en de zoekfunctie daarin is naar mijn mening veel te chaotisch. Iets opzoeken lukt mij bijna nooit.

De informatievoorziening is echt ondermaats en al helemaal niet ingericht om medewerkers snel en efficiënt te laten werken (omslachtig en niet gebruikersvriendelijk). Er wordt te veel gedacht in HT-methodes (houtje-touwtje. Er is bijna altijd een tekort aan budget en deadlines worden zelden gehaald.

BI is te weinig, te laat en niet toegankelijk als je de juiste autorisatie niet hebt.

Belastingsystemen die meer koppelingen zouden moeten hebben om te kunnen bepalen of er sprake is van een belastingrisico zijn tot vandaag nog steeds niet gekoppeld. Verder worden systemen afgesloten, die juist het zicht op de reële wereld zouden moeten geven. AVG is goed, maar schiet in de praktijk te ver door. Ook hier weer de praktijk van te kort door de bocht zonder inzicht in de toezichtsrisico's.

Het duurt vaak lang voordat iets aangepast kan worden in een applicatie, voordat een nieuwe applicatie klaar is etc. De bestuurlijke informatie is dan ook nog een ondergeschoven kind.

Aan leidinggevenden vragen wat zij nodig hebben aan BI om goed te kunnen sturen op resultaten en deze BI op een zodanige manier beschikbaar stellen dat deze ook makkelijk bruikbaar is.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Informatie komt naar mijn mening vaak te laat bij de medewerkers die het betreft. Vaak ook wordt informatie niet volledig gegeven en dat veroorzaakt vaker onnodige ergernis.

De informatievoorziening is gewoon slecht. Je leest alles in de media en intern wordt er te laat gereageerd of hoor je het pas acteraf.

Informatievoorziening is veel te ad-hoc. Bijvoorbeeld zo'n 100-dagen brief was goed, als tijdig zo'n visiedocument wordt gepubliceerd, waarin ook is aangegeven wat de afgelopen tijd is gerealiseerd en de komende tijd wordt gerealiseerd. Dat lijkt me veel beter dan de ad-hoc communicatie zoals deze nu gebeurt.

Betere informatievoorziening, vaak komen er meerdere mails over dezelfde problematiek, doorzetten, tegenhouden en dan weer aanhouden. Soms erg onduidelijk

De informatievoorziening via de lijn naar benden lijkt wel een waterleiding die verstopt is.

Laten we er voor zorgen dat informatie in 1 systeem komt, en dat we de informatie heel lang bewaren.

Er zijn zoveel verschillende systemen, wat het soms lastig maakt om alle informatie te kunnen verzamelen.

Er worden nieuwe dingen de dienst in gegooid zonder voldoende uitleg over het hoe wat en waarom.

De organisatie krijgt het niet voor elkaar om specifieke en essentiële informatie voor mij en mijn collega's te verkrijgen waarmee wij ons werk inhoudelijk naar behoren kunnen uitvoeren.

Informatie zou meer procesgericht moeten worden aangeboden.

In zijn algemeenheid vind ik intranet te groot. Als ik iets zoek kan ik het zelden vinden, ondanks meerdere pogingen. Connect People is voor mij bijzonder ontoegankelijk.

Je wordt overspoeld met informatie langs diverse kanalen, waardoor je op gegeven moment door de bomen het bos niet meer ziet. Het zou fijn zijn als er één plek zou zijn waarop alle actuele en voor je werk belangrijke informatie (gestructureerd) te vinden is.

Informatie is de voeding voor ons werk. In deze periode gebeurt het steeds vaker dat informatie niet beschikbaar komt. Gevolg is dat werk niet of niet goed genoeg gedaan kan worden.

Door ICT problemen is voor werk noodzakelijke informatie slecht cq. niet bereikbaar. Ook delen van binnen BD aanwezige informatie gebeurd niet. Moeten wel resultaat halen, maar zonder de noodzakelijke tools/informatie.

Betere systemen ipv 20 systemen moeten bekijken om te checken of het ene systeem met het totaalbeeld wel klopt omdat het niet up to date genoeg is. En communiceren naar de TOP en politiek moet echt beduidend beter, zie de toeslagenaffaire en alle andere ellende

De vraag is: hoe kunnen we optimaal benutten van de huidige technologische trends?

De gegevens van KVK kunnen we niet raadplegen. Daarnaast hebben we heel veel programma's waarvan we overal een gebruikersnaam en wachtwoord moeten aanmaken. Is dat niet verstandig dat we diverse programma's samen gaan voegen?

Te veel applicaties en onvoldoende aandacht voor dossiervorming en archivering die buiten de gangbare processen vallen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

De organisatie is te ver afgedreven van de kerntaken. Het vergaren van informatie lijk nu één van de hoogste doelen. Men heeft liever management informatie in plaats van medewerkers te voorzien van goede applicatie en transparante informatievoorziening.

Met de beste intentie is er een stuk geschreven waarmee er sturing gegeven gaat worden aan MKB. Echter is dit stuk op vele verschillende manieren uit te leggen. Dat zorgt voor nog meer onduidelijkheid. Er waren diverse wegen ingestoken, waarbij nu niet duidelijk is of die nog steeds doorgezet kunnen worden en of zij dezelfde waarde houden zoals bij aanvang uitgesproken. Dit zorgt voor een soort energie lek in de uitvoering. Bij verandering is het goed om de groep mee te kunnen nemen, maar dan moeten we wel weten waar naar toe. Het zal een overgangsfase zijn, maar dat doet niet af aan de onduidelijkheid. M.i. is het belangrijk dat het stuk door het MT MKB gedragen wordt en door allemaal op dezelfde manier kan worden uitgelegd. Dat er vanuit dat MT helderheid gebracht wordt over de koers die gevaren wordt en dat er duidelijke keuzes worden gemaakt. Besturen o.b.v. kennis en vertrouwen i.p.v. polderen o.b.v. angst.

Dit betreft vooral het zoeken van informatie op intranet. Dit kan soms een lastige opgave zijn en kost dan veel tijd.

er moet ten alle tijde beter naar de werkvloer geluisterd worden. In Den Haag wordt teveel bepaald door mensen die geen weet hebben wat er op de kantoren gebeurd. (toeslagaffaire enz)

De informatievoorziening loopt via verschillende kanalen (connectpeople, intranet, mails). Daardoor is het niet makkelijk (terug) te vinden. En heb je soms het gevoel dat je informatie mist. Ik zou willen dat dit meer gestroomlijnd gebeurd.

Veel zaken worden aangedragen en als daar vragen over zijn is het antwoord stevast:
"Daar kunnen we niks aan doen, dat is van bovenaf opgelegd".

Denk al veel over gezegd, maar de informatie die ik nodig heb voor mijn werk is veel te versnipperd over de verschillende programma's. En vaak wordt een "nieuw" programma na een jaar of 5 weer uitgefaseerd en komt er een nieuw programma.

Wie kan nog zeggen, na de 'toeslagaffaire' dat er open en transparant gecommuniceerd wordt? Zowel intern als extern. Intranet bestaat voor > 95% uit positieve berichten. In die zin, de andere kant van een zaak, die men als negatief beschouwt wordt niet of sporadisch genoemd. Als ik het zo lees gaat het perfect met de organisatie en de doelstellingen.

Veel management informatie komt niet of summier op de werkvloer.

De informatievoorziening moet verbeteren. We werken met heel veel verschillende systemen waardoor het werk soms onoverzichtelijk is. Het vastleggen is erg tijdrovend, omdat je in meerdere systemen hetzelfde moet vastleggen. Ik vind dat de Belastingdienst hierin een verbeterslag moet maken.

Wees open en eerlijk en laat de medewerkers gewoon weten wat er aan de hand is, vaak hoor ik het eerst van het nieuws ipv op kantoor zelf

Systemen zouden een stuk gebruiksvriendelijker kunnen. Zijn thans vaak vooral ingericht om BI te genereren.

De IB-medewerkers hebben geen gegevens over een pand. Klantbeeld Vastgoed gaat niet verder dan 2015. Deze medewerkers zijn hierom afhankelijk van de taxateurs. Klantbeeld Vastgoed updaten zal de informatievoorziening verbeteren.
Vergaderingen e.d. via Webex op de werklaptop kunnen volgen.

Persoonlijk ervaar ik de informatievoorziening als zeer matig. Het is zeer matig van omvang en zeer matig van kwaliteit. Als een dienst wat wilt, zal deze haar medewerkers mee moeten nemen in het proces en niet pas aan het eind het personeel ermee confronteren.

Ik constateer dat als de Belastingdienst in het nieuws is er vanuit de dienst niet gereageerd wordt en duidelijk uitlegt wat er aan de hand is. Je durft als medewerker niet meer te vertellen dat je bij de Belastingdienst werkt.

De informatievoorziening voor het toezicht en de handhaving is allerbelabberdst. De gedragingen van belastingplichtigen en hun fiscaal dienstverleners en de verhouding van deze gedraging met wet- en regelgeving is op operationeel niveau nauwelijks meer te toetsen. Het gebruiken van de AVG als excuus om niet te leveren wat nodig is getuigt van een onbegrip van de AVG en doet geen recht aan de bijzondere opdracht voor de Belastingdienst. Dit moet echt snel verbeteren omdat het risico van willekeur in de handhaving zich nu al dreigt te manifesteren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Door de vele informatiebronnen waarover wij kunnen beschikken is het vaak moeilijk om de gewenste informatie te vinden. Dat kost in veel gevallen te veel tijd. Een betere structuur hiervoor lijkt mij wenselijk.

Het is soms lastig om aan de benodigde informatie te komen. We hebben 101 systemen, programma, etc. Waar staat wat? Daarnaast lopen we naar mijn idee vaak achter in onze informatievoorziening.

Ik heb er moeite mee dat het IV-portfolio soms de bottleneck is om een proces efficiënt vorm te geven, bijvoorbeeld bij de kwartaalaangifte BPM voor vergunninghouders. De wetgeving verandert per 1 januari, maar dan is de IV-voorziening nog niet aangepast en moet er handmatig (veel) werk worden gedaan. En zo zijn er meerdere voorbeelden te benoemen.

Ik ontvang weinig informatie via mijn teamleider, helemaal sinds we thuiswerken. Ik hoor belangrijke info via andere collega's die het wel van hun teamleider ontvangen.

Er is van alles te vinden op intranet. maar voor dat zoeken ontbreekt tijd en energie. Ook hierbij zou een infographic handig zijn.

Goede informatievoorziening m.b.t. de belastingmiddelen. Deze in compacte vorm weergeven.

De aansluiting van de visie van de belastingdienst en hoe we de doelen willen bereiken is niet duidelijk. Hoe is de relatie met de jaarplannen en hoe is alles realiseerbaar met de huidige capaciteit. Met capaciteit bedoel ik de FTE's, de kennis van deze FTE's en de automatisering.

alles komt via digitale kanalen, informatie door fysiek contact is laatste tijd ver te zoeken. Mede door Covid-19 uiteraard maar ook een trend binnen onze dienst.

Alle actuele informatievoorziening wordt geleverd via Startpagina Intranet en via de mail. Alle niet actuele info is opgeslagen in het desbetreffende onderdeel van intranet. Nu maar hopen dat het ook op die plek blijft. Vaak is de info verplaatst of niet meer zichtbaar.

Zorg dat de informatievoorziening intern als ook extern altijd op orde is.

Over beleidskeuzes die worden gemaakt, waarvan de keuzes gevolgen hebben voor de medewerkers.

We krijgen veel informatie, tegenwoordig gaat alles via de mail/CP. Je wilt op de hoogte zijn en blijven van alle veranderingen met betrekking tot je werk, maar het is teveel en daarnaast de hoge werkdruk.

Relevante informatie bereikt de werkvloer niet of langzaam.

Veel te veel , waardoor je moeilijk de urgentie van welke info je belangrijk is geweest voor het functioneren . Zeker in Corona tijd ben je veel meer tijd kwijt met het vinden van de juiste informatie te zoeken, het selecteren welke info je nodig hebt en up to date te houden er van . Is veel tijd mee gemoeid , kost veel energie .

De hoeveelheid systemen die we nodig hebben om onze dagelijkse werkzaamheden te doen sluiten niet aan bij een soepele informatievoorziening.

Extra belangrijk bij thuiswerken.

Informatie over ontwikkelingen via Belastingdienst Vandaag kan beter. Nu is het soms lastig door de grote hoeveelheid info.

Meer en duidelijke informatie over de jaarlijkse nieuwe wet- en regelgeving. In het verleden werden bijeenkomsten georganiseerd, waarbij de veranderingen ten opzichte van eerdere jaren uitgebreid werden toegelicht. Ik merk bij mezelf dat informatie via de Belastingdienstakademie minder goed tot mij komt en minder beklijft.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

IV is bezig met het herontwerpen van de invorderingsprocessen vanuit uitfaseren ETM, ETM is nooit goed van de grond gekomen (ondanks alle inspanningen en miljoenen die er in gepompt zijn). Het zou beter zijn om het nieuwe landschap in te richten vanuit de grootst gemene delers waar de invorderaars mee werken, COA, INL, IHP bijvoorbeeld. Als we werken á la Casemanager buiten beschouwing laten maken we direct een grote stap richting Inlevend Invorderen! De klant centraal.

Een groot deel van de informatie voorziening gaat via de startpagina Intranet. Een DRAMATISCH slecht medium. Niets maar dan ook niets is op een logische manier terug te vinden. Als je eindelijk iets weet te vinden, staat het de volgende keer weer ergens anders verstopt omdat iemand het weer zo nodig heeft moeten bijwerken. Er dingen laten plaatsen is vrijwel onmogelijk om langs de strenge, lees ontoegankelijke, medewerkers te komen

Wil je goed kunnen sturen, dan heb je toegang nodig tot inzichtelijke, makkelijk toegankelijke BI. Onder de noemer van AVG is hier een slechte ontwikkeling mee ingezet. Als de Belastingdienst een reguliere onderneming was geweest, waren we denk ik al failliet geweest.
Daarnaast heb ik mogen ervaren dat de hoogste leiding niet wordt ondersteund door de stafdiensten, maar dat deze in hoge mate het beleid bepalen. Eigenlijk de omgedraaide wereld.

meer openheid van beleid jegens medewerkers.

Er is ontzettend veel informatie beschikbaar maar om te vinden waar je naar op zoek bent is lastig

De informatievoorziening sluit aan bij de onduidelijkheden over de koers/visie van de organisatie. Niet enkel intern maar ook extern kan de communicatie beter. Intern zijn er o.a. de Beeldkrant, kan je geautoriseerd zijn op bepaalde nieuwsbrieven en wordt verwacht dat teamleiders informatie van belang doorzetten naar hun medewerkers. Echter verdwijnen de nieuwsitems snel uit het zicht van de Beeldkrant en wordt niet altijd alles doorgezet. De nieuwsbrieven zijn vaak ook niet up to date. Veel informatie moet toch via via bij elkaar gesprokkeld worden. Voor de buitenwacht is vaak niet duidelijk wat er veranderd en of wat er verwacht wordt bij nieuwe wet en regelgeving. Voor gewone burgers is de (actuele) wet en regelgeving vaak niet te volgen met alle nadelen van dien (momenteel voldoende voorbeelden in de media).

In de informatievoorziening, bijv. memo's, worden heel vaak afkortingen gebruikt. Voor nieuwkomers en soms ook voor degenen die er langer werken, is vaak niet duidelijk waar de afkorting voor staat. Makkelijker is de afkorting eerst voluit te schrijven en dan in de rest van het verhaal verder te gaan met de afkorting.

De belastingdienst is helemaal doorgeschoten in de uitvoering van de AVG. Gedaan wordt alsof ieder team een andere entiteit is. Hierdoor ontstaan er onnodige drempels om gegevens te delen. Wij zijn immers één belastingdienst. Dat toegang tot de gegevens beperkt wordt tot degenen die er enkel beroepsmatig belang bij hebben is logisch.
Gegevens delen buiten de belastingdienst dient natuurlijk via strenge protocollen geregeld te worden.

Al die systemen, waar je als leidinggevende, je mensen voor moet autoriseren... En dan vragen ze aan mij wat waarvoor is.....

De informatievoorziening binnen de organisatie is niet altijd helder en up-to-date en soms slecht vindbaar. De laatste tijd is hierin gelukkig wel verbetering te zien o.a. door de management update (managementsite), maar nog niet altijd is informatie goed terug te vinden.

De informatievoorziening die de medewerkers nodig hebben voor het uitvoeren van het werk is onvoldoende. Het proces van informatie inwinnen bij externe partijen is ondoorzichtig en taai. Het kost heel veel tijd en capaciteit om de juiste gegevens te ontsluiten.

De informatievoorziening dient minder plaats te vinden vanuit beeldvorming voor de minister en staatssecretarissen. Deze dient het leiderschap en doelstelling van de dienst uit te stralen. Ook dient de informatievoorziening twee kanten op te gaan. Dus niet alleen van boven naar beneden, maar ook andersom. Of anders geformuleerd: luisteren naar de werkvloer.

Inhoudelijk krijgen we weinig te zien van de verantwoording die directies afleggen. Verslagen van MT's zijn vaak in staccato waardoor je als niet deelnemer vaak niet weet wat er is besproken.

De informatie op Intranet vind ik heel vaak wel duidelijk en ook up to date, voorzover ik dat helemaal kan inschatten.
Vroeger waren alle werkzaamheden binnen hetzelfde belastingmiddel belegd op 1 kantoor. Al jaren verspreid over diverse kantoren en Dienstonderdelen. M.i. niet altijd even duidelijk en transparant

Communiceer transparant, helder en vooral tijdig naar je belangrijkste werkkapitaal, je werknemers. Het is erg vervelend en demotiverend om bepaalde zaken uit de media te moeten vernemen, omdat onze eigen informatievoorziening hierin soms tekort schiet. Dit leidt tot een onveilig gevoel op de werkvloer, waarbij werknemers het goed kunnen hebben dat ze maar een nummer zijn en geen gevoelens hebben die er toe doen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

de informatievoorziening is nog te vaak versnipperd en de informatie zelf niet duidelijk; betere zoekfuncties, betere bundeling van informatie en betere kwaliteit van informatie

Veel te veel systemen! Diverse applicaties zijn door de complexiteit moeilijk raadpleegbaar. Daarnaast zijn er applicaties in gebruik die daar niet voor bedoeld zijn; zoals Case Manager ; niet ontwikkeld voor dossier vorming.

Informatievoorziening naar media en andere stake holders kan duidelijker en beter zodat onduidelijkheden door politiek verantwoordelijken toegelicht wordt. Dus kort gezegd denk ik dat zowel intern als extern informatievoorziening juist, tijdig en volledig moeten zijn.

Regelmatig komt het helaas voor dat informatiesystemen worden vervangen, waarbij het vervangende informatiesysteem minder mogelijkheden voor het verzamelen van informatie biedt. Voor medewerkers in de controlefunctie is dit erg lastig. Graag in de toekomst bij vervanging van informatiesystemen de gebruiker een oordeel laten geven over de volledigheid en de bruikbaarheid van de informatie uit dit soort systemen.

De Belastingdienst heeft geen informatie beschikbaar voor medewerkers, bijvoorbeeld via intranet. Wel zijn er in grote overvloed enorme hoeveelheden gegevens beschikbaar.
Wanneer op een term wordt gezocht op intranet of een ander medium eindigt die zoektocht altijd in een document van tientallen pagina's. Dat is geen informatie meer. Met als gevolg dat hier heel veel tijd en energie verloren gaat van medewerkers om het desbetreffend document door te nemen of de kwaliteit van de kennis neemt af, doordat geen juist en toegespitst antwoord beschikbaar komt.

Er komt zoveel informatie via de mail, dat ik dat ervaar als over de schutting gooien. Op het moment dat je dan iets niet weet, is het antwoord dat je er een mail over hebt gehad. Wil je alles lezen, dan kom je aan werken niet meer toe. Dus alle voorzieningen betreffende informatie is fijn, maar mag geen overkill worden.

Informatie wordt via heel veel verschillende kanalen verspreid en weergegeven, waardoor het vaak lastig is om dingen terug te vinden. Het zou praktischer zijn om met een centrale informatievoorziening met een uitgebreid (en functionerend) zoeksysteem erin te kunnen werken.

Wees helder en duidelijk in de communicatie; doe wat je zegt en zeg wat je doet!

Koers van hoe te werken wordt achter de schermen uitgewerkt en de medewerker wordt voor en voldongen feit geplaatst. dan lang bezig om normaal te kunnen werken.

Ik erger mij aan het feit dat de Belastingdienst steeds vaker informatie tot haar beschikking heeft waarvan zij, om redenen zoals formele wetgeving of politieke/maatschappelijke gevoeligheid, geen gebruik van kan maken.

Tijd voor vernieuwing...

Ik heb de indruk dat ik wordt doodgegooid met emails over van alles en nog wat binnen deze organisatie. Echter op de een of andere manier blijkt het roddelcircuit van de wandelgangen meestal betrouwbaarder en sneller dan de officiële info. Ik zou graag zien dat er met meer transparantie gewerkt wordt. Dus niet perse meer info over de schutting gooien maar wel meer betrouwbare info.

We hebben een stortvloed aan informatievoorziening. Ik zou aandacht willen vragen voor "need to know" vs "nice to know".

Informeren in een vroegtijdig stadium (in een streven naar optimale transparantie) leidt bij veel mensen tot onduidelijkheid over ontwikkelingen waar zij uiteindelijk weinig invloed op hebben (nice to know).
Informeer mensen op een moment dat zaken meer concreet zijn zodat zij zich vervolgens kunnen bezighouden met wat dat in het dagelijkse werk betekent en hoe daar invulling aan te geven (need to know).

Informatievoorziening van leidinggevende richting de werkvloer verdient absoluut verbetering. Helaas via ander kanalen krijg ik de informatie.

Het gehanteerde cascademodel binnen de directie MKB werkt gebrekkig. Er dient een goede, tijdige en eenduidige communicatie te zijn naar de medewerkers toe.

landelijke besluiten worden niet altijd teruggekoppeld, regelgeving omtrent corona was wisselend bijvb, en ook informatie waarom bep dingen spelen en wat onze rol daarbij is/wordt

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Door tijdige en volledige info krijg je een completer beeld waardoor je beslissingen beter kan uitleggen naar je team of vertalen naar resultaten.

Informatieverstrekking komt mondjesmaat binnen. Zeker informatie met betrekking tot het team / binnen het team. De meeste informatie haal ik uit de berichten op intranet.

Doordat de informatievoorziening voor mijn functie beperkt is, maakt het al gauw minder efficiënt werken. Er is ook niet voldoende budget om dit probleem op te lossen.

Zorg voor een heldere (interne) informatievoorziening. Keep it simpel en verwijs vervolgens - indien aanwezig - naar achterliggende documentatie. Geef bij uitleg over bepaalde beslissingen/keuzes ook aan hoe deze beslissingen/keuzes passen binnen de koers/doelstellingen van de organisatie.

DE uitleg over hoe je iets moet aanpakken laat vaak te wensen over

Het is altijd al zo geweest maar lijkt steeds erger geworden te zijn: het ontbreekt aan top-down communicatie. De werkvloer voelt zich niet gehoord. Processen worden ingevoerd en aangepast zonder dat de medewerkers hier hun plasje over hebben kunnen doen met als gevolg dat achteraf blijkt dat het betreffende nieuwe of aangepaste proces toch niet loopt zoals vooraf ingeschat door de hogere leiding.

Er is te weinig transparantie over informatievoorziening- en uitwisseling...

Je hoort altijd alles achteraf. Bij wijzigingen zou het fijner zijn als we vooraf geïnformeerd worden en niet telkens achter de feiten aan moeten lopen. Dat bij een wijziging de medewerkers vooraf gevraagd worden om feedback hoe iets beter bewerkbaar is etc.
Niet bepaalde bevoegdheden er ineens niet meer zijn zonder vooraf geinformeerd te worden. Dus komt het er op neer om beter naar de medewerkers te luisteren. Scheelt heel veel geld en tijd.

Veel benodigde info tbv uitvoering boekenonderzoeken kan duidelijker, bijv. standpunten DBA, invoering vernieuwde database auto etc. Wij moeten momenteel teveel roeien met de riemen die wij niet hebben.

Het grote aantal systemen zorgt er nog steeds voor dat de Informatievoorziening complex is. SAS VA is nog steeds niet het systeem waaruit ik alle relevante managementinformatie kan halen.

Het is van essentieel belang om over betrouwbare data te kunnen beschikken. Als er geen data gekocht kan worden in de markt, dan zouden er data-analisten in dienst genomen moeten worden die beschikbare data gaan analyseren.

Er komt altijd heel veel informatie op je af van alle kanten. Het probleem is om alle informatie die er langs komt onder ogen te krijgen. Lang niet alle informatie die er langs komt is voor mij/mijn werk relevant. Daarbij komt dat je er niet altijd aan toe komt, zeker als je op bepaalde momenten veel werk op je bordje hebt liggen. Eerlijk gezegd zou ik ook niet weten hoe je het anders kunt doen. Ik heb in ieder geval de oplossing niet.

ik ben er nu al een paar keer tegen aan gelopen dat op de website van de Belastingdienst informatie stond die nog niet met mij als uitvoerende medewerkster was gedeeld

De informatievoorziening kan beter. Met name de externe informatie voorziening op hoog niveau. Het zou mooi zijn als negatieve berichten over de Belastingdienst in de media, door de Belastingdienst worden gefactcheckt en waar nodig worden voorzien van een aanvullende informatie voor een realistischer beeldvorming in de media. Het nadeel is de geheimhouding maar wellicht zijn er meer mogelijkheden dan gedacht, rekening houdend met de geheimhouding natuurlijk.

door de verlammende werking (cq uitleg) van de AVG wordt het werk van en bij de dienst steeds moeilijker.

In mijn werk als MA worden b.v. aanpassingen in SAP. P-direkt en het servicepunt niet direct doorgegeven, waardoor wij wel eens relevante informatie missen. Tip: maak een zelfde format als bij de ICT-berichten, zodat wij tijdig op de hoogte gesteld worden bij veranderingen.

Als leidinggevende moet ik sturing geven aan mijn medewerkers met beperkte, en soms zelfs niet beschikbare BI. Hoe is dit mogelijk.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

740 **Informatievoorziening**

Beschikbaarheid van gegevens om het werk adequaat uit te kunnen voeren is veelal lastig vanwege de veelheid van systemen en de beperkingen die bv de AVG ons oplegt. Hinder in onze slagkracht.

geen commentaar

Er is zoveel informatie op zoveel verschillende plekken voorhanden dat er sprake is van een informatie-infarct. De ICT is gewoon een complete janboel. Voor de medewerkers op de werkvloer zijn de meeste van deze systemen inmiddels compleet onwerkbaar, ze dienen alleen maar om het management te informeren.

We hebben teveel systemen. En al die systemen worden niet op een eenduidige manier aangestuurd. Voorbeeld het ene systeem moet je met Chrome benaderen en het andere met explorer of Firefox. Ontwikkelingsproblemen worden dus bij de gebruiker neer gelegd.

Onze leiding moet ophouden zich te verontschuldigen voor de toeslagenaffaire. Daar heb ik last van bij de uitoefening van mijn werk. Laat ze vertellen dat de collega's van toeslagen hun werk volgens de wet hebben uitgevoerd en dat er sprake van gelijke behandeling is geweest. Een ieder die de opvangtoeslag aanvraagt heeft geweten dat als niet volledig kan worden aangetoond dat het bedrag waarvoor de toeslag werd aangevraagd voldaan is men NERGENS(wettekst) recht op had. De wet is door de 1e en 2e kamer aangenomen. Daarbij komt dat bepaalde personen misbruik van de mogelijkheden hebben gemaakt en er vanuit zijn gegaan dat er door Toeslagen niet beoordeeld zou worden. (te weinig ambtenaren) Er is dus een bewust risico aanvaard. Dat iedere " gedupeerde" nu gecompenseerd wordt met 30.000 is ridiculuul.

661 **Professionele ruimte**

Meer vrijheid om beslissingen te nemen die passen bij de situatie.

Vrijheid om besluiten te nemen zonder dat daar nog veel paraafjes in gezet moeten worden

Er worden regelmatig cursussen/trainingen/webinars aangeboden. Wat ik nog niet voorbij heb zien komen is welke ruimte je als controlerend ambtenaar hebt om van de wet- en regelgeving af te wijken.

Beleid, regels worden teveel van boven opgelegd ipv ruimte te bieden aan het vakmanschap op de werkvloer. Er wordt ons de laatste meer gezegd wat we niet mogen doen ipv ruimte te geven aan eigen inzicht

Bij de belastingdienst zijn situaties denkbaar waar maatwerk moet worden geleverd waarbij de belastingwetgeving een struikelblok is of kan zijn. Geef de professionele ruimte om dit maatwerk (in overleg) te kunnen leveren. Hierbij moet de belastingdienst dekking geven aan dit maatwerk en bovenal aan de collega die dit maatwerk levert.

We moeten zo veel mogelijk ruimte krijgen om maatwerk te leveren.

Mijn professionele ruimte wordt beperkt door overdadige interne verantwoording

De Belastingdienst is een werkgever die veel zorg draagt voor zijn werknemers. Wel verdienen deze werknemers het om te weten te komen wat de bovenlaag aan ambtenaren doen. Veel is transparant, maar nog niet alles. Daarbij heb ik in het verleden op een andere afdeling teamleiders gehad die te weinig wisten van de fiscaliteit c.q. het werk inhoudelijk dat de medewerkers verrichtten. In mijn ogen kan een leider geen sturing geven als hij/zij een summiere kennis heeft van hetgeen degene die gestuurd dient te worden. Dat roept problemen op. Het laten ontwikkelen en actief meewerken aan de ontwikkeling van medewerkers komt de organisatie ten goede, in die zin dat met meer kennis (en dus minder stenen nog steeds) je een krachtiger bestand krijgt aan personeel. Gelukkig zijn hier al wel opties voor en is de diploma-eis al opgeheven. Dat is een goede start.

Te strakke wetgeving en onuitlegbare wetgeving geven geen ruimte

De meeste collega's zijn prima in staat om goede, weloverwogen beslissingen te nemen. De ruimte die daarvoor nodig is ontbreekt te vaak. Daardoor krijgen collega's het gevoel 'onder curatele' te staan. Dat gevoel werkt belemmerend voor het optimaal gebruiken van de professionele ruimte en tast de kwaliteit van de professionele ruimte aan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Iedere professional zou zijn werk moeten kunnen doen maar laat hem/haar dit doen in samenwerking met andere disciplines. Overleg over casussen met specialisten van andere middelen geeft rugdekking en minder autonoom handelen en alle gevolgen van dien.

Er zijn diverse collega's die wel erg veel ruimte ervaren in het thuiswerken waarbij is regelmatig twijfel aan hun professionaliteit om hier mee om te gaan

Voldoende budget zodat elke werknemer een goede thuiswerkplek kan inrichten. Of gezamenlijke werkplekken in dichtbije steden en dorpen openstellen.

Er is te weinig ruimte om maatwerk te leveren. Te veel dingen zijn in procedures gevangen (boete-advies, goedkeuring formeel recht etc.) waardoor niet altijd recht gedaan kan worden.

Van "boven" wordt opgelegd dat de toepassing van de menselijke maat zeer beperkt is (omdat de regelgeving geen ruimte zou bieden), terwijl in de jurisprudentie en de maatschappij juist een lijn zichtbaar is dat de menselijke maat inhoudt dat wettelijke bepalingen soms moeten worden genegeerd omdat de uitwerking bij een individu belangrijker is dan strikte wetstoepassing.

Ik vind het ergerlijk dat nu het roer om moet. Nu we door de toeslagenaffaire in een slecht daglicht zijn komen te staan, terwijl we dat deden wat we moeten doen, namelijk het toetsen van aangiften aan bestaande wetten en beleid, moeten we nu ineens professionele ruimte nemen. Dit om de heren wetmakers en beleidmakers (en de politiek) hun verzaken moeten rechtzetten. Ik stoor me er dus aan dat dit nu plotseling een thema is.

Ik ben uit de controle weggegaan vanwege het feit dat de administratieve verslaglegging voor MKB dermate uitgebreid is dat dit veelal (veel) meer tijd kost dan de controle zelf. Ik heb het gevoel dat de werkgever alle handelingen en stappen bij een controle wil weten en je hierop kan pakken als het dit niet goed is, in plaats van uit te gaan van professional judgement. Het gaat niet mee wat er uit de controle zelf komt, maar of je alle stapjes en rapporten wel volgens de regeltjes hebt gedaan.

Voorheen (vroeger :-) waren de medewerkers binnen mijn werkveld de "professionals" en werd hen daarom de nodige ruimte gegeven bij het nemen van beslissingen. Tegenwoordig is het zo ingericht dat alles moet worden overlegd (wat veel stroperigheid in het werk met zich meebrengt) en daarnaast is er veel meer controle icm de verplichting om (te) veel zaken vast te leggen. M.i. worden de genomen beslissingen er in het algemeen niet beter van en gaat er veel te veel tijd zitten in het registreren van allerlei zaken voor interne doeleinden. Het gaat ten koste van de tijd die besteed kan worden aan het "echte" werk.

Laat bij rechtsvragen / beleid de individuele omstandigheden meer meewegen

Meer verantwoordelijkheid lager in de organisatie. Medewerkers moeten te vaak naar hun teamleider of vakinhoudelijk specialist voor toestemming. Maak medewerkers meer zelf verantwoordelijk voor hun werk(proces) en geeft hun daarvoor ook de instrumenten en ruimte.

Laat een ieder zijn werk zelf doen zonder daar bovenop te zitten, maak ze verantwoordelijk en laat ze zelf hun professionaliteit inzetten.

Meer ruimte voor het inrichten van een prettige thuiswerk omgeving. Nu komen er bijv. budgetten vrij, maar die zijn dan weer beperkt aan waar ze uit mogen worden gegeven. Ik ben daar geen voorstander van. Ik kies liever (en daar draag ik dan zelf graag een deel aan bij) een wat ruimere tafel bijvoorbeeld die verstelbaar is, maar dat past dan weer niet binnen het budget. Daarmee treed er een beperking op in het creeren voor een - voor jou (waar het mi om draait - fijne werkplek.

Laat ons weer het werk doen waarvoor we zijn aangenomen en opgeleid.

Graag wat meer ruimte voor praktische oplossingen door de ervaren medewerkers.

gezien de gepropageerde menselijke maat meer vrijheid in het nemen van beslissingen.

De professional is gebonden aan ontzettend veel wet- en regelgeving en nog meer aan diverse interne beleidskaders. Wet en regelgeving wordt steeds ingewikkelder en interne beleidskaders zijn ingestoken vanuit de theorie en niet vanuit de praktijk. Daardoor wordt het voor controlemedewerkers steeds moeilijker om zich aan alle voorschriften te houden. Bovendien zorgen deze voorschriften ervoor dat bepaalde oplossingen niet gebruikt mogen worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

voor meer professionele ruimte is meer tijd nodig die nu niet gegeven wordt omdat onderzoeken binnen een gegeven tijd afgehandeld moeten worden.

Zie voorgaand antwoord.
Je krijg regelmatig het gevoel dat er getwijfeld wordt aan je vakkennis.

Het is van belang dat de behandelaars wederom zelfstandig hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en niet een van te voren bedachte taak uitvoeren.

M.i. moet er meer waarde worden gehecht aan de kennis en kunde van de medewerkers. Dit komt ook de 'menselijke maat' ten goede. Zij zijn doorgaans beter in staat in een bepaalde casus alle ins en outs te overzien en een gewogen oordeel te geven. Vaste (stroom)schema's of voorgeschreven standpunten werken vaak averechts. En ja, dat staat 'eenheid van beleid' soms in de weg, maar feitelijk is vrijwel geen enkele situatie gelijk aan een andere.
Een specialist moet de mogelijkheid krijgen zijn professionele ruimte te pakken, uiteraard in overleg met andere collegae (om willekeur te voorkomen).

Wij moeten geen marionetten zijn die de exacte letter van de wet uitvoeren. Vooral als oplossing niet praktisch is, niet doeltreffend is, niet oplossingsgericht is en vaak de problemen alleen groter maken. Zorg er voor dat er ruimte is om met klanten een goede deal of goede afspraken te maken. Heel vaak blijkt dat bij een goede afspraak met de klant de overheid niets te kort komt en juist het maximale binnenhaalt.
Mijn devies: Handel niet naar de letter van de wet, maar naar de geest van de wet.

Net als bij de zelfstandigheid ook hier...benut de professionele ruimte van de medewerkers.....belastingheffing is heel vaak maatwerk leveren vanuit de dienst.....

Ik ben werkzaam als deurwaarder. Wij komen bij de mensen thuis en zien de situatie ter plaatse. Het zou fijn zijn als wij iets meer ruimte krijgen om ter plaatste bepaalde beslissingen te maken. Denk aan bijvoorbeeld kortlopende regelingen.

Zorg er voor dat medewerkers goed opgeleid zijn en laat ze hun werk uitvoeren met ruimte voor fouten.
Er is amper ruimte om binnen vaktechniek zaken uit te proberen. Zodra de vaktechnische lijn wordt ingeschakeld wordt alleen profesioneel het standpunt van de vaktechniek gevolgd. Soms is via vaktechniek alleen een politiek correct antwoord te verwachten terwijl de praktijk zit te springen om een andere aanpak.

Investeer in kennis, dat is heel belangrijk voor ons werk.

je krijgt voldoende de ruimte om aan te geven wat je nodig hebt en ook de mogelijkheid om bij scholen.

Automatisering meer inzetten in informerende, adviserende rol en minder als ; "opdracht, tenzij". Meer luisteren naar kritiek vanaf de werkvloer op uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving.

Alle regels en richtlijnen binnen de Belastingdienst en de doorgeslagen gekte omtrent de vastlegging/verantwoording van je werkzaamheden slaan de professionaliteit dood.

De vrije beslisruimte van de inspecteur wordt teveel ingekaderd door verplichte afstemming met kennis- en coördinatiegroepen c.q. dwingend voorgeschreven richtlijnen vanuit het ministerie.

Naar aanleiding van de toeslagenaffaire is het onderwerp 'menselijke maat' sterk in de belangstelling komen te staan. De menselijke maat wordt ten onrechte gepresenteerd als tovermiddel om alle problemen van de hardvochtige overheid op te lossen.. Ik zou graag zien dat er eens wat tegenspraak wordt geboden. Niet alleen intern, maar ook naar buiten toe moet duidelijk(-er) uitgelegd worden welke ruimte een uitvoeringsorganisatie wel of juist niet heeft.

Een kantoortuin is niet erg geschikt voor het voeren van zakelijke telefoongesprekken. Kamers waar je alleen of met 2 kunt zitten zou meer wenselijk zijn. Mijn mening is dan ook om de kantoortuinen af te schaffen.

In de invordering zijn we soms teveel gebonden aan regels en beleid. Er moet meer ruimte zijn voor professionals om af te wijken al is dat soms op basis van gevoel en contact met de klant. Als het alsnog misgaat weten we dat vaak vrij snel en kunnen we alsnog ingrijpen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Er is erg weinig ruimte om af te wijken van beleid gemaakt voor de massa, er is vaak geen ruimte voor maatwerk als je ziet dat het beleid onredelijk uitpakt en er betere, praktischere oplossingen mogelijk zijn.

De ruimte om zelf iets te doen wordt door ontbrekende capaciteit en ad hoc zaken die "moeten" steeds minder en dat vind ik lastig

Collega's, die ik ken, zijn professioneel genoeg om zaken op te pakken zonder dat de jaarcijfers in het gedrang komen.
Geef ze die ruimte.

Er wordt tegenwoordig makkelijk gesproken over zaken als "rekening houden met de menselijke maat". De inspecteur heeft echter niet altijd de ruimte om dat te kunnen doen. Dit zou wettelijk geregeld moeten worden.

Professionele werkruimte betekent ook een ergonomische werkruimte. Op kantoor hebben wij helaas veel te maken met kapotte bureaustoelen die niet naar wens ingesteld kunnen worden. Hierdoor ervaar ik lichaamsklachten wanneer ik op kantoor aan het werk ben. Daarnaast is een optimaal klimaat ook erg van belang, maar dat kan ik niet zeggen over het klimaat binnen ons kantoor. Er is weinig privacy op de verdiepingen, we werken in een grote open ruimte en collega's zijn vaak luidruchtig. Geconcentreerd werken is hierdoor bijna onmogelijk.

Bij de werkzaamheden komt overleg met ondernemers / inhoudingsplichtigen voor. Het afstemmen van vragen is een onmogelijke taak geworden. Hier moet afgestemd worden met de VTA controle, vakinhoudelijke kant, management, soms lavaco. Niemand neemt een beslissing, uren lopen op, de ondernemer wordt ongeduldig. Na afloop komt een onderzoek op het dossier. De binnendienst beoordeeld alle vastleggingen en geeft (soms) een eigen advies. Informatie voorziening - als alle informatie die rondgestuurd wordt ook gelezen moet worden komt de buitendienstmedewerker nooit aan zijn werk toe. Te veel, niet doelgericht, te algemeen, te theoretisch. Programma's die niet werken, waarvan onbekend is hoe up to date de gegevens zijn, gewijzigde programma's zonder uitleg wat er is gewijzigd, brieven van de inhoudingsplichtige die niet opgenomen zijn in de systemen (en waardoor info ontbreekt als je op controle gaat).Dit is bekend bij alle partijen, maar we gaan op dezelfde wijze verder.
Conclusie: De angst regeert. Stel dat ik een beslissing neem die onjuist is, welke gevolgen heeft dit voor mij?

Mijn werk wordt steeds meer beperkt en steeds meer werk gaat naar E-niveau.
Ik zou graag zien dat er ruimte komt om mijzelf te blijven ontwikkelen ipv mijn werk te zien verdwijnen omdat de dienst beslist dat het te ingewikkeld voor een c-er is, terwijl ik dit werk wel al ruim 20 jaar doe zonder problemen.

Wet en regelgeving laat steeds minder ruimte voor professionele ruimte en de inrichting van onze werkprocessen zorgt voor standaard procedures en protocollen waardoor er te weinig ruimte is voor professionele ruimte. Ook zou ik in werkoverleggen (teamoverleg/vakgroepen) vaker casusmateriaal willen bespreken waar wel ruimte is voor maatwerk. Voor de onervaren collega's is het vaak lastig om die ruimte te ervaren en in te vullen.

Mate van zelfstandigheid en professionele ruimte zijn voor mij vrijwel gelijk. Veelal moeten wij nu verantwoording afleggen bij een leidinggevende die niet bekend is met ons werk. Kwantiteit gaat boven kwaliteit en dit is niet goed. Aantallen moeten gehaald worden en hoe is bijna niet belangrijk. Dat herstellen van fouten veel geld en tijd gaat kosten en soms ook grootte nadelige gevolgen kunnen hebben, als het al niet onomkeerbaar is lijkt er niet toe te doen. Stop met het vele malen administratief moeten vastleggen en verantwoorden van wat je doet! Dit koste vele malen meer tijd dan het werk zelf!!

De ruimte om zelfstandig een beslissing te nemen tijdens een onderzoek is totaal weg. Het hele proces is compleet dichtgeregeld met administratieve verplichtingen die een onevenredig groot beslag nemen op de tijd. Vroeger (heb 40 jaar ervaring) konden we nog zelf onderbouwde beslissingen nemen en de menselijke maat hanteren. Daar is nu geen ruimte voor meerdere mensen moeten iets vinden van je werk tijdens een onderzoek en alles moet meerdere keren vastgelegd worden. We zijn verworden tot een robot die aan de hand van bureaucratische regels moet werken.

Heb vertrouwen in de professionaliteit van de werknemer, zolang als hier niet aan getwijfeld hoeft te worden.

Geen de professionals de ruimte die zij verdienen en door hun kennis en ervaring kunnen en mogen gebruiken. Stop met de betutteling!!!

Professionele ruimte is nodig om maatwerk te leveren, een belangrijk item, zeker in de huidige tijd. Belangrijk is het hierbij, om de balans te vinden dan wel te behouden tussen dat maatwerk, EBU/gelijkheid en in het algemeen de ABBB. Hiervoor met het duidelijk zijn dat je vrijheid hebt, maar ook dat je in overleg moet en dat je weet wie je wanneer moet benaderen voor afstemming. Dit hangt overigens samen met "Zelfstandigheid". Dit item is altijd een belangrijk item voor onze uitvoering, maar krijgt extra nadruk door de huidige ontwikkelingen.

Vaak verschil van mening over invulling hiervan, maatwerk en menselijke maat worden als synoniemen gezien, kaders zijn niet helder

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Ik merk dat op veel onderwerpen ons team terugvalt op kennisgroep en of ministerie. Hetgeen daar voorgelegd wordt vergt erg veel tijd en dit belemmert mij in de afhandeling van dossiers.

Geef medewerkers nu eens de ruimte om een en ander naar eigen goeddunken te beslissen. Niet zoals bij het uitvoeren van boekenonderzoeken waar voordat een rapportage kan worden verzonden er vijf tot zes collega's er naar hebben moeten kijken. Eén zou toch genoeg moeten zijn. De controle op de medewerkers binnen neemt grotere vormen aan dan het buiten-toezicht.

DE wijze waarop binnen teams wordt samengewerkt meer overlaten aan de teamleden zelf. Afhankelijk van het soort onderzoek zelfstandig werken c.q. het werken in onderzoeksteams. Het solistische karakter zou meer vervangen moeten kunnen worden door teamgericht werken in de veldtoets.

De organisatie draait op de vaktechniek. Management is het middel dat er voor moet zorgen dat de vaktechniek optimaal kan presteren en het maximale kan bereiken. Het management moet meer (durven) vertrouwen op de kunde van de vak techneut. Daarvoor is het essentieel dat het management de vak techneut de ruimte geeft en die laat benutten om het werk goed (Wetstechnisch/ menselijke maat / ethisch) te kunnen doen. Een manager zonder inhoudelijke kennis die niet vertrouwd op de vak techneut maar op regeltjes en cijfertjes stuurt is het grootste gevaar van de organisatie.

Als we het hebben over meer en vaker toepassen van de menselijke maat zou het goed zijn om de medewerkers (op alle niveaus) minder te binden aan strakke regelgeving. Het toepassen van de menselijke maat wordt in de uitvoering vaak beperkt door wet- en regelgeving en standaard brieven.

Dat je aangemoedigd wordt te durven om deze ruimte te nemen en te benutten. Fouten maken kan iedereen overkomen, is niet het einde van de wereld.

Ik constateer dat het werk in hele strakke wettelijke, maar ook organisatorische kaders is ingeperkt. Ik merk dat er bijzonder weinig ruimte buiten deze kaders is.

Er is veel te doen omtrent de menselijke maat. Echter, is mij nog steeds niet duidelijk wat er van je wordt verwacht. Eveneens heb je vaak geen professionele ruimte door wetgeving/beleid.

Loop er regelmatig tegen aan dat er geen klankbord is voor ingewikkelde vraagstukken (nee de kennisgroepen zijn daartoe niet uitgerust). De beste methode is zelf het wiel opnieuw uitvinden. Gezien het tekort aan gekwalificeerde mensen is dat niet wenselijk.

Een persoon/team (wetenschappelijk bureau) te hebben die je kan mailen met het verzoek procedures van een bepaald onderwerp die eerder zijn gevoerd aan je te verstrekken. Juist de onderliggende informatie is interessant en wordt niet gepubliceerd. Dit kan natuurlijk geanonimiseerd. Bijkomend wenselijk neveneffect is eenheid van de behandelingen van vergelijkbare casussen tussen de teams en kantoren. Het zou fijn zijn de dossiers van gevoerde beroepsprocedures met een goede zoekfunctie zelf te kunnen benaderen.

Ben lichtelijk verbaasd dat bij de instroom van nieuwe mensen die elders werkervaring hebben opgedaan en bruikbare oplossingen hebben om de kwaliteit te verbeteren niet worden gehoord. We doen het al 30 jaar zo is een statement waar je niet eenvoudig doorheen kan breken.

Het onderwerp professionele ruimte krijgt nu veel aandacht, maar wat bedoelen we daar mee? Is dat hetzelfde als responsief handhaven, waar ook veel aandacht voor is geweest, maar dat toch wat is verzand. Daarom belangrijk om helder te zijn en collega's in het werkveld daarbij richting te geven.

Geef de inspecteur meer vrijheid om zelfstandig te beslissen, zonder dat alles binnen regels is vastgelegd.

De menselijke maat is een ingewikkeld thema binnen deze organisatie die in beginsel gericht is op het "vinden van foutief gedrag". Bewustheid van de gerichtheid op fouten maakt verbeteringen van onze reactie op kleien detailfouten wellicht wat gemakkelijker. Het is eenvoudiger om op klein niveau te beginnen met veranderen, zodoende kan het wellicht langzaam doorsijpelen naar grotere zaken (rekening houdend met wet- en regelgeving)!

de beslissingsbevoegdheid ligt dusdanig hoog in de organisatie dat de verantwoordelijkheid wordt weggenomen. ik heb het gevoel dat alles via een lange weg besloten moet worden door hogere directieleden. hierdoor gaat de snelheid en het initiatief verloren

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Het beperkende effect van systeemgericht werken is in mijn werk bij een administratief beroepsinstantie binnen de Belastingdienst dagelijks merkbaar. Mensen missen merkbaar het contact met een zaakbehandelaar en vaak ben ik de eerste in het proces die de burger te spreken krijgt. Op het moment dat mijn afdeling een dossier in handen krijg, zijn er op het desbetreffende regiokantoor al minimaal 3 collega's met de aanvraag bezig geweest en is er voor het ontvangst van van het beroep op mijn afdeling al maanden aan vooraf gegaan.

Daarnaast zijn de afgegeven beschikkingen van het regiokantoor op meerdere punten niet Awb-conform, als gevolg van een verplicht stroomschema waaraan medewerkers zich moeten houden en het gebrek van het systeem om een beschikking te kunnen motiveren. Dit leidt tot onnodige administratief beroepsprocedures voor zowel de burger als de Belastingdienst, die voorkomen hadden kunnen worden als de medewerker meer professionele ruimte zou hebben.

Tot slot wordt de roep van de maatschappij om menselijke maat ook sterker. Wellicht is deze roep het gevolg van de huidige inzet van de Belastingdienst op het voeren van de processen middels de ICT-middelen, waardoor de menselijke maat minder gewaarborgd wordt.

Eenduidige invulling van het begrip "menselijke maat" waarvan wordt verwacht dat deze wordt toegepast.

Professionals meer ruimte geven om project of werk naar eigen inzicht in te vullen, minder sturing vanuit controllers en wat politiek/bestuurlijk gewenst is

Er vanuit gaande dat hiermee gedoeld wordt op de discretionaire bevoegdheid, ben ik niet op de hoogte hoeveel ruimte ik heb om zelfstandig beslissingen te nemen. Volgt deze bevoegdheid direct uit wetgeving of is dit een op zichzelf staand begrip, hoe en wanneer gebruik je deze bevoegdheid in de praktijk en hoever reikt deze?

We werken alleen aan de risico's waarop een aangifte wordt uitgeworpen. Bij het bekijken van de aangifte (geoefend oog) zie je regelmatig ook andere onderwerpen die niet hoeven te kloppen of niet kunnen kloppen. En dan is en blijft het de opdracht om alleen het risico te behandelen.

De medewerkers moeten meer invloed krijgen op de manier waarop hun werk moet worden uitgevoerd.
Daardoor zullen medewerkers meer betrokken zijn in hun werk en wordt er veel meer gebruik gemaakt van kennis en ervaring.

Ervaren medewerkers worden te veel belemmerd in vrijheid van handelen en moeten voor kleinere zaken ook steevast toestemming vragen aan een middeldeskundige. Te weinig 'freies ermessen'.

Ik begrijp dat eenheid van beleid nodig is, maar soms zaken wat pragmatischer mogen oplossen in plaats van een formele opstelling zou fijn zijn. (Mij beseffende dat onze formele opstelling is getriggerd door de houding van de advieswereld jegens de Belastingdienst)

Geef de medewerker de ruimte om fouten te maken en van die fouten te leren. We worden nu geregeerd door de angst dat er mogelijk 'iets' mis zou kunnen gaan

Het is prima als iedereen het over de menselijke maat heeft, maar geef ons dan ook de professionele ruimte om daarin keuzes te maken. Vanzelfsprekend worden dei keuzes dan keurig vastgelegd in de systemen

Soms worden we door de interne regels te zeer in een bepaalde wijze van uitvoering gedrukt. Soms vraagt een situatie om een ander aanpak en dat blijkt dat niet altijd te kunnen. Die mate van vertrouwen op de medewerkers dat zij de juiste keuze kunnen maken in een bepaalde situatie zou wat verder vorm gegeven kunnen worden.

Meervoudige complexe problemen laten zich niet vangen in een toepasbare rechtsregel. Je moet dan maatwerk kunnen leveren om zaak op te lossen (procederen komt pas op laatste plaats). Overleg met collega en/of leidinggevende is dan bij omstreden zaken zeker nodig (en een goede vastlegging met motivering). Verplichte raadpleging collega met tegenlezen, KMO, raadpleging formeel recht, raadpleging kennisgroep (die veelal erg traag werken; op antwoorden moet je soms meer dan 1 jaar wachten) schiet helemaal door. De balans is zoek.

Met inachtneming van het gelijkheidsbeginsel zou ik meer ruimte willen hebben in de professionele ruimte bij een boekenonderzoek. Niet alles is zwart/wit.

Helderheid over de basis. Wij hanteren wet, jurisprudentie en beleid. Als mens werken wij vanuit menselijke maat en menselijkheid. Ons vak is zakelijke en gebaseerd op die wet, jurisprudentie en beleid. De "menselijke maat" zoals die nu in de media wordt geschetst, is voorbehouden aan de politiek en de wetgeving. En die hebben er een potje van gemaakt. Daar speelt een stuk arrogantie mee door niet te luisteren naar mensen in de werkelijke uitvoering die meedenken over de uitvoerbaarheid van voorstellen. Die zijn er niet zoveel. De meeste mensen praten slechts anderen na.

Helaas ontbreekt het de Belastingdienst aan verantwoordelijke leiders die dit klaar en helder hebben gesteld en voet bij stuk hebben gehouden. Het op een zijspoor zetten van mensen als [redacted] is het failliet van het systeem en van het het vertrouwen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Meer ruimte voor freies ermessen

Ik constateer dat er sinds de topstructuur een managementlaag bij is gekomen, de afdelingshoofden, en dat daardoor de functie van teamleiders meer en meer een operationele, soms zelfs meewerkend voorman, functie is geworden. Dat verhoudt zich vaak niet tot de ambitie (en het WO-salarisniveau) van de functievervullers, ikzelf ervaar in toenemende mate gemis aan professionele ruimte omdat veel beslissingen niet meer in mijn competentie liggen. Daarnaast vraagt procedurele rechtvaardigheid om eenheid van uitvoering maar ik zou graag zien dat we meer dan nu, proberen een balans te vinden tussen dat aspect en de ruimte die onze professionals krijgen om een eigen inschatting of aanpak te kiezen

Geeft de professional de ruimte om het werk op een behoorlijke manier uit te voeren. Uitvoering geven aan wet- en regelgeving is de basis. Als de situatie erom vraagt is er ruimte om contact op te nemen met burgers en bedrijven. Er is ook ruimte om gemotiveerd van de kaders af te wijken. Kijk niet alleen naar je eigen middel, maar ook naar de eventuele consequenties voor andere middelen, invordering of toeslagen en maak contact met de betreffende collega's om de zaak door te spreken. Hiermee wordt voorkomen, dat er allerlei puzzelstukjes op het bord van burgers en bedrijven terecht komen. Bied burgers en bedrijven perspectief. Geef je naam en telefoonnummer, zodat burgers en bedrijven contact kunnen opnemen als er vragen zijn. Maak van burgers en bedrijven geen spoorzoekers.

Meer aanbod van kamers met 2 of maximaal 4 bureaus ipv een massale open ruimte met bureaus. (de beperkte kamers die er zijn, zijn altijd als eerste bezet!)Een open werkruimte veroorzaakt concentratieverlies en geluidshinder denk hierbij ook aan telefoons.

Als ervaren medewerker vind ik dat ik veel in overleg moet gaan over mijn werk met anderen ook al is het onderwerp niet belangrijk genoeg

Als je professionals behandelt zoals dat nu gebeurt in de Belastingdienst dan krijg je op den duur apatische medewerkers. Dit gaat ten koste van de betrokkenheid en gaat op den duur leiden tot een slecht functionerende Belastingdienst. Tevens gaat het ongetwijfeld leiden tot de uitstroom van goed gekwalificeerde medewerkers.

Door steeds meer handleidingen en harde wetgeving (bijv de Omzetgerelateerde vrijstelling voor de OB, OVOB die geen ruimte biedt om foutjes van belastingplichtigen op te lossen en harde consequenties heeft) is mijn indruk dat er te weinig wordt vertrouwd op het personeel dat zijn professionele ruimte daardoor niet kan nemen. Dat kan negatieve uitwerking op belastingplichtigen hebben, die met een beetje professionele ruimte juist had kunnen worden voorkomen.

De Belastingdienst werkt momenteel erg protocollair. Zijn de 'vinkjes' gezet, dan is het in orde. Aandacht voor professionele ruimte, betekent aandacht voor kwaliteit, in ieder geval veel meer, dan nu het geval is. Dit leidt dan weer tot een grotere tevredenheid bij de medewerkers.

Er is naast menselijke maat ook behoefte aan menselijk mandaat. De regelruimte voor de professional gaat verder dan bv alleen fiscaliteit, maar gaat ook over het kunnen én mogen organiseren van zaken die samenhangen met zijn/haar werk.

Minder sturen op aantallen en behandeltijd per aangifte. Kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit. Planning is uiteraard een stuur- en controlemiddel maar professionele ruimte vd werknemer mag niet worden vergeten.

De leiding kan meer vertrouwen op de deskundigheid van de medewerker. De medewerker moet zich hierin gesteund voelen.

Professionele ruimte biedt meer mogelijkheden als het gaat om het uitvoeren van de menselijke maat. Geef als organisatie daarom duidelijk aan waar die professionele ruimte ligt en hoe die er uitziet.

Professioneel handelen wordt van een medewerker van de Belastingdienst verwacht. Het professioneel handelen ziet op uitvoering van de fiscale wet- en regelgeving. Deze regelgeving is soms niet inpasbaar binnen de situatie waar een belastingplichtige zich in bevind. Op dit moment ervaar ik niet de ruimte om hier een afwijkend standpunt in te nemen. Dit zou (met ruggespraak) in teamverband wel mogelijk moeten kunnen zijn, zeker als iedereen van mening is dat in een bijzondere en specifieke situatie de wetgeving doorslaat.
Verantwoordelijkheid nemen is onderdeel van professionaliteit, maar wel in overleg. Soms krijg ik wel het gevoel dat niemand verantwoordelijk wil/durft te nemen.

Het huidige wettelijke fiscale kader biedt in het algemeen geen of nauwelijks ruimte voor maatwerk. In sommige situaties is dat heel vervelend en leidt dat tot uitkomsten die de wetgever (waarschijnlijk) niet voor ogen heeft gehad. Om dit te voorkomen zal er meer professionele ruimte geboden moeten worden. Om de gelijke behandeling te waarborgen zou e.e.a. bijvoorbeeld kunnen verlopen via een ruimere toepassing van de hardheidsclausule. Eventueel zou de toepassing van de hardheidsclausule voor bepaalde situaties (al dan niet onder voorwaarden) gedelegeerd kunnen worden aan de lokale inspecteur.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Er wordt veel gesproken over de menselijke maat, maar van mij zou het duidelijker mogen zijn in welke gevallen je wel/geen ruimte hebt. Het ligt ook aan de wetgever, die moet desgewenst voorzien in wetgeving die ruimte biedt.

Geen ziekelijke controlezucht op detailniveau.
Dit is tijdverspilling en geeft blijk van een wantrouwen. In plaats hiervan beoordelingen en controle op de hoofdzaken.
Voorgoed afscheid nemen van de "befehl ist befehl mentaliteit".

De Belastingdienst heeft een grote prijs betaald door professioneel inzicht en ruimte in te ruilen voor centraal aangestuurde selectie door middel van algoritmes. Het geaccepteerde "snijverlies" dat de organisatie daarmee accepteerde heeft mede geleid tot alle ophef die nu rond de Belastingdienst is ontstaan. De wens van gelijke behandeling in gelijke gevallen heeft uitzonderingen daarop veel overlast bezorgd. Volledig gelijke gevallen bestaan namelijk niet, de Belastingdienst kan niet bestuurd worden als een fietsenfabriek. Pas wanneer deze koers volledig wordt losgelaten en de menselijke maat niet in sommige gevallen maar altijd weer de standaard wordt, zal de Belastingdienst weer die - misschien wat trager werkende, maar wel professioneel gewaardeerde dienst worden die het vroeger was.

medewerkers op ieder niveau voldoende ruimte geven om af te wijken van beleid (leidraad).

Geef medewerkers meer vertrouwen en invloed.

Ondanks dat er een grote mate van zelfstandigheid is, worden we door de AVG teveel geremd om het controlewerk goed te kunnen doen. Ik vind dat we er goed genoeg mee om kunnen gaan. Signalen die niet direct leiden tot een veldtoets, moeten na maximaal 1 jaar worden verwijderd.

Ondanks het feit dat ik een hoog opleidings- en ervaringsniveau heb, wordt van mij verwacht dat ik iedere beslissing aan de lijn voorleg. Het resultaat is vaak dat de lijn geen beslissing durft te nemen of dusdanig het compromis opzoekt dat ik niet verder kan in de gekozen 'koers'. Ik heb geen keuze, moet wel verder. Dus ben dan genoodzaakt steeds hele kleine stapjes te nemen die ik dan één voor één met de lijn afstem. De uiteindelijk gekozen 'koers' krijgt daardoor vaak een ad hoc karakter, ik sta er vaak niet helemaal achter en ik kan die koers achteraf vaak niet meer 'rechtvaardigen' omdat hij vaak relatief grillig en visieloos is. Daarin voel ik me kwetsbaar. Ik zal wel als eerste aangesproken worden als de ingezette 'koers' niet houdbaar blijkt. En in dat geval ben ik er niet van overtuigd dat de lijn mij steunt.

Men heeft de mond vol van menselijke maat, maar wij zijn gebonden aan strikte wet en regelgeving. Geef ons handreikingen en de ruimte om in specifieke gevallen daar van af te wijken. Nu moeten wij fors corrigeren met alle stress voor de belastingplichtigen en aangeven dat ze bij de invordering kunnen vragen om kwijtschelding. Terwijl we weten dat ze geen middelen meer hebben/de schuldsanering in moeten. Als je menselijke maat wil toepassen, dan kost je dat enorm veel tijd en samenwerking met collega's. Tijd die we eigenlijk niet hebben.

In de controle is het de bedoeling dat ATB een hulpmiddel is. Het is nu echter zo, dat het "vullen" van ATB te veel druk op de controle tijd legt. Daarnaast dienen we (kantoor Arnhem/Doetinchem) voor elke correctie een boeteadviesaanvraag in te dienen, terwijl het landelijke beleid anders is. Rapportage in briefvorm van nihil-correcties zou mogelijk moeten zijn.

Ik wil graag werk op mijn niveau en waardering voor mijn kennis en ervaring

Ik ervaar als leidinggevende dat ik weinig professionele ruimte heb om te handelen ten aanzien van mijn medewerkers. Veel beslissingen moeten eerst afgestemd worden met mijn leidinggevende. Ik denk dat een leidinggevende zijn/haar medewerkers goed kent en zelf afwegingen kan maken.

Er wordt veel gesproken over "de menselijke maat" maar er is weinig ruimte voor in de uitvoering. Boete is heilig en bij bedragen boven > € 20.000 moet gemeld worden bij de boete FRAUDE coördinator. Dit ook voor startende ondernemers die begin 2019 al geselecteerd waren voor een boekenonderzoek en nu pas uitgegeven worden. Bij controle over de jaren 2017 t/m 2020 zit je al gauw boven het correctiebedrag van € 20.000 en dat voelt niet goed.

Er wordt steeds meer gesproken over "de menselijke maat" , met name in het publieke debat, maar er moet ook rekening gehouden worden met wet- en regelgeving. Dat maakt "maatwerk" soms erg lastig. En daar is diezelfde politiek verantwoordelijk voor die nu verwijt dat er te weinig menselijke maat is toegepast, terwijl er geen kaders waren meegegeven bij die wet- en regelgeving. Maak duidelijk wat de professionele ruimte is voor de mensen die dat zouden moeten toepassen.

Los van de wet- en regelgeving worden de mogelijkheden om tot een redelijke en efficiënte oplossing van problemen te komen gehinderd door de vele interne regels/voorschriften.

Mandaten lager in de organisatie beleggen. Af van de parafencultuur. Vertrouwen ook naar binnen toe.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

De professionele ruimte wordt momenteel uitgedragen middels webinars. Nu is het toepassen aan de orde. Daarbij is dan tijd en energie middels samenspraak met collega's en specialisten noodzakelijk. De professionele ruimte en de menselijke maat, freies ermessen enz. zijn zaken die van belang zijn zonder de wet en regelgeving te frustreren en maat werk richting belastingplichtigen te leveren waar dat nodig is. Hopelijk stokt de professionele ruimte niet bij een enkele webinar.

Als ik een beslissing neem, ondersteund door mijn kennis en kunde, moet dat voldoende zijn

Ik vind de ondersteuning voor het thuiswerken nog niet helemaal goed geregeld binnen de dienst, qua vergoeding

idem als de vorige vraag

We moeten duidelijkheid verkrijgen wat op de werkvloer wel en niet is toegestaan uit oogpunt van de menselijke maat en wat wij aan moeten met signalen dat de menselijke maat geweld wordt aangedaan. Zelf heb ik behoorlijk vaak te maken met situaties waar m.i. de menselijke maat ontbreekt. Het gaat dan om belastingrentekwesties. Daar is m.i. op last van de staatssecretaris juist een einde gemaakt met het betrachten van de menselijke maat.

Vertrouw op een professional en laat een review bijvoorbeeld niet nog eens laten reviewen. Zorg wel voor 2-ogenprincipe maar ook voor werkbare werkafspraken.

Er wordt teveel over de ruimte van de medewerkers gesproken en niet met de de medewerkers over hun behoeftes om hun werk goed te kunnen doen. En als hier al signalen overkomen wordt hier niks meegedaan.

Ik vind dat collega's veel te veel vrijheid en verantwoordelijkheid krijgen om inhoudelijk dossiers te beoordelen. Daarbij wordt er enkel gestuurd op objectief meetbare informatie, zoals aantallen of tijdigheid. In de praktijk kan het zo zijn dat een collega door een teamleider positief wordt beoordeeld omdat hij tijdig werkt en veel aantallen wegwerkt maar dat er inhoudelijk van alles mis is met deze werkzaamheden. Er zou echt meer gestuurd moeten worden door mensen met meer fiscale kennis of althans de bereidheid om daar in te leren.

Ik heb het idee dat leidinggevenden te veel kijken naar de formele aspecten van het werk en te weinig naar de inhoud/kwaliteit. Zolang de "cijfers" er allemaal goed uitzien, wordt het werk volgens leidinggevenden goed gedaan. Dit lijkt de enige maatstaf te zijn, hoe gemanipuleerd de cijfers ook kunnen zijn. Door te veel te focussen op de formele aspecten kan er te weinig gefocust worden op de inhoudelijke behandeling.

Hoe zelfstandig en hoeveel ruimte heb ik om maatwerk te leveren en de menselijke maat te kunnen toepassen.

Het blijft mij in hoge mate verbazen dat de dienst, nog altijd niet de beschikking heeft over een netwerk waarmee alle activiteiten kunnen worden uitgevoerd.
Denk hierbij aan gebruik webex en het volgen van webinars met de zakelijke PPC.
Het blijft onlogisch dat de PPC niet voor privédoeleinden gebruikt mag worden, maar dat het omgekeerde zelfs wordt aanbevolen/verplicht.

Het gevaar van het tegenlezen en KMO is dat medewerkers het gewenste antwoord geven. De discussie wordt niet gevoerd met de vaktechnische lijn, maar het advies wordt kritiekloos overgenomen. Zeker in de bezwaarfase is dit een slechte ontwikkeling. Het doorkruist de onafhankelijke herbeoordeling. Ook moet toch ingezien worden dat er geen sprake is van kennis ontwikkeling of overdracht. We huren slimme mensen in om hen vervolgens aan de hand van dicht getimmerde instructies te laten werken. Absurd

Wetgeving bepaald. Hierbinnen moet de ruimte zijn om als professionel keuzes te kunnen maken. Niet alles moet worden ingekaderd in werkinstructie die beperkend zijn.
Landelijk regie is de dood in de pot als de medewerker geen individuele ruimte meer heeft binnen de prioriteiten bepaling. Prio's stellen is één maar er moet ruimte blijven voor invulling op lokaal en medewerkersniveau. Dit is van belang voor regionale stakeholders en de ruimte van medewerkers om zelf verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor hun werk en taken.

Mandaatregister is dermate rigide, dat ik nu veel beslissingen bij de[ ]moet leggen. Kon ik voorheen zelfstandig nemen. Ook budgettair geen enkele ruimte. Geef mij het vertrouwen dat ik op een locatie de goede dingen kan doen.

(kwantitatieve) doelstellingen die geformuleerd worden belemmeren professionals soms om de goede dingen te doen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

het begrip professionele ruimte zou wat meer uitgelicht kunnen worden, waarbij dan de beslisruimte die jij als inspecteur hebt wordt aangegeven. Ik kan mij voorstellen dat het begrip professionele ruimte voor interpretatie vatbaar is, vandaar het verzoek om hiervoor handvaten uit te reiken.

Na de toeslagaffaire heb ik het gevoel dat veel collega's het lastig vinden om inhoudelijk negatieve beslissingen te nemen. De organisatie is ook te bang geworden en geeft de medewerkers het gevoel dat negatieve beslissingen op verzoeken/bezwaren etc. enorm uitgekauwd moeten worden. Het is goed om de medewerkers erop te wijzen dat we een uitvoeringsorgaan zijn en in beginsel de wet en het beleid moeten volgen, maar dat we voldoende mogelijkheden hebben om bij onrechtvaardige uitkomsten af te wijken en de burger te helpen.

Controlemedewerkers moeten professionele ruimte krijgen om hun ervaring en inzichten te kunnen gebruiken bij het werk. Dat begint al bij de selectie van posten. Op dit moment wordt m.i. onvoldoende gebruik gemaakt van de kennis en kunde bij selectie en analyse van belastingplichtigen die aandacht behoeven. Dit wordt deels veroorzaakt door landelijke selectienormen, waarbij lokale kennis over het hoofd wordt gezien. Daarnaast lijkt het (hogere) management meer bang voor een slechte pers, dan dat zij haar nek uitsteekt om de werkvloer te laten doen waar ze voor zijn aangenomen; selectie, analyse en toezicht voor zij die dat verdienen, waarbij voorop staat dat er geen misbruik mag worden gemaakt door wie dan ook (ongeacht huidskleur, geloof etc) van publiek geld.

Professionele ruimte wordt de laatste jaren steeds meer beperkt. Het toezicht buiten ligt onder een vergrootglas en wordt erg beheerst door regeltjes.

De beweging in de maatschappij naar maatwerk en menselijke maat wordt niet ondersteund door de wetgeving en de professionele ruimte die mij daarin is gegeven. Ik vind dat de belastingdienst meer aandacht aan dit spanningsveld moet geven.

De ruimte om het werk autonoom uit te voeren, zonder dat er regels van bovenaf worden opgelegd die de uitvoering moeilijk en soms onmogelijk maken. De productiviteit van de gemiddelde uitvoerende is in 10 jaar tijd gehalveerd door onmogelijk uit te voeren regels (en dramatisch slechte systemen en programma's).

Ik heb onvoldoende professionele ruimte. Ik word betaald als manager, en daarbij hoort HR management, Middelenmanagement, etc. Daarin is alle zeggenschap over meerdere schijven verdeeld met als gevolg: dat ik de verantwoordelijkheid maar niet neem, als risico.

Zelf besluiten nemen ipv eerst goedkeuring vragen

Meer focus op competenties (houding & gedrag) i.p.v. inhoud. Op het moment dat collega's in staat zijn uit de inhoud te gaan en het echte gesprek met elkaar te voeren door samen op zoek te gaan naar mogelijkheden i.p.v. problemen zal dit leiden tot meer eigenaarschap, pro-activiteit etc.

Er is op het moment wel enige ruimte om rekening te houden met de persoonlijke situatie van belastingplichtigen. Ik zou dit echter nog wel wat ruimer willen zien. Door strikte wet en regelgeving is het in bepaalde gevallen lastig/niet mogelijk om voldoende rekening te kunnen houden met de persoonlijke situatie van belastingplichtige (menselijke maat)

Er is steeds minder professionele ruimte. Alles moet worden afgestemd. Veel ligt vast in wet en regelgeving, beleid, interne richtlijnen, standpunten van kennisgroepen, landelijk overleg etc. Om te voorkomen dat mogelijk gelijke gevallen (iets) anders worden behandeld, wordt alles dichtgetimmerd. Gaat het fout, wordt je er ook nog op aangesproken. Maar de menselijke maat hebben we daarentegen weer hoog in het vaandel staan. Lijkt tegenstrijdig te zijn.

De menselijke maat is nu in. Makkelijk gezegd. Maar afwijken van de zwart op wit regels mag niet. Bijna alle hardheids beroepen worden afgewezen. Ik zou graag meer ruimte voor de bedoeling van de wet zien, uiteraard met ondersteuning/betrokkenheid van vaktechniek. Want willekeur is ook geen menselijke maat.

Je moet de ruimte krijgen, uiteraard binnen wet en regelgeving, om bepaalde beslissingen zelfstandig te nemen. Klant verdient de aandacht die hij of zij nodig heeft.

Komt het nu eindelijk echt zover dat gebruik wordt gemaakt van de kennis van medewerkers bij het nemen van belangrijke beslissingen? Die kennis wordt opgedaan in de praktijk en niet in de studeerkamer.

Uiteraard wordt het beleid landelijk gemaakt. Ik vind de uitvoering van het beleid professionele ruimte belangrijk. Of: het wat wordt bepaald, het hoe bij de professional. Probleem is dat steeds meer hoe-vragen worden omschreven in wat-vragen waardoor hoe-ruimte steeds kleiner wordt.

Er is veel administratieve rompslomp en verplichte vastleggingen rondom de afwerking van boekenonderzoeken.....en daar dan weer de controle op.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Iets minder overleg c.q. vastleggingen; meer vertrouwen op professionaliteit individuele medewerker. Afschaffen van 'afvinklijstjes' of al te dwingende aanwijzingen hoe werk op te vatten (ATB/Handboek controle e.d.)
Hoe kunnen we als ambtenaar ruimte krijgen en ook nemen in de diverse casussen die iedere dag op ons bureau langskomen in relatie tot wet/regelgeving? In diverse webinars wordt aangegeven "de dialoog aangaan en maatgevoel creëren", maar uiteindelijk is de wetgeving in sommige casussen zo duidelijk dat hoe tegenstrijdig het ook voelt we toch de wet moeten volgen (en er weinig tot geen ruimte is).
Er wordt teveel landelijk bepaald. Bijvoorbeeld: controle-opdrachten. De controleleiders en controlerend ambtenaren op de kantoren zijn zelf beter in staat om de juiste controles te selecteren. Er wordt door het hoger management niet geluisterd naar ervaren mensen op de werkvloer.
ik ervaar te weinig lef om de professional ook daadwerkelijk de ruimte te geven
In de afgelopen jaren is door de meer dan normale aandacht (Politiek en anderszins) geweest op de Belastingdienst waardoor er processen in gang zijn gezet, controle, IC's, mandatering en bevoegdheden op hoog nivo belegd, waardoor er steeds minder regelruimte is ontstaan en de organisatie steeds stroperiger wordt, vertrouwen op lagere echelons afneemt en men steeds minder gewend is om zelf beslissingen te nemen.
Met de hele discussie over (de verhouding tussen) menselijke maat en freies ermessen is het voor veel mensen niet duidelijk wat nu wel en niet kan en wat er van ons verwacht wordt.
meer sturen op inhoud en op kwalitatief goede oplossingen die recht doen aan de specifieke feiten en omstandigheden in een casus dan op kille aantallen afgedane aangiften binnen X aantal uur.
Geef de medewerker de ruimte om zijn vak uit te oefenen. Laat de vervolgens de rechter bepalen hoe wet- en regelgeving geduid moet worden en ga niet vooraf koers bepalen (door bijvoorbeeld geen cassatie in te stellen). Zoek ook zorgvuldig jurisprudentie op om richting te krijgen bij nieuwe begrippen (zoals menselijke maat).
Het kantoor is intern verbouwd waardoor er weinig ruimtes zijn waar bijvoorbeeld een spontaan telefoongesprek gevoerd kan worden. Even sparren is lastig, hebben andere collega's last van. Zelf al andersom meegemaakt, voor Corona, flexplekken waar controledingen besproken werden. Concentratieprobleem, zelf voor de oplossing gezorgd, noice-cancelling koptelefoon gekocht. De helft van de collega's zat op een gegeven moment met oortjes o.i.d. in.
Het is belangrijk dat medewerkers vanuit hun professie de mogelijkheid krijgen om keuzes te maken.
Meer vrijheid in rapporteren. Meer ruimte voor onderling overleg, waarbij zaken met naam en toenaam genoemd moeten kunnen worden.
Te beperkt mandaat kantoren en leidinggevenden
De ruimte die ik heb wordt bepaald door de "waan van de dag" bij de leiding van de Belastingdienst. Dit is na de Toeslagaffaire nóg duidelijker gebleken dan het al was. Dit paniekvoetbal belemmert mij in de professionele ruimte die ik nodig heb om goed te kunnen functioneren.
Teveel projecten/puinruimacties en te weinig focus op de eigenlijke core business. Tijd maken voor reflectie, professionele ontwikkeling. Teveel controle in de lijn, lijkt soms vanuit wantrouwen en "oude cultuur". Dit belemmert nieuw leiderschap en kritisch meedenken, en dat zijn gemiste kansen.
Gezien het feit dat we op veel kantoren veel unieke menselijke kennisdragers kennen is de afhankelijkheid van deze personen erg groot. Door de professionele ruimte te vergroten, vergroot en verspreid je ook de kennis van specifieke deelprocessen. Hierdoor werkt een team dynamisch en neemt verantwoordelijkheid en is minder afhankelijk van een goeroe.
Net als hiervoor genoemd. Meer ruimte voor de medewerker voor het zelfstandig handelen. Als het goed is hebben wij de medewerkers goed opgeleid, zodat zij ook in staat zijn goede en juiste beslissingen te nemen. Er ontstaat dan weer een behandeling op maat en geen parafencultuur.
Hoe bepaal je de professionele ruimte, wat past daar in en wat niet, wat zijn de kaders?

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

De ruimte krijgen en nemen om beslissingen te kunnen nemen zonder met alles en iedereen te moeten afstemmen.

Veel werkzaamheden worden in een sjabloon gegoten, maar dat komt de individuele kwaliteit van een medewerker niet ten goede. Medewerkers maken het professionele verschil, maar zijn niet allemaal hetzelfde. Wat geautomatiseerd kan moet zo blijven, maar waar de mens het verschil kan maken moet daar meer ruimte voor zijn. Anders moet die ruimte genomen worden en daar steun voor zijn vanuit de leiding.

Het zit al in het onderwerp: professioneel en ruimte. De computer bepaalt. Automatisering moet niet leidend zijn maar ondersteuning bieden. En de professional de ruimte bieden om buiten de aangegeven paden te gaan. Maak de cijfertjes niet het uitgangspunt maar de kwaliteit van het werk.

Het is belangrijk dat bij fiscale geschillen de inspecteur binnen zijn professionaliteit kan handelen en niet voor alles moet overleggen en toestemming vragen. Dit geeft behoorlijk vertraging.

De toeslagaffaire heeft ons wel geleerd dat er voldoende professionele ruimte moet zijn voor de behandelaar om een beslissing te nemen die recht doet aan de feiten en omstandigheden.

Onze werkgever maakte vroeger gebruik van projectleiders. Die waren verantwoording schuldig aan hun opdrachtgevers. Binnen het project had een projectleider behoorlijk veel vrijheid wat resulteerde in een effectieve en efficiënte werkwijze. Door foute keuzes van het hogere management is men afgestapt van dit fenomeen projecten. Daardoor krijgen we collega's die niet of minder betrokken zijn bij het werk. Doordat mensen minder betrokken zijn, ontstaat er al snel een situatie van: "het zal mijn tijd wel duren". En dit is zo'n foute ontwikkeling voor een professionele organisatie als die wij altijd waren.

Geef de professional ruimte in zijn of haar beoordelingsvermogen; ga, als teamleider, in gesprek met je mensen; leer je mensen zelf te beslissen en wanner ze beter even afstemming kunnen zoeken (volgorde teamleden, TL etc..)

Het freies ermessen wordt uitgekleed doordat er moet worden overlegd over standpunten en/of oplossingen.
Het controleproces wordt in een mal gegoten met veel verplichte controleitems. Achteraf wordt gecontroleerd of ATB goed is gevuld terwijl dat geen goede indicator is of een boekenonderzoek juist is uitgevoerd.

Na jaren sturen op aantallen en efficiency hebben we meer tijd en ruimte voor kwaliteit nodig, voor vakmanschap. Met steun van vaktechniek (in een constructieve dialoog en zonder de buitensporige doorlooptijden van kennisgroepen), een teamleider die weet van de vakinhoud en medewerkers die de ruimte krijgen om met elkaar over het werk te sparren.

Ik vind dat we als controlemedewerkers teveel vrij worden gelaten. Hierdoor krijg je verschillende behandelingen per controle, is maar net welke persoon je treft! Dit kan niet de bedoeling zijn, menselijke maat moet gegeven worden maar er moet ook een bepaalde standaard zijn waarin iedereen wel gelijk behandeld wordt. Dit moet meer afgedwongen worden in het proces is mijn mening.

ik vind het belangrijk maximaal ondersteund te worden bij beslissingen

Meer mogelijkheden om zelfstandig beslissingen te nemen inzake wel of niet corrigeren bij boekenonderzoeken.

Geef ons de ruimte om van de wetgeving/regels af te wijken indien wij vinden dat dat rechtvaardig is.

Menselijke maat toepassen is niet eenvoudig, maar wordt telkens maar geroepen in de politiek en door de DG! Er zal moeten worden geregeld dat van een bepaalde beleidslijn mag/kan worden afgeweken indien dat voor een individu noodzakelijk is.

we vatten heel veel in strakke regels (qua aantallen en termijnen) en strakke wetgeving waardoor de professionele ruimte om de zaken op een voor de bewuste zaak als beste geoordeelde wijze te behandelen vaak niet mogelijk is. Hiermee wordt de professionele inzicht van de behandelaar niet benut en ook vaak onmogelijk gemaakt. We belijden dus professionele ruimte te willen geven maar uiteindelijk is de BI sturend.

Ik zou als controlemedewerker meer professionele ruimte willen bij het opleggen van vergrijpboeten. In bijna alle gevallen volgt op een opgelegde belastingcorrectie een vergrijpboete. Bij bijvoorbeeld 9 correcties volgt 9 keer een nauwgezette beoordeling van de op te leggen boete Hierbij worden verplichte termen als opzet en grove schuld in de rapportage gehanteerd. Dit formele taalgebruik stuit op grote weerstand bij belastingplichtigen. Ik zou graag de mogelijkheid willen om één of enkele ernstige gedragingen te beboeten en minder ernstige gedragingen weg te strepen/niet te beboeten. Dit zie je ook bij andere handhavers zoals politie toegepast worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Medewerkers moeten nog meer worden gestimuleerd om zelf beslissingen te durven nemen binnen hun professionele ruimte.
Daar zijn medewerkers nu vaak nog te bang voor uit angst om afgerekend te worden

Handelingsvrijheid en bevoegdheid die daarbij past. Momenteel is het mandaat als M2 leidinggevende te gelimiteerd (M1 trouwens idem dito)

We zijn gebonden aan erg veel regels, waardoor maatwerk bijna niet mogelijk is. Bij speciale pilots van de Belastingdienst kan wel weer soepel met de regels omgesprongen worden. Ik vind dit erg lastig.

Ik ga er hier vanuit dat met professionele ruimte wordt bedoeld dat ik zelf keuzes kan maken over hoe het werk naar mijn mening het beste kan worden gedaan of waar de nadruk op moet liggen. Vanuit dat oogpunt moet hier meer aandacht voor zijn. Op de plek waar ik zit voel ik me vaak vooral een doorgeefluik en is er weinig ruimte om zelf afwegingen of keuzes te maken die men op basis van mijn kennis en professionaliteit wel van mij mag verwachten.

Professionele keuzes worden niet gerespecteerd door collega's.

Er is op de werkvloer veel professionele ruimte. echter de kwaliteit hiervan wordt onvoldoende adequaat getoetst door de eerste lijn en een professionele tweede lijn. (three lines of defence)

Er wordt gestuurd op aantallen, kwantiteit, ipv kwaliteit. Er moet meer gekeken worden wat een medewerker doet dan hoeveel streepjes diegene behaalt. Ook moet er meer vrijheid worden gegeven in afwijken van standaarden om o.a. de correspondentie aan te kunnen passen aan de doelgroep. We moeten bijvoorbeeld standaard sjoblonen gebruiken uit ATB, maar vaak sluiten die niet aan bij de ontvanger. Geef de medewerker meer de ruimte om naar eigen inzicht correspondentie aan te passen. Ook het sturen op correctiebedragen is zonde. Je doet het beter door een belastingplichtige een hoge aanslag op te leggen en dan failliet te laten gaan dan afspraken te maken waardoor er meer belastinggeld binnen komt en belastingplichtige tevreden is met de gemaakte afspraken.

Bovenstaande vergt een andere manier van controle op hoe iemand werkt. Je kan dan niet zomaar kijken naar aantallen en of iemand volgens een standaard brief werkt, maar je moet echt kijken wat iemand inhoudelijk heeft gedaan. Dat vergt ook een behoorlijke kennis van de leidinggevenden.

We moeten binnen de gehele organisatie van politiek tot werkvloer over van kwantiteit naar kwaliteit. Maar ja dan moet je wel mensen hebben die kwaliteit kunnen controleren. En hoe hoger je komt hoe minder dat wordt, zeker binnen de politiek is de fiscale kennis en de kennis van de gevolgen van wet en regelgeving diep diep triest.

Momenteel wordt er vanuit de top "geschreeuwd" om de menselijke maat toe te passen. Dit zijn lege woorden als we nog steeds de wet letterlijk uit moeten voeren en geen ruimte krijgen om in de geest van de wet te opereren.

Niet teveel sturing van bovenaf. Meer ruimte laten aan de eenheden zelf om bepaalde zaken in behandeling te nemen.

Er wordt sluipenderwijs steeds meer gewerkt met het 4, 6 of 8 ogen principe. Steeds meer afstemmen "in de lijn" beperkt het freies ermessen van de inspecteur. Als dit proces doorgaat, zullen academici hun heil vaker elders zoeken. Centrale sturing is vooral ingegeven door de politieke waan van de dag.

Kwantiteit is vaak belangrijker dan kwaliteit.

ondersteuning in de oneigenlijke administratieve taken zou meer dan welkom zijn. Daarbij moet de ondersteuner wel goed zijn uitgerust en kennis van zaken hebben.
Ik zie veel gelatenheid m.b.t. visie van Belastingdienst. Probeer ook de werkvloer weer enthousiast en trots te krijgen door hen te laten zien wat ook vooral goed gaat. We zijn negatief in de pers gekomen maar doen ook heel veel zaken goed. Communiceer dat niet alleen naar binnen maar ook naar buiten zodat we trots zijn op het werk.
De samenwerking tussen./over de directies loopt stroef en op de werkvloer merk je dat dit soms ergernis oplevert. Als de administratieve verwerking in een proces niet goed verloopt dan geeft dat gedoe onderling. We hebben betere systemen nodig die foutloos en zonder damages op elkaar aansluiten.

Het is voor bijna elk deel van het controleproces verplicht om iemand te consulteren, die dan kennelijk moet goedkeuren. Bij wet- en regelgeving wordt (ook als je binnen de kaders blijft) dezelfde goedkeuring van VTA of VACO geëist.
Ik kan me indenken dat voor nieuwkomers in de organisatie dat mogelijk gewenst kan zijn; met mijn meer dan 30 jaar controle ervaring en de kwaliteit van de respons, vind ik het belemmerend, belerend en uiterst irritant.
De belastingdienst gaat ten onder aan dit soort beleid ingegeven door angst en kritiek van media en politiek.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Wat wil de organisatie nu met de menselijke maat? Wat vinden we dat hier mee bedoelt wordt? Wat is professionele ruimte nu waard als de wet ons geen ruimte geeft (denk aan belastingrente + hoe dit onrechtvaardig gevonden wordt als de wettelijke rente ongeveer 0% is en wij met 4-8% 'moeten' werken.

Professionele ruimte: Ik ben opgeleid als teamleider om durf en lef te tonen. Mijn ruimte is door verregaande procedures en regelgeving en controles nihil. Voorbeeld: decla over thuiswerk gebruiksmogelijkheden, incl batterijen 12,50. Moet ik met de medewerker regelen en terug laten betalen. Voorbeeld van teveel staf. Aanvraag extra periodiek volgens memo bij uitzondering mogelijk, maar wordt ondanks uitstekende onderbouwing zonder criteria afgewezen. Tijdens het spel worden de spelregels veranderd. Is dat integer? Voorbeeld: wachtwoorden niet aan ander geven, maar leidinggevenden geven rustig hun ww voor P direct aan secr. Bij een medewerker zou een integriteitsonderzoek volgen. Hoezo goed voorbeeld? Ik ervaar dat ik een postbus ben die opdrachten vanuit de landelijke regie door mag geven, eigen inbreng wordt niet verlangd. Gewoon doen wat er gezegd wordt.

Meer naar de mogelijkheden kijken van ieders professionele ruimte ipv beperkingen door wet- en regelgeving

Dat je niet bang hoeft te zijn over beslissingen die jij als professional hebt genomen. Dan niet dat je daar achteraf op wordt afgerekend.

We praten veel over de Menselijke maat op dit moment, maar ik ben nog niet overtuigd dat we voldoende ruimte krijgen om dat goed toe te passen. Formeel Recht gaat nog lang niet voldoende mee in die richting. Ook is de wetgeving op veel punten veel te gedetailleerd en rigide (denk aan de Belastingrente).

Door alle negatieve aandacht voor het handelen binnen onze Dienst is bij de medewerkers angst ontstaan om de (beperkte) beleidsruimte die ze hebben adequaat in te vullen en mede daardoor de klant centraal te stellen en daardoor de aandacht te geven die hij verdient (en dat positief of negatief zijn).

geef ons in de uitvoering meer ruimte

De term is makkelijk, menselijke maat, maar nergens wordt omschreven wat je daar precies onder (moet/kunt) verstaan dus ieder individu kan het op zijn eigen manier interpreteren en daarmee weer een eigen draai aan iets geven, terwijl belastingheffing toch wettelijk ie geregeld en voor iedereen hetzelfde zou moeten zijn

Het zelfstandig benutten van een eigen professionele ruimte door academici. Menselijk maatwerk leveren.

Door middel van voorbeelden tijdens werkoverleggen en/of workshops verduidelijken wat professionele ruimte inhoud

Het is belangrijk dat er een cultuur komt waar fouten maken, en vooral het leren van fouten maken, beloond wordt en niet bestraft. Om dat te kunnen is er professionele ruimte nodig.

Door alle maatregelen i.v.m. AVG , FSV en de toeslagenaffaire is informatie uit systemen niet meer toegankelijk. Het beperkt je mogelijkheden om deze informatie mee te laten wegen tijdens een controle.
Dit speelt extra bij het niet daadwerkelijk kunnen bezoeken van ondernemingen.

Er zijn best veel regels en richtlijnen. Niet iedereen heeft dezelfde beelden bij de ruimte die er is en op welke manier de "beperkte" afwijking gedocumenteerd moet worden.

Dat de leiding uitgaat van onze kennis en kunde waardoor we niet meer alles hoeven vast te legen en uit te kauwen. Nu heel veel tijd kwijt aan systemen te vullen (vaak dubbele vragen).
Bij nieuwe systemen goed te luisteren naar gebruikerswensen en anders maar geen nieuw systeem. Nu soms nieuw systeem maar door geld gebrek minder licenties dan wenselijk of wensen niet uitgevoerd.

Door wet- en regelgeving wordt de mogelijkheid zaken af te handelen naar het inzicht van de behandelend ambtenaar vaak helemaal dicht getimmerd en afgebakend.

Geef echt vertrouwen aan je medewerkers. Control zit er bij de Belastingdienst ingebakken, maar werkt op dit vlak averechts. Heb er vertrouwen in dat je medewerkers professioneel genoeg zijn om hun werk goed te doen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

We zijn het erover eens dat binnen de organisatie medewerkers meer ruimte moeten hebben om binnen wet- en regelgeving maatwerk te kunnen bieden. Ik mis echter vanuit DG Belastingdienst een visie op dat vlak. Er zit dan spanning tussen de oplossing in een individueel geval en bepaalde kaders waarin medewerkers vrijheid wordt gegeven om een oplossing te vinden.

Blijft een vaag begrip.
Casusgerichte afstemming met collega's is m.i. nodig om het juiste maatgevoel te krijgen.

In onze controlewerkzaamheden gaat veel tijd verloren aan onnodig verantwoorden en het doen van vastleggingen. Vaak is dit dubbelop en leid dit tot veel inefficiëntie. Deze tijd zou beter besteed kunnen worden aan het hoofddoel van een controle. Na de individuele afwerking wordt nog door een groep collega's de controle helemaal opnieuw beoordeeld op eventuele tekortkomingen. Terwijl dit al is gebeurd door rapportlezers en collega's die samen aan rapportage gewerkt hebben. Hierdoor gaat er zelfs bij een controle zonder correcties onnodig veel tijd verloren en voegt heel weinig toe.

De vaktechnische structuur staat op papier, maar in de praktijk functioneert deze nog wel eens niet zoals zou moeten. De ruimte die medewerkers hebben moet veel duidelijker worden uitgewerkt, net als de taken van de VTA/VACO wanneer zij in een post ingeschakeld moeten worden.

Controle op medewerkers is groter dan de controle op belastingdienstprocessen en op belastingplichtigen. Geeft geen blijk van vertrouwen, terwijl bij de processen vaak het juiste overzicht/toezicht ontbreekt (geen inzicht in de reële wereld).

Te vaak zie ik collega's in de kramp schieten omdat ze het "eng" lijken te vinden een uitspraak te doen over bijvoorbeeld een verzoek om vooroverleg. Door complexiteit van wetgeving is dat ook lastig. Hierdoor schaam ik mij wel eens over de wijze waarop een verzoek wordt behandeld...

Mijn regiodirecteur is teveel van regie. Ik verwacht van de regiodirecteur dat wij als professional ons werk kunnen doen. Vertrouw op onze professionaliteit. Ga niet teveel op de controle zitten als regiodirecteur

Meer verantwoordelijkheden bij de locaties zelf.

Meer overlaten aan / vertrouwen op professional judgement medewerker

wettelijke regels bieden gelegenheid voor verschillende visies

ik ben van mening dat het gemiddelde kennisniveau van medewerkers bij de Belastingdienst op hun eigen middel te laag is om fatsoenlijk het werk naar behoren uit te voeren.

Ophouden met overal toestemming voor moeten vragen aan de leidinggevende. Bijv:
- in mijn werk moet ik soms op locatie zijn om e.e.a. met eigen ogen te zien. In Corona-tijd moest ik daarvoor toestemming vragen aan mijn leidinggevende. Die professionele ruimte om dat zelf te beslissen was er dus niet!
- ik achtte een zichtwaarneming ter plaatste (even langslopen/-rijden) noodzakelijk, maar kreeg geen toestemming....

Naar mijn idee is in de afgelopen jaren bij de fiscus een cultuur ontstaan waarbij managementlagen zich indekken en verschuilen achter procedures en werkinstructies met als heilige doel de BI. Door dit proces is de persoonlijke ruimte van collega's verdwenen en daarmee het maatwerk naar belastingplichtigen en tevens de werkvreugde.

betere thuiswerk faciliteiten

Van belang is de komende jaren om te kijken of en waar er professionele ruimte ligt voor medewerkers om binnen wet- en regelgeving zelfstandig beslissingen te nemen.

Door NRVT lidmaatschap wordt adviserende functie ernstig beperkt. En de werkdruk onnodig vergroot.

Er wordt gezegd en gesteld dat we veel meer vanuit onze eigen professionaliteit moeten werken. In de praktijk is dit zeker niet zo. We worden door diverse tools compleet in een keurslijf geduwd. Het lijkt wel lopende bandwerk en geeft niet of nauwelijks ruimte voor een soms benodigde op maat gemaakte oplossing,

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

We hebben veel teveel afstand gecreëerd tussen de medewerkers en de diverse SSO's. Managers mogen bijna niets meer zelf beslissen en worden daarin ook nauwelijks meer ondersteund. Het lijkt soms wel of iedereen vertrouwd moet worden, behalve de managers.

Er wordt binnen toezicht teveel dichtgetimmerd en met lijstjes gewerkt dat er weinig ruimte lijkt te zijn voor eigen professionaliteit. Ook lijkt het vooral om aantallen te gaan en de streepjes in het kader van de reviews en zelfmetingen. Dat een controle inhoudelijk zeer goed is gedaan lijkt van ondergeschikt belang. Ook is het vreemd dat zo wordt vastgehouden aan SPO posten waardoor posten die er echt toe doen, blijven liggen.

De professionele ruimte wordt door angst beheerst, zowel intern als extern; de toeslagen-affaire had een belang die wegvalt in de totale werkstromen van de Belastingdienst, maar beheerst nu de hele organisatie. En de leiding 'verdedigt' de kwaliteit (de professionaliteit) van haar medewerkers op geen enkele wijze

De juiste tools om het werk te kunnen doen en dat houdt voor mij in een goede wetgeving en een goede bezetting van medewerkers om het werk goed te kunnen doen. Uitvoerbaarheid van de wet-en regelgeving betekent ook luisteren naar de signalen van de werkvloer en daar wat mee doen. Duidelijkheid over onze taak in de uitvoering, zeker gelet op de discussies over de menselijke maat.

Ik vind het prettig als er ruimte is mijn werk op mijn manier te doen, met uiteraard voldoende open oog voor de samenleving, daarin voel ik mij niet gesteund door de Staatssecretaris , die alleen maar kritiek levert en in mijn ogen niet achter de mensen staat en ook niet weet wat ze doen.

De klimaatvoorziening in het kantoor Enschede is met name in de warme periode van het jaar beneden alle peil. Het is er veel te warm om geconcentreerd te kunnen werken. Dit is te wijten aan het ontbreken van een goede klimaatbeheersing. Dit kun je mensen niet aandoen.

Ik ben C-er en wordt zeer afgebakend in mijn werkzaamheden en beslissingen nemen

Hetzelfde antwoord als bij zelfstandigheid:
Ik vind dat ik goed in staat ben om zelfstandig te werken en daarin ook beslissingen te nemen. Hetgeen ik hinderlijk vind is het feit dat genomen beslissingen te veel verantwoord moeten worden. Een standpunt bespreken met een collega is prima echter momenteel worden beslissingen nadien nog eens beoordeeld (review) en wellicht nog een paar keer. Men brengt daarin geen nuance aan, beslissingen met kleine belangen worden net zo strak beoordeeld als besluiten met grote belangen.

Meer ruimte voor vakbekwame mensen op de kantoren in het nemen van beslissingen/inrichten van het werk. Vakmanschap meer centraal en minder gestuurd op de BI.

Er zijn nog veel collega's die geen goede werkplek hebben thuis. Er zou meer mogen gedaan worden voor deze collega's. Bijvoorbeeld een Arbo-medewerker langs laten komen of een gesprek op kantoor.

De hang naar controle is zo sterk geworden dat er steeds minder ruimte is en vertrouwen in de professionaliteit van de medewerker. Alles moet check en dubbelcheck. Waarschijnlijk ingegeven door angst op negatieve publiciteit.

Als wij als belastingdienst een wendbare en flexibele organisatie willen worden, dan is het o.a. essentieel dat het lokale management minimaal 80% van de lokale beslissingen mag nemen. Dat is nu volstrekt niet het geval. De mandaatregeling moet dus z.s.m. hierop worden aangepast.

Er mag meer aandacht komen voor de thuiswerkplek. Er is budget voor vrijgemaakt, maar inmiddels zitten we al veel langer in deze situatie. Wellicht een idee om er opnieuw even naar te kijken en te kijken waar de behoeftes van de werknemer liggen.

Meer maatwerk kunnen leveren dat past binnen de wetgeving. De regels hoeven niet altijd zwart/wit uitgevoerd te worden, de menselijke maat en proportionaliteit zijn ook belangrijk. In toekomstige wetgeving moet de menselijke maat worden ingebed (niet de hardheidsclausule die bijna nooit toepasbaar blijkt).

De hoeveelheid regels en de waan van de dag beperken in grote mate onze professionele ruimte om invulling te geven aan toezicht en handhaving.

Dat vanuit vakmanschap en eigen verantwoordelijkheid het werk op een goede en juiste wijze verricht kan worden. En dat er voldoende ruimte is voor persoonlijke en gezamenlijke reflectie op het werk en de invloed op de persoon.

Ik vind dat ik ook externe opleidingen moet kunnen volgen. Voor l'ers voldoet de Belastingacademie niet altijd in de behoeften. Mijn ervaring is dat je niet snel een opleiding buiten de BD meer mag doen. De fiscalisten bij de advieswereld doen doorgaans hun NOB of RB post master cursussen. Er moet een level playing field zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Eenheid van beleid en uitvoering is een groot goed, maar hang hier niet alles aan op. Laat ruimte voor het maatwerk daar waar dat nodig is. Timmer niet alles dicht.

Meer ruimte voor eigen fiscale beslissingen. Doorlooptijden kennisgroepen en 'hoger' zijn te lang

Dit sluit aan bij de zelfstandigheid. Binnen de organisatie is veel professionaliteit aanwezig. Door wet- en regelgeving is het soms lastig maatwerk te leveren.

Wat mij betreft zouden inspecteurs weer wat meer professionele ruimte mogen krijgen. Op individueel niveau durven veel collega's niet of nauwelijks van de regels af te wijken, ook als dit vanuit pragmatisch en/of maatschappelijk oogpunt wel gewenst is. De huidige uitleg van de menselijke maat biedt hiervoor wat mij betreft ruimte, maar de menselijke maat wordt in de praktijk (erg) beperkt uitgelegd binnen de Belastingdienst (menselijke maat betekent niet dat we van de regels mogen afwijken...).

Bestuurlijke informatie is helaas leidend geworden. Het gaat niet meer over de kwaliteit maar de kwantiteit. Afstempelen i.p.v. een aangifte volledig behandelen, flutbezoekjes om maar het aantal bedrijfsbezoeken te halen, etc.

meer vertrouwen geven en veel minder paarse krokodillen. minder rigide regels over bijv rapportering bij onderzoeken. uiteraard wel werken met standaard sjablonen maar differentiatie is nodig. meer lef vanuit de hogere (vaktechnische) leiding is nodig.

medewerkers moeten meer worden gesteund bij het onderkennen en het gebruiken van hun professionele ruimte

Er wordt binnen de organisatie veel gesproeken over de menselijk maat en de ruimte die je zou moeten pakken om juist te handelen. In veel gevallen hebben we die ruimte echter niet door strak beleid in de vorm van instructies, leidraden en regelingen. Geef de medewerker meer ruimte als er meer maatwerk moet worden geboden.

Voorkeur voor eigen werkpakket.

De menselijke maat toepassen in de praktijk zonder hierover later bij een interne controle nogmaals verantwoording te hoeven af leggen. De collega's zijn volgens mij allemaal professionals en overleggen standpunten intern voldoende waardoor kwaliteit gewaarborgd verondersteld mag worden.

Van medewerkers wordt verwacht dat ze volledig op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen in de voor de uitvoering van hun taak belangrijke wetgeving. Zij moeten deze wetgeving op de juiste manier hanteren en tegelijkertijd de menselijke maat in de gaten houden. In het maken van beslissingen heeft de medewerker daarin meer ondersteuning en guidance nodig en tegelijkertijd meer ruimte om af te wijken daar waar het nodig is

Mede gelet op de discussies in de politiek en de media over (het ontbreken van) de menselijke maat bij Bd, is het belangrijk dat medewerkers, uiteraard binnen de wettelijke kaders, meer ruimte krijgen om te handelen naar eigen professioneel inzicht en daarbij in voorkomende gevallen af te wijken van strakke standaardrichtlijnen.

Het wordt lastiger rekening te houden met individuele omstandigheden van een casus/situatie. Uiteraard dient ook de rechtsgelijkheid in acht te worden genomen, dat ligt voor de hand. Niettemin is de gevraagde interne afstemming momenteel van een dusdanige aard, dat maatwerk lastig wordt.

nu veel betutteling als iets even buiten gebaande paden gaat van AVG. Dit gaat zeer ver en beïnvloed de werkzaamheden

Omdat we meer maatwerk moeten gaan leveren, moeten we goed nadenken hoe we dat gaan doen. Ik denk dat we vooral meer moeten gaan overleggen over zaken om maatgevoel te ontwikkelen.

De ruimte om verantwoordelijkheid te nemen met de daarbij behorende mandaten. Besluitvorming en slagvaardigheid worden geremd doordat deze over te veel schijven moet worden genomen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Hoe kan goed invulling worden gegeven aan de menselijke maat, maatwerk etc. met waarborg dat er geen willekeur ontstaat en er geen oneerlijke concurrentie ontstaat en alle belastingplichtigen dezelfde rechten en verplichtingen hebben?

Behoefte aan wijziging wet en beleid zodat dit meer aansluit op het kunnen toepassen van menselijke maat en maatwerk.

meer aandacht bij medewerkers voor de ruimte die zij als professional hebben om te komen tot een passende oplossing binnen de wet- en regelgeving

Nadenkend over het ontstaan van de toeslagenaffaire ben ik tot de conclusie gekomen dat een gedeelte van het debacle ook is ontstaan, doordat er volledig dichtgeregeld was. Ambtenaren mochten niet meer op zoek naar maatmerk en hadden geen enkele professionele ruimte meer. Ik merk dat er bij belastingambtenaren sprake is van een zekere bevlogenheid voor het vak, maar dat men daarbij niet de belangen van de burger uit het oog wil verliezen. Geef professionals de ruimte om hun vak uit te oefenen zonder daarbij checks and balances uit het ook te verliezen (bv 4-ogenprincipe of tegenlezen).

Gaat om meerdere aspecten. Enerzijds meer beleidsruimte voor de professional om een professionele afweging te maken (menselijke maat als toverwoord helpt niet, geeft in de wetgeving/uitwerking van beleid ook daadwerkelijk meer ruimte)En daarnaast meer beslisruimte als leidinggevende. De mandatering (en bijbehorende control) is zeer beperkend en geeft geen/zeer weinig ruimte als leidinggevende om zelf beslissingen te nemen.

Werkdruk en tegenspreken kan ik niet aanvullen per onderwerp (bug in programma?) daarom hier opgenomen

Werkdruk: veel thuiswerken vraagt (te) veel van de medewerkers. Hou rekening met deze beperkte inzet. Daarnaast veel taken die bij de BD worden neergelegd (invulling meer persoonlijk contact kost extra inspanning). Hou niet vast aan oude resultaatverplichting. Dan leg je teveel druk neer bij de medewerker.

Extern communiceren (tegenspreken). Ik mis de ambtelijke leiding die het opneemt voor zijn medewerkers. Zoals de politietop die hier nadrukkelijk voor hun mensen gaan staan. Het blijft nog steeds oorverdovend stil.

Door te streven naar eenheid van beleid, het voorkomen van procedures etc. is het besluitvormingsproces van de Belastingdienst steeds bureaucratischer geworden. Voorbeelden: ten aanzien van handhaving in het kader van de Wet DBA maar ook t.a.v. het stellen van een vaste inrichting in Nederland is het besluitvormingsproces zodanig vormgegeven dat zelfs specialisten op kantoorniveau zonder afstemming met de regiegroep DBA en/of team IFZ geen standpunten mogen/kunnen innemen. De snelheid en voortvarendheid van het besluitvormingproces van de vaktechnische top laat nogal eens te wensen over, waardoor belastingplichtigen lang in rechtsonzekerheid verkeren. De professionele "scharrelruimte" op kantoor- en medewerkersniveau wordt steeds beperkter. De Belastingdienst wordt daardoor minder slagvaardig.

Medewerkers moeten meer ruimte krijgen om op basis van eigen expertise af te wijken van de standaard behandelstrategie.

Hiermee bedoel ik ook mede de professionele zelfstandigheid. Hoe dit wordt gewaarborgd binnen de organisatie, en hoe dat wordt begrensd door het beleid wat we moeten uitdragen.

De medewerkers zijn professionals. Behandel die ook zo. Geef ze ruimte om verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk. Fouten zullen er altijd blijven, maar inmiddels worden er zo veel administratieve taken en lijstjes bijgehouden om bestuurlijke informatie te verzamelen, waardoor de geringe capaciteit nog meer afneemt. Bovendien daalt hierdoor het werkplezier en wordt de werkdruk onnodig veel hoger.

Er wordt strak gestuurd op het werk door centrale selecties, etc. Ervaring en "Fingerspitzengefühl" delft het onderspit. Naar mijn mening moet er meer ruimte komen om die kwaliteiten te ontwikkelen.

Dit botst met de tendens om alle werkzaamheden vast te leggen in werkinstructies en procesplaten. Hierdoor is de professionele ruimte voor een medewerker op elk niveau steeds kleiner.

Hoe verwerken we professionele ruimte in alle instructies?

Ik zou graag willen dat er meer uniformiteit wordt ingevoerd voor het werken met bepaalde programma's. Hiermee bedoel ik dat er intensiever wordt getoetst of werkzaamheden (in mijn geval als controlemedewerker) door iedereen op dezelfde wijze worden uitgevoerd.

Graag wil ik meer professionele ruimte. Ieder jaar een aantal cursussen en/of opleidingen volgen. Ontwikkelen je eigen of een aanverwant vakgebied.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

Veel mandaatzaken zijn 'weggehaald' bij de medewerkers en naar centrale processen verschoven. Dit beperkt de nodige flexibiliteit in de professionele ruimte en bijt met toepassing van de 'menselijke maat'.

Ervaren collega's zouden meer bevoegdheden moeten hebben voor het zelfstandig nemen van beslissingen over fiscale vraagstukken en op te leggen fiscale boetes

Door de leiding van de belastingdienst wordt de ruimte waarbinnen een medewerker zijn/haar werk kan doen, steeds verder ingeperkt. Het zogenaamde Freies ermessen wordt steeds minder in de praktijk toegepast, omdat 'men' bang is dat er een precedent ontstaat.

Professionele ruimte is belangrijk voor het welbevinden van medewerkers. Wel is het voor medewerkers niet altijd duidelijk waar wel en niet beslisruimte zit. Soms gaat het onder de noemer menselijke maat op dat vlak behoorlijk mis. Medewerkers verdienen het om op dat vlak beter geïnformeerd te worden en daardoor ook beter beschermd.

Richtlijnen hoe menselijke maat toe toe passen, welke ruimte is hierin mogelijk, binnen de huidige wetten en richtlijnen. Zeker in huidige tijdsgeest (toeslagenaffaire). Zou zeer wenselijk zijn als hierover (meer) duidelijkheid en handvaten vanuit management wordt gegeven.

De 'menselijke maat' is momenteel een groot thema. De weerstand tegen deze term groeit met de dag, vanwege de onduidelijke invulling door de BD en het misbruik van belastingplichtigen. Ik pleit ervoor de menselijke maat te vervangen door 'Professioneel en Persoonsgericht'. We moeten de ruimte krijgen om bij ons professionele handelen rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van belastingplichtigen. Ik constateer dat tot nu met name het formele recht wordt gebruikt als kader voor de menselijke maat. Maar hoe menselijk is de formaliteit? Zo komen we nergens. Schep in (pseudo-)wetgeving de ruimte voor belastingplichtigen om fouten te laten herstellen en voor de medewerkers van de Belastingdienst om af te wijken van wettelijke bepalingen, als deze duidelijk ongewenste gevolgen hebben.

Ik ben van mening dat de werkgever niet voldoende ter beschikking stelt om thuis fatsoenlijk te kunnen werken. Ik heb bijvoorbeeld geen werkkamer en werk aan de keukentafel. Dan wel op een geleende bureaustoel. Als mijn zoon thuis is kan hij zo meelezen op mijn beeldscherm. Ik heb ook geen directe oplossing.

Er is ruimte voor professional judgement etc. Echter welke concrete vaktechnische kaders en richtijnen gelden daar voor? Dit om een zekere mate van eenheid van beleid en uitvoering te realiseren.

Ik zie de zogenoemde menselijke maat goed gebruikt worden door mijn collega's. Men werkt professioneel.

Toegezegde beleidsaanpassingen blijven uit. Geef meer ruimte aan mw om nu van het beleid af te wijken aangezien het nu al niet meer passend is.

Ik voel (en heb dat altijd gevoeld) dat 'de leiding' mij als medewerker alle ruimte biedt om mijn werkzaamheden inhoudelijk naar eigen inzichten te verrichten. Dat ervaar ik als zeer prettig.

Er worden te veel controles op het afgedane werk uitgevoerd

Eigenlijk spreekt dit voor zich. Binnen de Belastingdienst werken zeer veel professionals die goed weten wat ze doen, binnen welke kaders en mogelijkheden. Het is belangrijk daar waardering voor te blijven uiten.

Belangrijk om vanuit de werkgever aandacht te geven aan het thuiswerken in de zin van werk-prive verhouding, gezondheid, juiste middelen (stoelen, bureau, bureauaccessoires, etc.). Hybride werken zal blijvend zijn.

We werken met professionals. Geef dus duidelijk aan binnen welke kaders collega's zelf kunnen beslissen en biedt een veilige werkomgeving met voldoende overleg- en escalatiemogelijkheden om hier goed vorm aan te geven.

Professionele ruimte is iets wat je samen ontwikkelt. Het gesprek daarover is nog nauwelijks op gang gekomen

Bevoegdheden lager in de organisatie leggen en vertrouwen in de professionele verantwoordelijkheid.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

661 **Professionele ruimte**

ik constateer een toename van interne regels en voorschriften/protocollen die de persoonlijke werkruimte steeds meer beperken.
Tevens kosten die regels/voorschriften steeds meer directie tijd.
Het lijkt alsof er angst dat er eventueel iets misgaat de voornaamste drijfveer is van de top van de belastingdienst. Dit resulteert in het voortdurend verder inperken van de de zelfstandigheid (professionele werkruimte) van de medewerker door nieuwe regels/voorschriften of beperkende uitleg van bestaande regels/voorschriften.

579 **Samenwerking binnen team**

Naar aanleiding van corona blijft door het vele thuiswerken dit een aandachtspunt. Juist in deze situatie is het belangrijk dat je weet bij wie je terecht kunt met je vragen, wie welke specialisatie heeft e.d. Eventueel een afspraak maken op kantoor om dingen door te spreken.

Kan beter georganiseerd worden. Vooral in de uitvoering. Deze krijgt te weinig of geen aandacht. terwijl dit eigenlijk is waar het om draait. Balans tussen kwaliteit en kwantiteit.

Er is veel doorgaans veel kennis en ervaring binnen een team. Het is daarom goed om je werkzaamheden bespreekbaar te maken, zodat je kan leren van collega's of zelf met goede ideeën komt waarmee het team verder kan.
Het thuiswerken brengt echter met zich mee dat je veel meer beslissingen gaat nemen naar eigen bevinding, nog afgezien van het feit dat je steeds minder affiniteit met je eigen organisatie hebt. Dit is geen goede ontwikkeling.
De medewerkers hebben hierin een eigen verantwoording maar de teamleiders zullen hierin een verbindende factor moeten vervullen.

Als medewerkers zijn we ingedeeld in een team, maar werken totaal niet als een team samen. We hebben geen weet van elkaars onderhanden werk en werken eigenlijk afzonderlijk van elkaar. Als je meer weet hebt van elkaars werk, dan hoef je niet zelf elke keer opnieuw het wiel uit te vinden. In het kort: gebruikmaken van elkaars kennis.

Verbondenheid binnen het team in tijden van hybride werken. Hoe krijg je hechting met je team? Of is verbondenheid iets wat moet verdwijnen om een goede hybride omgeving te creëren? Zelf ben ik er nog niet hierover uit. Op zich vind ik het prima om hybride te werken omdat ik een beter balans kan creeren tussen prive en werk. Door mijn huidige prive situatie sta ik niet te springen om team uitjes en andere activiteiten buiten het werk. Maar als de kinderen wat groter zijn kan dit ineens anders zijn. Hoe kan prettig samenwerken bevorderd worden?

Samenwerking (intern en extern) is essenticel binnen mijn werk. De politiek zou daar meer ruimte moeten geven d.m.v. goede wet- en regelgeving. Daar is nu onvoldoende ruimte voor.

Er voor zorgdragen dat we binnen het team hetzelfde blijven werken door te blijven communiceren en overleggen.

Door het invoeren van meer digitaal overleg en beperkt toegang tot kantoor (nu weer door Corona, daarvoor door weinig werkplekken en straks door het geplande hybride werken) vervalt saamhorigheid en ook het informele samenwerken.

Zeker met het meer en meer werken op afstand, zullen er binnen een team goede en duidelijke afspraken gemaakt moeten worden. Met elkaar zul je de klus moeten klaren.

Door het thuiswerken is samenwerken in een geheel andere omgeving gekomen. Samenwerken was veelal bij elkaar komen in één ruimte en samen tot een eindresultaat komen. Daarbij was de interactie tussen personen van groot belang, iemands motivatie/enthousiasme was in de houding van de persoon zichtbaar. Door thuis te werken is deze interactie verdwenen. Het spontane is verdwenen.

Door de aandachtsgebieden op te heffen ontstaat er weer verantwoordelijkheid voor alle posten welke onder het kantoor vallen. Ook de posten van Kleinbedrijf moeten weer door het "eigen kantoor" opgepakt worden. Binnen kleinbedrijf gaat veel fout (omzetbelasting). Hier moet meer toezicht op komen. Dat zijn wij als Belastingdienst verplicht aan startende ondernemers.

Sinds AVG word er niet goed gecommuniceerd. Ik vind dat de teamleiders hierin doorslaan en best wat transparanter mogen zijn. Deze geheimzinnige manier van communiceren heeft een negatieve invloed op de samenwerking onderling en oplopende werkvoorraad. Als een collega om wat voor reden dan ook afwezig is dan horen teamgenoten dit te weten, zodat zij hierop kunnen anticiperen.

Door het thuiswerken komt samenwerking binnen het team op een heel andere level te staan. Ik ervaar weinig teambinding en heb van de meeste geen idee wat zij doen en welke casussen zij hebben liggen. Alleen met een select groepje collega's ervaar ik nog collegialiteit.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Samenwerken binnen teams heeft niet alleen betrekking op je eigen werk. Thuis kun je je werk wel doen, maar je hebt kantoor nodig om je te ontwikkelen, voor begeleiding nieuwe mensen enz. Dus samenwerken binnen teams moet meer aandacht krijgen in hybride werken.

Vanwege de onderbezetting in de randstad worden grenzen van teams en aandachtsgebieden opgeheven. Dit werkt naar mijn mening kwaliteits-verlagend, omdat onderlinge feedback aan collega's die je niet of minder kent, minder goed werkt. Zo kan het gemakkelijker gebeuren dat de ene flink veel oplegt en 'goed scoort', terwijl de andere in de bezwaarfase de aanslagen met dezelfde vaart terug brengt. Bij een beperkte groep mensen kan zich dit minder snel voor doen, omdat men elkaar eerder aanspreekt.

Heel prettig als een team goed samenwerkt, overlegt en kennis deelt. Zeker in de tijden van thuiswerken, voel je hierdoor meer betrokken en gesteund.

Na 5 jaar als samenwerkingsverband van meerdere teams, met een totale bezetting van ruim 70 personen is het nog altijd niet duidelijk genoeg wat iedereen als taak heeft. Dit is een belemmering voor de samenwerking.

Collega's kunnen elkaar niet vinden, er is te weinig aandacht voor mensen die nieuw instromen in een team. Deze zitten thuis en worden aan hun lot overgelaten, er wordt verwacht dat ze het allemaal zelf maar uitvinden.

Ons team is geen echt team meer. De communicatie is lastig en veel collega's worstelen met AVG en privacy. Informatie wordt niet meer of niet meer tijdig gedeeld.

Ik mis cohesie, waardoor veel mensen 'hun eigen ding' doen en daardoor werkprocessen uit elkaar lopen. Dat gaat om de manier van behandelen, maar ook dat collega's met dezelfde soort dossiers bezig zijn en dat niet van elkaar weten. Meer samenwerken en misschien meer in hierarchie naar opleidingsniveau.

Het kan veel beter, maar eerdere TL's hadden daar al veel eerder op in moeten spelen.

Dit vraagt aandacht voor mij omdat door de coronamaatregelen we elkaar niet meer automatisch ontmoeten op kantoor. Door de mate van vrijwilligheid blijkt het lastig collega's tegelijk te laten ontmoeten, terwijl daar wel behoefte aan is. Het is nodig om hierover met elkaar in gesprek te gaan en hier een nieuwe 'gewoonte' in te ontwikkelen.

Goed om te weten waar elk teamlid mee bezig is.

Vanwege corona is het teamgevoel ver verdwenen. Maar ook voor coronatijd werd dit steeds minder. Nieuwe collega's worden niet meer voorgesteld waardoor jij je teamleden amper kent. Dat vindt ik persoonlijk een zeer slechte ontwikkeling.

We werken met verschillende systemen.
Als het systeem Case een opdracht meegeeft, kan je het uitvoeren zodat de klant de brief binnen krijgt en ons kantoor gaat bellen voor informatie 08000543 , of je neemt meteen contact op met de klant.

Met het werken op afstand heb ik behoeft aan training over de samenwerkingsmogelijkheden.

Binnen het team werk ik nauw samen met een aantal collega's, terwijl ik door het thuiswerken andere collega's nauwelijks 'tegenkom' in mijn werk. De interactie binnen het team tussen verschillende werkstromen, mis ik. Ik heb het idee nu teveel op de automatische piloot te werken.

Samenwerking binnen een team in relatie tot hybride werken. Hybride werken gaat veelal uit van het belang voor de individuele medewerker en het in balans houden (brengen) van werk en privé. Op samenwerking in een team is veel makkelijker te sturen in een situatie waarin medewerkers elkaar fysiek ontmoeten. De neiging zal vast worden om voor te schrijven hoe teamleiders dit moeten doen, maar laat dit vooral een proces zijn met trials en errors.

Belangrijk dat iedereen hierbij vrij is en zich vrij voelt zich kwetsbaar op te stellen en dus makkelijk bij een collega terecht kan voor bijstand.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

We werken vaak met olifantenpaden. Informeel hebben veel oudere collega's een netwerk waar ze op terug kunnen vallen. De nieuwe instroom heeft dat niet en door Coronamaatregelen werken we veel thuis. Voor nieuwkomers is het dan lastig om te weten bij wie ze moeten zijn, een risico is dan dat ze zelf het wiel moeten uitvinden en geen teamgevoel hebben. Op kantoor word je letterlijk aan de hand mee genomen en dat doen we niet vanuit huis. Hoe zorg je dan voor een goede samenwerking als iedereen vanuit zijn eigen toko werkt en niet weet wat er speelt bij een collega.

Zie hiervoor onder professionele ruimte. Meer openheid tussen verschillenden disciplines binnen het team. Nu zijn er te veel eilandjes.

Door de Corona crisis en het nieuwe (hybride) werken mis ik de aansluiting met mijn collega's binnen het team. Er zijn collega's die ik al anderhalf jaar niet meer heb gezien en nieuwe collega's gestart die ik nog nooit heb gezien. Vanwege AVG wordt ook weinig door de teamleiders gedeeld. Samenwerking wordt moeilijker als je geen binding met een collega hebt.

Mijn voorkeur gaat uit naar teams die zelf verantwoordelijk zijn voor het werk dat gedaan wordt. Hierbij krijg je naar mijn mening ook meer inzicht waar de teamleden mee bezig zijn en kan het werk wellicht beter verdeeld worden. Ook zal er een cultuurverandering moeten komen waarbij we elkaar meer durven stimuleren en aanspreken.

Ik en mijn directe collega's hebben een zeer zelfstandige functie. Er zou wat mij betreft meer tijd en gelegenheid moeten worden gecreeerd om van elkaar te leren op basis van praktijkervaringen.

De samenstelling van de teams is niet in balans waardoor een team niet als een team kan presteren. Samenwerking moet je nu vaak buiten je team omdat de expertise ontbreekt in je team. Er is geen structuur in de teams en werkverdeling. Als team kan je geen prestatie leveren omdat de prestaties niet meetbaar zijn.

Sinds Corona is het teamverband zoek, contacten onderling worden met de tijd steeds meer moeizaam. Dat is zonde. We waren een heel hecht team. Sinds Corona hebben we ook een nieuwe teamleider, welke een ander gevoel bij "teamverband" heeft.

Er is te weinig wat teams bind. Geen duidelijk klantpakket. Hierbij moet je denken aan het integraal samenwerken aan een klantenpakket binnen een team van Heffing (aangifte) tot invordering (aanslag). Teams binden aan klanten zorgt voor betere samnewerking en maatschappelijke binding.

Als gevolg van thuiswerken is niet iedere collega even goed bereikbaar.

Te weinig inzicht in verdeling van het werk over collega's en welke werkstromen iedereen doet en grote hoeveelheid werk dat belegd moet worden binnen het team.

In het team is hoofdzakelijk de teamleider welke zorgt voor verbondenheid. Ieder heeft toch zijn eigen werk

In het verleden was de afd Invordering in 4 clusters verdeeld hetgeen na afschaffing nog steeds de samenwerking beïnvloedt. Daarnaast is de nieuwe werkwijze zoals door de Landelijke regie voorgeschreven nog niet (helemaal) geïmplementeerd cq toegepast hetgeen de samenwerking binnen het team ook niet bevordert. Tot slot is de vaktechnische lijn en de daarmee gepaard gaande escalatielijn voor vaktechnische vragen verzwakt/verwaarloosd met als gevolg dat het gebrek aan gemeenschappelijke vaktechnische standpunten de proffesionele samenwerking frustreert.

Hoe gaan we deze vorm geven als hybride werk straks de norm is. Zonder fysiek bij elkaar zijn af en toe is volledige samenwerking naar mijn mening niet mogelijk.

Bij MKB werken we al jaren in teams zonder gezamenlijk werkpakket. Dit is de dood in de pot voor samenwerking en betrokkenheid. Zorg voor werkgemeenschappen waarin medewerkers samen aan het werk zijn, met een teamleider die op vakinhoud kan coachen en sturen. Met aandacht voor teamoverslijgende hulp en samenwerking.

Je mag alles zelf bepalen, hierdoor kun je veel dingen alleen beslissen als je zou willen... Ik vind dat er in het proces wel meer samenwerking afgedwongen mag worden! Hierdoor zou de kwaliteit alleen maar toenemen.

Iedereen heeft een bepaald soort werk toebedeeld gekregen. Sommige
onderdelen hiervan moeten dan weer door een ander afgehandeld worden. Dit is niet logisch. Je werk wordt hierdoor saai.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

- Meer samen met collega op controle in plaats van alleen, dat voelt voor mij prettiger
- Meer in projecten werken, want dat motiveert, bijvoorbeeld zaken die uit interventieteams naar voren komen.

Meer samenwerken en ook bij elkaar zijn.

Ik maak mij zorgen over dit punt. Door thuiswerken is een situatie ontstaan die niet goed is voor de teamspirit. Ook maak ik mij zorgen over de opleiding / ontwikkeling van nieuwe jonge medewerkers. Ik zie meer nadelen dan voordelen voor thuiswerken en maak mij zorgen over de gevolgen op lange termijn.

Reflectie en kritiek binnen en van buiten op het samenwerkingsverband wordt genegeerd en ontkend. Gewenste verbeteringen komen zo nooit tot stand.

In ons team werken collega's die niet in eerste instantie voor de Invordering hadden gekozen, maar door opheffen van hun eigenlijke werk bij ons terecht zijn gekomen. Bij deze collega's merk ik na jaren nog steeds minder betrokkenheid en interesse in het invorderingswerk en dat geeft af en toe irritaties, wat jammer is.

Integraal samenwerken binnen het team tussen de verschillende middelen kan beter. N.m.m. is hierin veel winst te behalen, zowel in resultaat als in tijd.

Belangrijk dat je elkaar weet en kunt vinden binnen het team m.n. voor overleg van werkzaamheden bij thuiswerken.

uit eigen ervaring (invordering) kan ik alleen maar beamen dat samenwerking in een team cq werkverband alleen maar positief werkt. Directe lijnen waardoor bv het opvangen van elkaars werk bij afwezigheid simpel wordt geregeld, kennis wordt verbreed door onderlinge contacten. Korte lijnen zorgen voor minder vertraging en fouten.

Ik vind dat de samenwerking door hybride werken onder druk staat. Dit is niet iets dat kan worden aangepast door het ter beschikking stellen van meer digitale middelen om in contact te treden (die zijn er genoeg) maar is iets wat in het gedrag van de werknemer zou kunnen veranderen. Fysiek op kantoor overleg je immers nog altijd gemakkelijker dan vanachter een scherm. Door hybride werken staat ook het teamgevoel onder druk. Hiervoor heb ik dezelfde motivering als hiervoor bij de samenwerking. Een sterkere verbondenheid tussen collega's bevordert ook de samenwerking.

Door Corona is de samenwerking moeizamer, en daar door ook lastiger om soms dossiers te sluiten, laatste knoop door hakken is daardoor ingewikkeld. Meer openingen geven om elkaar toch regelmatig te kunnen treffen zijn hierin belangrijk.

Prestige lijkt belangrijker dan het zoeken naar een optimale oplossing. Sommige personen wordt de hand boven het hoofd gehouden door de leidinggevende waardoor klagen geen zin heeft.

Goede onderlinge communicatie vanuit leidinggevende en collega's

Kracht van de organisatie is de wijze waarop de samenwerking binnen en tussen teams plaatsvindt. En vervolgens ook tussen alle betrokken dienstonderdelen die vallen binnen de topstructuur. Dit vraagt aandacht, omdat de loswerkende delen niet altijd een krachtig geheel vormen.

Meer bijeenkomsten/overleggen op locatie zijn nodig om het teamgevoel weer terug te brengen (volledig verdwenen nu) en daarnaast om up to date te blijven van allerlei ontwikkelingen, op dit moment veel achterstand bij heel veel collega's op allerlei gebieden die essentieel zijn om het werk naar behoren te kunnen vervullen.

Samenwerken is key voor leercirceel waardoor betere prestaties, zorgt voor meer betrokkenheid en voor meer plezier. Door het thuiswerken en aard van bepaalde werkzaamheden raken de collega's minder betrokken, doen hun ding op hun eigen manier en worden het einzelgangers.

We weten van elkaar niet waar we mee bezig zijn, zelfs niet binnen het eigen team. Er valt nauwelijks nog over teams te spreken. Ik kom binnen mijn eigen team regelmatig namen van mensen tegen die ik zelfs nog nooit gezien heb. In het verleden kwamen we vaker op kantoor, gingen bij elkaar zitten en bespraken de posten die we onderhanden hadden. Je kreeg bruikbare tips van elkaar, terwijl tegenwoordig iedereen zelf het wiel weer uit moet vinden. Ik zou het verstandig vinden als bijvoorbeeld iedereen van een team, en in ieder geval degenen die het zelfde middel behandelen, één keer in de 2 weken op dezelfde dag op kantoor aanwezig zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

ons team heeft geen hecht teamverband. Graag zou ik dit willen verbeteren door bijvoorbeeld iets met teambuilding te doen. dit zorgt voor een fijnere werksfeer.

Het hybridewerken vraagt veel op het gebied van het zoeken naar samenwerking. Je moet dit meer gaan organiseren, het is minder natuurlijk dan wanneer je als team bij elkaar zit op kantoor en elkaar treft bij de koffieautomaat.

Door de huidige wisselende corona maatregelen is het praktisch gezien lastig samenwerken met collega's. Chat. webcam en telefoon zijn natuurlijk praktische instrumenten, maar regelmatig fysiek overleg over de uitvoering van werkzaamheden heeft toch de voorkeur. Dit is en blijft een belemmering. Ook het daadwerkelijk ter plaatse controleren, waarnemen etc. is en blijft gezien de huidige omstandigheden een lastig verhaal. Omdat het wellicht voorlopig nog wel even zo blijft is het onder de huidige omstandigheden toch steeds moeilijker gemotiveerd te blijven om de werkzaamheden uit te voeren. Menselijk fysiek contact is en blijft onmisbaar voor een goede gemotiveerde uitvoering van het werk. Dit ongeacht alle goede voorzieningen die je thuis ter beschikking staan!

Samenwerking is een van de belangrijkste zaken binnen de dienst. Er wordt al wel samengewerkt maar er heerst nog teveel hokjes geest. Het moet allemaal wat beter worden georganiseerd zodat een ieder weet waar hij/zij terecht kan met vragen en opmerkingen

Meer, betere, periodieke en tijdigere afstemming binnen team.

De basis van onze werkzaamheden is vastgelegd in Formeelrecht. Ik heb meerdere kantoren gezeten en merk dat collega's Formeelrecht weleens ver weg zijn te zoeken. Reactie werkvloer is, (niet wetende) een eigen weg inslaan en het risico lopen niet-formeelrechtelijk bezig te zijn.

Als nieuwe heffingsmedewerker merk ik dat sommige collega's liever wegduiken als je vragen hebt. Sommige begeleiders geven je soms het gevoel dat zij er geen zin in hebben. Ik vind dat dit beter georganiseerd moet worden bij nieuwe instroom van medewerkers. Goede begeleiding en samenwerking is heel belangrijk.

De samenwerking binnen ons team kan veel beter. Veel collega`s ken ik niet binnen ons team. Ik mis betrokkenheid, organisatiegebondenheid van sommige collega`s.

Samenwerken is de sleutel om tot een betere organisatie te komen. We zitten in een enorm groot bedrijf, met een ingesleten cultuur, waarbij de gemiddelde leeftijd 54 jaar is. Dan is een cultuurverandering verre van eenvoudig .. maar dat begint met samenwerken, zowel binnen je eigen team als ook tussen afdelingen en directies!!

Nu we structureel veel (gaan) thuiswerken is het goed om oog te houden voor de samenwerking binnen het team. Zowel in praktische zin (overleggen, themabijeenkomsten en andere momenten om fysiek samen te komen) als in de zin van verbondenheid (het teamgevoel, het gevoel nog collega's te hebben).

Door de manier van werken en inrichting van het kantoor ontstaat er geen 'wij-gevoel' binnen het team. Als ik op kantoor ben is het niet vanzelfsprekend dat ik aanwezige teamleden ontmoet omdat die ergens anders kunnen zitten. Op deze manier ontstaat geen binding met elkaar.

Om van positieve invloed te zijn is het van belang dat het team eigenlijk minimaal 1 x per week fysiek om kantoor te kunnen zijn om lijnen kort te houden over werk specifieke en sociale aangelegenheden.

Door het langdurig thuiswerken is de samenwerking binnen en buiten het team veel lastiger geworden dan voorheen toen we nog allemaal op kantoor zaten. Het raadplegen van een collega terwijl je thuiswerkt kan al snel voelen als 'lastig' zijn, omdat de ander het zo druk heeft. Hier zijn ook helemaal geen afspraken over gemaakt. Dus als je wat minder assertief bent, kun je uiteindelijk terechtkomen in een toestand van 'geen samenwerking'.
Dan hebben we het nog helemaal niet over de sociale contacten. Er wordt mondjesmaat wat over gezegd, maar ik heb niet de indruk dat er door het management echt TIJD gereserveerd wordt voor dit belangrijke onderdeel van de samenwerking. Omdat je niet weet wat wel en niet mag, voelt het algauw als 'spijbelen' als je met een of meerdere collega's chat of belt voor een kletspraatje.

Ik ben midden in de corona periode ingestroomd op een nieuwe afdeling en dus een nieuw team. Ik vind het erg lastig om samenwerking aan te gaan binnen het team, omdat wij elkaar alleen zien via een scherm. Dit maakt mijn ontwikkeling ook lastig.
Er wordt alles aan gedaan om het voor mij zo prettig mogelijk te maken, maar toch is dit voor alle partijen lastig.
Ik vind dat dit iets is waar in de toekomst zeker goed bij stilgestaan moet worden en er gekeken moet worden hoe dit in de toekomstige situatie beter opgepakt kan worden. Ik merk dat ik mij best op bepaalde momenten erg verloren en alleen voel, omdat ik het gevoel heb er niet bij te horen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Het werk is heel er g individualistisch gemaakt. Je krijgt je taak toebedeelt door een werkverdeler via een "bak" zonder te weten waar je collega's mee bezig zijn en zonder te weten of ze tegen dezelfde problemen aanlopen. Die onbekendheid maakt dat je je eenzaam, verloren voelt en dat er geen samenhorigheid is. De indeling in een team heeft slechts een administratieve, bestuurlijke reden. Feitelijk voel je je als de keeper van een voetbalteam die speelt in dichte mist: af en toe mag je even jouw ding doen als de bal bij jou in de buurt komt, maar je hebt geen zicht, laat staan invloed op het spel van het team als geheel.

Het is belangrijk om te weten wie je aanspreekpunten zijn, wanneer je een specialist wilt raadplegen bij de uitoefening van je werk. Belangrijk is dat je met deze persoon verder komt bij de uitvoering en niet vast komt te zitten, waardoor je mogelijk verkeerde beslissingen neemt of erover gaat prakkiseren.

De samenwerking moet ook gemonitord worden en dat gebeurd niet

Op het moment zien we grote veranderingen in teamsamenstellingen, door Corona is het lastig om deze veranderingen voldoende mee te maken. Dit geeft dat het extra belangrijk is om de samenwerking binnen teams goed te borgen.

Wordt steeds belangrijker, ook omdat wij steeds meer thuiswerken etc.

Afgelopen jaar zijn er wat irritatie geweest tussen mij en overige teamleden. Ik heb hier geprobeerd open en eerlijk over te zijn, in de hoop dat de situatie zou verbeteren. Ik heb helaas het idee dat dit niet gelukt is. Ik ben ook blij dat ik thuis kan werken en niet naar kantoor hoef. Eigenlijk is dit toch niet normaal. Het gaat al zover, dat ik naar een andere baan heb gezocht. Tot nu toe niks gevonden, maar mocht er een leuke uitdagende vacature voorbij komen, dan zal ik zeker gaan solliciteren. Dit is gewoon droevig, zeker als je bedenk dat ik al <*****> jaar bij de Belastingdienst werk. Ik merk gewoon dat de manier van werken de afgelopen enorm veranderd is. Heeft waarschijnlijk ook met een cultuurwijziging te maken. Ik ben een van de oudere medewerkers, er zijn alleen maar jongeren bij gekomen, en hiermee heb ik gewoon geen klik.

Samenwerking moet meer aandacht krijgen. Nu worden posten lukraak door een werkverdeler aan een individuele behandelaar opgeleverd en is de samenwerking als die er al is veel te vrijblijvend. Er moet meer onderscheid in rollen (senior, medior, junior) komen, waarbij duidelijk is wie welke taak moet verrichten en waarom de post bij bepaalde behandelaars wordt belegd.

Veel procesmatig spreken in voorbeelden, zonder daadkracht

We krijgen allemaal (te) post veel via de mail, echter directe vragen van collega's beantwoord ik zsm. Dit kan ook zijn: ik heb je mail ontvangen en kom er zsm op terug. Dit gebeurt door collega's lang niet altijd en zorgt ervoor dat je soms onnodig lang wacht op antwoord. Dit belet het effectief en efficiënt werken.

Doordat we nu hybride werken instellen zal er veel tijd en ruimte moeten worden gevonden om de samenwerking binnen het team opnieuw in te richten. het is m.i. geen vanzelfsprekendheid dat dit automatisch goed zal gaan. met alle wensen en ideeën zal er gekomen moeten worden tot een nieuwe opzet van de samenwerking onderling.

Samenwerking binnen een team is tijdens de coronatijd soms lastig doordat veel mensen thuis werken en je elkaar veel minder ziet. Overleg is soms veel lastiger dan wanneer je met zijn alle op kantoor zit.

Met name nu het hybride werken aan de orde is, valt de binding in het team weg. Door gebruik te maken van de techniek kan je daar wel iets mee oplossen maar het is lastiger dan werken in dezelfde omgeving. Vanuit de teamleiding wordt dit ook niet geenthousiastmeerd.

er is geen samenwerking, men probeert elkaar vliegen af te vangen

Nu hybride werken niet meer is weg te denken uit onze maatschappij zou 1 dag per week, of 2 weken, gespendeerd moeten worden aan het sociale aspect. Ik vind het belangrijk om te weten hoe het met een collega is. Daarmee kun je iemand ondersteunen indien mogelijk. Het grootste gedrocht in deze is de AVG. Want hoe kan ik iemand condoleren als ik niet weet dat zijn/haar vader is overleden?

Als gevolg van Corona weinig collegiaal contact. Hier zou iets op gevonden moeten worden, maar wat....

Meer intervisie om kennis over te dragen en dan op kantoor, dus niet via Webex. Dat geeft meer dynamiek en zo hoeven we niet allemaal het wiel opnieuw uit te vinden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Het werk wordt per individu verricht. Kan het niet in team afgedaan worden?
Bijvoorbeeld een post wordt door 2 mensen behandeld zoals soms bij controle gebeurd!

Vanwege het werken op afstand en het meer hybride werken in de toekomst, maak ik me zorgen over de samenwerking. Denk aan sparren, even langslopen bij iemand, bereikbaarheid van een ieder maar ook het sociale aspect. Mensen die wat minder 'outgoing' zijn, zouden door het werken op afstand een beetje kunnen ondersneeuwen of achterblijven. Er moet veel aandacht zijn/komen voor het bij elkaar houden van het team, de betrokkenheid van een ieder bij het team etc. Dus wellicht per team toch in ieder geval 1 vaste dag per 2 weken naar kantoor om de interactie er in te houden.

in okt 2019 ben ik in dit leuke team binnengekomen, opleiding werd in mrt 2020 online gevolgd en vervolgens werk ik door de covid maatregelen thuis, thuis werken tenzij... De samenwerking en het sparren over verschillende onderwerpen raakt hierdoor wel wat onder gesneeuwd. Wanneer je op kantoor werkt kun je even binnenlopen bij iemand of bij de koffie automaat kom je gemakkelijk met iemand over een thema of vraag in gesprek en meerdere collega's geven ongedwongen hun opinie. Dat soort gesprekken in samenwerking mis ik wel. Nu kan je wel zeggen dan ga je toch even via webex met elkaar in contact, toch ervaar ik dat als een andere verbinding

Doordat we nu alleen maar thuiswerken is de samenwerking binnen het team naar een nulpunt gedaald , een dag in de week thuiswerken is m.i. ok maar alleen maar thuis zorgt ervoor dat ik sommige mensen al 18 maanden niet heb gesproken

dit lijkt mij vanwege nieuwe manier van werken, iets waar beter en gerichter naar gekeken moet worden om een wijze van samenwerken en leren van elkaar te bevorderen.

De samenwerking binnen ons team is zeer goed. Zo hebben wij binnen ons team twee nieuwe medewerkers ingewerkt op afstand. Waarbij verschillende medewerkers een bepaald gedeelte van het inwerken op zich heeft genomen.

Samenwerking binnen een team is afhankelijk van het gezamenlijk belang en/of wat je bindt. Er wordt veelal gekeken naar het gezamenlijk belang en mi te weinig naar wat je bindt. Dit laatste is meer dan je eigen resultaten halen...

Binnen mijn team werk ik samen met 2 andere collega's. Verder heb ik geen tot nauwelijks contact met mijn teamleden, in de coronatijd is er door onze teamleider alleen 3 x een digitaal koffie moment geweest. Er wordt geen samenwerking gestimuleerd!!

Door het hybride werken of meer thuiswerken is het belangrijker geworden om goed samen te werken in het team. Het is lastiger om alle collega's fysiek te blijven zien, dus je moet een manier vinden om iedereen betrokken te houden en om de mensen te kunnen vinden als dat nodig is.

Heel belangrijk om een goede club 'samen' te zijn.
Samen verantwoordelijk voor het product, ieder op zijn eigen manier en in zijn eigen kracht...

Er zouden veel meer casussen besproken moeten worden.

Heb vaak het gevoel dat als je als c medewerker vaak niet gehoord word, dat je niet weet waar je het over hebt ook al werk je al heel lang op je werkplek.

Teamgevoel binnen de teams is vaak beperkt.

Een gerichtere samenwerking leidt tot meer productie en lagere werklast. Bijvoorbeeld door specialisatie in bepaalde onderwerpen binnen een vakgebied. Daarnaast zouden administratieve taken zo min mogelijk door hoog opgeleid personeel uitgevoerd moeten worden.

Het is een nare "ieder voor zich" omgeving. Mensen helpen elkaar nauwelijks. Teamleiders hebben geen idee wat voor werk we doen. Teamleiders hebben hun oogappeltjes (veelal de achterbakse mensen met de grote monden) en de rest van het personeel bestaat niet voor hen. Het maakt mensen eenzaam, niet gewaardeerd en voor alles sta je alleen. Niet te doen.

Samenwerking binnen het team heb je volledig zelf in de hand. Als je hiervoor openstaat, gebeurt het, maar anders niet. Vanuit de organisatie wordt samenwerking binnen het team onvoldoende... aangemoedigd? Je spreekt je collega's meer over privé aangelegenheden dan daadwerkelijk over het werk.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Teveel licht de nadruk op mijn eigen dossiers en niet op goed toezicht. Ik werk vanuit een bepaalde belastingmiddels. Als ik iets constateer vanuit de vennootschapsbelasting bij bijvoorbeeld de inkomstenbelasting of schenkbelasting hangt het van mijn individuele doorzettingsvermogen en van de zin van collega's of er wat mee wordt gedaan. Enkele jaren geleden ging het telkens op beleidsniveau over integraal werken. Ik zie hier helaas weinig van.

De verschillende afdelingen en teams zijn sterk afgekaderd. Ik krijg de indruk dat communicatie onderling weinig plaats vind. Alleen de VTA of M2 stuurt medewerkers aan.

Ik heb wel het gevoel dat wij als team goed samenwerken en elkaar weten te vinden als het echt moet. Als iemand ziek is dan mogen we dat volgens AVG niet weten van elkaar? hoe kun je dan als team betrokkenheid tonen? Dat vind ik wel lastig. Vergaderen via webex gaat prima, toch mis ik dan de mimiek en de energie van collega's omdat je digitaal vergadert, het is wel een stuk onpersoonlijker geworden.

De kans op misverstanden is deze dagen groter door het op afstand werken. Zorg voor verbinding en onderlinge nieuwsgierigheid mag gestimuleerd en vergroot worden.

Door betere sfeer en samenwerking binnen de team zorgt ervoor dat we samen het werk gedaan krijgen met een goed resultaat.

Het zou fijn als we klant in ons werk centraal stellen en iedere casus integraal binnen teams wordt opgepakt. Dat betekent wel dat er veel intensiever binnen de teams, binnen de kantoren dient te worden samengewerkt.

Overleg over casussen zou moeten worden gestimuleerd. Ook zou bij werkverdeling meer moeten worden gekeken waar een ieder's expertise ligt en bij de toebedeling beter moeten worden ingeschat wat het niveau is van hetgeen voorligt.

Huidige teams hebben weinig gemeenschappelijks. Daarom is er weinig samenwerking.

Slecht, binnen de special teams. Vaak werken de leden van deze teams al decennia bij en met elkaar en stellen zich afwijzend op tegen nieuwkomers. Teamleiders zijn vaak geneigd dit gedrag te negeren.

Het samenwerken binnen een team is op dit moment een aspect wat aandacht nodig heeft aangezien we veel thuis (moeten) werken. Ik vind het belangrijk dat het teamgevoel blijft bestaan.

Er is geen sprake meer van een team. Door alle reorganisaties is iedereen murw geslagen. AVG slaat door. iedereen is gelijk maar sommigen zijn meer gelijk dan anderen.

Er is weinig samenwerking. Met het thuiswerken is dat nog minder geworden. Terwijl men van elkaar veel kan leren.

Binnen mijn team kunnen we sparren over de aanpak van het aangeboden werk.

leidraad voor gezamenlijke aanpak, zodat duidelijk is welke weg te bewandelen

Het vele thuiswerken maakt dat ik de binding met mijn collega's aan het verliezen ben. Sommige nieuwe collega's, die al een jaar bij ons werken zou ik op straat niet herkennen omdat ik ze nog nooit gezien heb. Naast het sociale aspect van het samenwerken mis ik ook de interactie met mijn collega's. Ik ben ervan overtuigde dat het vele thuiswerken ten koste is gegaan van de betrokkenheid bij het werk en de productie.

Nu zijn de teams bij MKB veelal integraal samengesteld. Er zijn daardoor minder gemeenschappelijke cq gelijksoortige werkzaamheden en belangen binnen een team, waardoor het teamgevoel vaak ontbreekt. Procesgerichte indeling van teams zou mi de samenwerking binnen teams sterk kunnen verbeteren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

We gaan een nieuwe samenwerkingsperiode tegemoet. Voor corona werkte men maximaal 1 a 2 dagen thuis en merkte ik al dat het teamgevoel daardoor onder druk kwam te staan. Nu gaan we een tijd tegemoet met mss maximaal 50-50 thuis/kantoor, daardoor staat het teamgevoel en de samenwerking onder druk: elkaar kennen, elkaar aanspreken, elkaar vinden, samen overleggen, samen knopen doorhakken. Er moet budget (bijvoorbeeld het geld wat we niet aan de NS hebben betaald door het minimale woon/werkverkeer afgelopen anderhalf jaar) vrijgemaakt worden voor gerichte aan je vakgebied (fiscaal of management) en het hybride werken gekoppelde teambuilding. Investeren in je mensen, je grootste kapitaal!

Ondanks de coronamaatregelen toch een digitaal of fysiek overleg.

Elkaar weten te vinden bij 'problemen', weten wie wat doet.

Samenwerking binnen het team houdt m.i. minimaal in dat verschillende partijen/teamleden in staat worden gesteld hun taken zo effectief mogelijk uit te voeren. Dat houdt o.a. in dat zij tijdig, volledig en duidelijk geïnformeerd worden over zaken die invloed hebben op het proces en resultaat van hun werk. Deze zaken ook makkelijk en toegankelijk na te kijken/op te zoeken zijn. Dat gebeurt nu nog te vaak niet/niet volledig/lastig op te vinden/te laat. Teamleden weten van elkaar niet/onvoldoende wat een ander doet waardoor de bestaande kennis niet bij de juiste personen terecht komt, dan wel erg omslachtig/tijdrovend waardoor mensen het gewoon maar laten zitten.

Nieuw in het team gekomen dec vorig jaar dus midden in de lockdown. Er is daardoor weinig binding met het team. Een aantal collega's nog nooit in het echt gezien. de samenwerking is daardoor stroef. Als ik niet achter de collega's aanloop hoor ik zelf ook niks, dat voelt niet als een warm bad om voor thuis te komen.

Gebruik maken van de ervaring en kennis die aanwezig is bij de (oudere) collega's.

Vooral nu iedereen voornamelijk thuis aan het werk is, is het soms lastig om een productieve samenwerking binnen het team te waarborgen. Contacten alsook gewoonte om met elkaar laagdrempelig te sparren verwateren. Iedere collega en teamleider gaat hier divers mee om. Je ziet daarom grote verschillen ontstaan binnen de verschillende teams. Ik vind dat de managers hier wat meer initiatief in kunnen tonen om de samenwerking (op afstand) te bevorderen. Dit kan bijvoorbeeld door vaker (informele) online activiteiten te organiseren. Alsook door vaker persoonlijk individuele medewerkers te benaderen om goed op de hoogte te zijn waar de behoeftes liggen.

De samenwerking in het team is nu moeilijker dan ooit door het hybride werken, of eigenlijk het alleen maar thuiswerken. In de afgelopen periode moest ik ingewerkt worden als nieuwe F-er. Door slechte communicatie en gebrek aan wederzijds begrip is er veel fout gegaan. Het lijkt mij dat vanuit de leiding geïnvesteerd moet worden in het kweken van begrip voor ieders persoonlijke situatie in combinatie met het werk, waardoor we betere resultaten behalen in samenwerken.

Het is door het al 1,5 jaar werken op afstand lastig om de teamspirit vast te houden. Waar wij eerst een hecht team waren is het nu los zand. Dat zal voor meerdere teams gelden, zal goed in geïnvesteerd moeten worden om weer een teamgevoel te krijgen.

Neuzen staan niet altijd dezelfde kant op. Er wordt veel gesproken over elkaar en te weinig met elkaar. Voelt niet altijd als een team.

Hybride werken brengt met zich mee dat collega's elkaar niet meer zien / kunnen bereiken. dit zorgt voor miscommunicatie en gebrek aan samenwerking. teams verzwakken hierdoor te veel.

Sta open voor elkaar en probeer samen te werken al is dat niet met iedereen even makkelijk

Er zou veel meer een teamverband/ gevoel moeten zijn binnen mijn team. Ik werk hier nu ca. 1.5 jaar en kom van een ander team waar het samenwerkingsverband veel beter was.

Indeling teams kan anders. Indeling met (meer) collega's die de dezelfde werkzaamheden verrichten.

Door Corona is er toch minder en anders contact, dat vind ik jammer. De afstand is daarin soms een lastig punt. Je "verliest" elkaar wat meer en je mist dingen die op kantoor meteen besproken zouden worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Omdat wij nu vaker thuiswerken is samenwerken binnen een team veel belangrijker geworden. Zelf vind ik het telefonisch contact niet zo goed als fysiek contact, maar dat kan nu ook niet anders. Iedereen werkt nu in z'n eentje, en je let erop of diegene in thuissituatie niet bezig is.

Doelen stellen en daar naartoe werken

Hoe halen we het maximale uit alle kennis en ervaring op de verschillende gebieden?

Meer aandacht naar hoe we teams ook weer echt teams kunnen maken. MT is prima, maar zou ook nog veel beter kunnen. Welke teams hebben veel met elkaar te maken, deze teams dus ook vaker met elkaar in overleg om goed samen te kunnen werken. Maar de teams op de vloer hebben naar mijn mening nog wel de meeste aandacht nodig.

Met name in de situatie dat sprake is van werken op afstand zal er de nodige aandacht moeten zijn om binnen het team werkzaamheden , regels etc af te stemmen, zodat werkzaamheden samen en op een eenduidige manier worden opgepakt.

Meer overleg en of teamactiviteiten zouden voor mij als nieuwkomer wel gewenst zijn

Meer faciliteren en investeren dat samenwerkingsverbanden werken vanuit doelen waar we voor staan

De samenwerking binnen het team is al prima, waarbij ik wil opmerken, dat gezien de grootte van het team, de contacten niet met elk ander teamlid even groot zijn.

Er is door het thuiswerken geen sprake van een team dan wel samenwerken binnen een team. Ik ben volledig op mezelf aangewezen. Ik heb alleen direct contact met onze vaktechnisch adviseur.

Door de huidige omstandigheden (thuiswerken) is het lastig om de behoefte aan ad hoc overleg in te vullen. Kwesties moeten uitgebreider voorbereid worden om efficiënt alle relevante zaken te kunnen doornemen.
Sterk gevoel van missen/ beperkingen mogelijkheden. Virtuele/ digitale alternatieven bieden niet dezelfde volledigheid. Meer (soms teveel) rekening houden met planning. Bij groepsgesprek beperkt beeld van de groep, waardoor signalen van deelnemers ontgaan. Het aan- en volledig uitspreken spreken is lastiger.

Ik heb zelf de voorkeur voor een regelmatig fysiek overleg en/of brainstormen op kantoor. Dat inspireert mij meer. Ik krijg nu regelmatig het idee dat ik het wiel weer moet uitvinden.

De manier van samenwerken (is) veranderd met de komst van de corona maatregelen en de opmaat naar het hybride werken. Dit vraagt volgens mij om bijzondere aandacht voor dit thema.

Waarom verdelen we niet met elkaar de posten onderling. En helpen wij elkaar indien nodig.

Momenteel zijn teams samengesteld zonder enkele visie; controle met OB, IH en VPB. Zelf heb ik een Controleteam <*****> . Dit zorgt ervoor dat de controlemedewerkers veel aan elkaar hebben, maar de OB medewerkers de controlemedewerkers wel vinden, maar weinig met elkaar samenwerken. Behoefte aan focus op visie hoe je met samenstelling van teams elkaar meest kunt versterken. Die <*****> medewerkers vullen wel goed aan op de rest, echter vraag is of dit effectief is en of je in een andere setting OB beter kan mixen met controle, IH en VPB. Voor een manager goed om je te verdiepen in meerdere middelen, maar dit betekent dat je dubbel zoveel VTA werkoverleggen moet bijwonen én dubbel zoveel effort om dit voor al je medewerkers te doen zoals je zou willen. Is dit effectief of zou je teams moeten creëren van dezelfde middelen en juist in andere settings de mix laten plaatsvinden, zij het in klantcoördinatieteams, dan wel samenwerkingssessies met alle middelen. Als de visie is om "inhoudelijk te sturen" zou je hier je keuzes in moeten maken.

In vergelijking met andere werkgevers (zoals die van mijn partner) wordt er nog altijd erg gesteund op fysiek samenkomen. Ook de voorzieningen thuis zijn hiervoor niet ideaal aangezien het niet toegestaan is de werkplek te gebruiken voor videocalls. Hierdoor ben ik vaak genoodzaakt mijn privé telefoon te gebruiken als webcam.

Wij zouden moeten functioneren als één team (twee kantoren) maar dit gebeurt niet. Er is geen eenheid, geen geheel. Dit ligt zowel bij degene die de teams aansturen als degene die in de teams zitten. Als je niet bij elkaar in één gebouw zit is het erg moeilijk om als één team te functioneren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Door de verandering naar het hybride werken bestaat het gevaar dat teamleden minder contact hebben met elkaar en van elkaar niets meer weten over persoonlijke positieve of negatieve zaken. Het sociale van het werken wordt dan uit het oog verloren. Hier dient de leiding in de toekomst oog voor te hebben.

Door in koppelverband op te trekken ben je samen verantwoordelijk voor een product => meer intervisie en beter resultaat

Door het thuiswerken is een team een team niet meer. Zodra het mogelijk is aandacht voor fysieke samenkomsten om een team een team te laten zijn.

samenwerking binnen team ontbreekt, het is geen team, maar ben binnengekomen in dit team <*****> maanden voor uitbarsting van corona, dus ook niet echt tijd voor gehad, maar ik kan dit niet een team noemen, veel te veel onderlinge groepjes

Door het thuiswerken tijdens de corona crisis heb ik geen overzicht meer van wat mijn collega's aan het doen zijn. Ook vind er geen overleg tussen de directe collega's plaats. Er zijn ook zoveel nieuwe collega's ingestroomd waarmee eigenlijk geen contact mee is. Hierdoor heb ik het gevoel dat ik alleen werk. Er wordt wel een werkoverleg via Webex gehouden maar daar komen meer de algemene zaken ter sprake.

dit gaat samen met Hybride werken. geef ons ook de middelen om dit goed te doen. een opleiding volgen of team overleg op een 20cm beeldscherm is zegt gezegd niet ideaal.

Doordat we nu veel thuiswerken is er een minimale samenwerking met het team. Het is lastig om een casus schriftelijk voor te leggen aan een collega omdat een casus regelmatig vrij lastig is te omschrijven. Bellen kan ook maar je kan dan lastig stukken laten zien die je op je bureau heb liggen. Doordat er veel nieuwe medewerkers in het team zijn aangenomen, heb je met hun weinig tot geen contact. Nieuwe medewerkers worden door vaste inwerkers begeleid. Hierdoor heb ik weinig tot geen contact met deze medewerkers.

De samenwerken met teamleden bevorderen en of minder vaak wisseling teamsamenstelling opleggen.

Net gestart in een nieuw team, door het vele thuiswerken zal het daadwerkelijk samenwerken langer op zich laten wachten en dat is jammer

Om het hybride werken goed te laten slagen dienen de personen waarmee men normaliter feedback heeft goed bereikbaar te zijn. In mijn geval voornamelijk de VTA IH en OB om inhoudelijke vragen te stellen of anderszins moeten namen van specialisten IH en OB bekend te zijn met telefoonnummer zodat er altijd vragen beantwoord kunnen blijven worden.

Mijn inziens kan veel meer gestuurd worden op samenwerking. Vaak loop je tegen iets aan waar een ander eerder of later ook tegenaan loopt. Naar mijn mening is daar winst te behalen. Ook voor het groepsgevoel, zeker nu we zoveel thuiswerken en thuis zullen blijven werken, probeer te voorkomen dat we het gevoel krijgen dat we er alleen voor staan.

in coronatijd is de samenwerking binnen het team veel stroperiger geworden. Collega's zijn lastiger te bereiken en als er op afstand contact is, dan is de communicatie onduidelijker en duurt het langer om iets te realiseren.

Binnen ons team werken collega's allemaal voor verschillende middelen. Zodoende is samenwerking lastig. We hebben LH, OB en VPB en dan kantoortoetsers en veldtoetsers. Bijna nooit werkoverleg (nu al 2 jaar niet) zodat je soms amper weet wie er in je team zit.

Het team is een team dat net opgericht is. Door Covid-19 hebben we elkaar nog niet fysiek kunnen ontmoeten. Voor de samenwerking is het belangrijk dat je elkaar leert kennen. Hier zijn we nog niet aan toegekomen door Covid-19.

Ik merk dat sinds de thuiswerk situatie in mijn team, maar ook binnen andere teams de samenwerking verslechterd. Een samenhorig team veranderd in individuele eilandjes, feedback wordt steeds slechter ontvangen en een gevoel van samen de klus klaren wordt steeds minder. Zorgelijke ontwikkeling wat mij betreft. Thuiswerken gaat prima, maar kunnen productie draaien, maar we verliezen er ook veel mee, zoals informele contacten, snellere kennisdeling etc.

Beter luisteren naar elkaar. Hoogste rang wil niet zeggen dat je dan ook meteen de allesweter bent. Er zou eens meer naar ervaring kunnen worden gekeken. Dat wordt vaak onderschat en/of genegeerd.

door het werken op afstand is het moeilijker om samen te werken. Je kunt niet eventjes iemand aanspreken om iets te vragen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Zeker door het hybride werk, dreigt het werk een eenzame klus te worden. Ondanks dat je via telecommunicatie je collega's kan bereiken, wordt de afstand toch groter. Ik ben van mening dat er door het hybride werken meer aandacht moet komen voor het samenwerken tussen collega's

De wijze van werken is de afgelopen jaren al veranderd van vrij solistisch naar meer de samenwerking opzoeken, maar dat zou nog veel meer mogen. Door op inhoudelijk zaken samen te werken (een junior met een senior) wordt de kwaliteit bevorderd en is kennisoverdracht automatisch geborgd.

De koppelvorming bij een casus beleggen bij een ervaren medewerker samen met een onervaren medewerker (F met C-E) er om op deze manier de kennis over te dragen, i.p.v. werken met een een koppel F-F-er.

Ik denk dat het heel belangrijk is dat we in deze tijd waarin we in de spotlights staan juist meer naar elkaar toe groeien in plaats van dat we steeds verder uit elkaar komen te staan.

Duidelijke afspraken en grote eigen verantwoordelijkheid om in de toekomst hybride samenwerken te laten slagen

Met name als we hybride gaan werken is het van belang om goed te blijven samenwerken. De afgelopen (ruim) anderhalf jaar heeft mijn samengewerkt met de collega's die men kende. Het grotere geheel (beetje vage aanduiding, maar ik hoop dat jullie snappen wat ik bedoel) komt niet tot zijn recht bij thuiswerken. De kennis die iemand op doet door bij iemand op kantoor in de buurt te zitten is weg. Een kort/snel overlegje met een collega op kantoor gaat makkelijker dan een telefoontje plegen. Hoe gaan we hier in de toekomst mee om?

Je moet altijd bellen of een vergadering plannen via Webex. Ik zou het prettig vinden om wat vaker spontaan te kunnen sparren met een collega.

Het team bestaat uit oud gedienden maar ook heel veel nieuwe instroom, overdracht van kennis is van groot belang. Ik vind het fijn dat ik met collega's mee kan lopen om te leren van hun kennis en ervaring.

Ik vind de teamsamenstelling niet handig gekozen. Er zijn 2 middelen relatief veel vertegenwoordigd (OB en LH), maar die lijken de minste raakvlakken te hebben. Daarmee hebben we naar mijn mening geen gemeenschappelijke doelen waaraan we kunnen werken.

hier zou nog wel meer structuur in plaats kunnen vinden. voornamelijk m.b.t. de competenties over de eenheden heen.

Dit zou beter moeten kunnen

Alle samenwerking binnen teams is afgestemd op vrijwilligheid met en hoge gunfactor naar collega's toe. Hierdoor is het voor sommige mensen moeilijk collega's te vinden die mee willen werken bij een grotere controle. Die mogelijkheid is er buiten de teams vaak dan wel. Controle-opdrachten worden individueel uitgereikt. Grotere opdrachten zouden per "uitvoeringsteam" uitgereikt kunnen worden waardoor meerdere mensen in zo'n team de verantwoordelijkheid hebben om binnen redelijke termijn tot een eindproduct te komen.

De samenwerking tussen collega's kan verbeterd worden. Ik zie veel weerstand tussen bepaalde collega's en dit haalt de sfeer omlaag.

Denk dat er meer doelstellingen gehaald kunnen worden als we hier meer transparant over zijn. Dus meer delen en elkaar ook aanspreken.

Op dit moment vindt er een transitie plaats, waarbij ervaren personeel wordt vervangen door nieuwe mensen. Dit geldt ook voor toezicht buiten (controle). Ondanks dat ik 7 jaar werkzaam ben bij de Belastingdienst merk ik dat het soms lastig is om contact te houden met alle collega's binnen het team. Deze situatie is helemaal van toepassing op mensen die net binnen komen en de collega's en organisatie niet kennen. Door het gebrek aan goed contact kan dit leiden tot vereenzaming bij collega's. Dat is een grote zorg.

Door het werken op afstand worden de "kleine" zaken, weetjes maar ook persoonlijke omstandigheden niet of nauwelijks besproken.

Door de huidige omstandigheden vallen vele nieuw ingestroomde collega's in de begeleiding buiten de boot. Ondanks het feit dat er diverse technische middelen zijn om informatie uit te wisselen, blijft samenwerking op de werkvloer een essentieel onderdeel. Fysiek bij elkaar met uitwisseling, sparren, casusbesprekingen met voorbeelden et cetera werkt aantoonbaar beter dan contact via schermen, mobiel of chat.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

579 **Samenwerking binnen team**

Als de belastingdienst niet meer vanuit regelgeving gestuurd kan worden is het voor de medewerkers alsof je je op drijfzand begeeft.
De "menselijke maat" is niet in de regelgeving opgenomen. Dit is een grijs gebied.

De werkcultuur verbaast me, ik heb nog nooit zo'n solistische organisatie als de BD meegemaakt. Ik heb gedurende mijn carriere bij heel wat organisaties gewerkt, ook grote non-profits. Het valt me op dat binnen de BD iedereen volledig zijn eigen gang gaat, zolang de procedures maar gevolgd worden en de juiste vinkjes in de systemen gevuld zijn. Bij vorige banen haalde ik altijd een groot deel van mijn werkplezier uit het contact met collega's, bij de BD helaas niet. Het alsof men niet in elkaar geinteresseerd is. Teamuitjes vinden de meesten een overbodig verschijnsel, ze hebben liever de waarde in VVV-bonnen. Vreselijk! Die collega's veranderen zal niet meer lukken vrees ik, maar de organisatie kan hier wel meer op sturen.

De samenwerking in het team is m.i. achteruit gegaan met het vele thuiswerken. Voorheen kwam je bij het koffie automaat wel eens te weten waar een collega mee bezig was. Al sparrend kwamen de beste ideeën naar boven. Nu verricht iedereen wzh thuis, allemaal zo goed mogelijk, maar wel vanuit je eigen visie. Samen kunnen we zoveel meer...
Ik ben daarom voorstander van vaste dagen per team op kantoor. Ook tijdens corona. Ik ben van mening dat het ons werk bevorderd.

Binnen ons team is er sprake van zeer slechte communicatie. Met name vanuit direct leidinggevenden naar het team. Zakelijke vragen worden geregeld erg laat of volledig niet beantwoord indien men niet aandringt. Er wordt vrijwel nihil energie gestoken in 'teambonding', waardoor veel medewerkers onderling van elkaar niet weten wat hen bezighoudt. Dit wordt extra zichtbaar, nu door het langdurig thuiswerken, je duidelijk merkt dat de feeling met elkaar en elkaars werkzaamheden behoorlijk ontbreekt. Vanuit de directe leiding wordt hier zeer slecht op geacteerd. Ook voor waar het het werkgebied van de teamleden raakt, wordt door de leidinggevenden binnen hun eigen vele vergaderingen en overleggen met derden vooral over de teamleden c.q. hun werkzaamheden gesproken, maar niet met de teamleden. Terugkoppeling volgt ook nagenoeg nooit. Binnen dit team voelt men zich niet voldoende veilig om dit openlijk aan de kaak te stellen.

Ik mis oprecht de samenwerking binnen het team. Als ik een vraag aan een collega stel krijg ik een antwoord. maar het met elkaar brainstormen en eerlijk je mening te durven geven is iets wat binnen het team ontbreekt.

We hebben een support team - Aandachtsgebied team en daarboven I-ers. Voor de behandeling van sommige belangrijke posten is het belachelijk dat we op rsin-nr werken i.p.v. op entiteit. In principe moet iedereen alles kunnen in een post, flauwekul, deel posten op belang en in entiteit toe aan behandelaar met ondersteuning van een support-medewerker.

Bij hybride werken zijn de sociale contacten minder, maar ook het delen van informatie. Bij een praatje komt een casus gemakkelijk ter sprake, maar je gaat er misschien niet voor bellen.

Er is geen "team" gevoel.

De samenwerking binnen het team is altijd voor verbetering vatbaar.

Op dit moment zien de teamleden elkaar veel te weinig. Er is geen sprake van samenwerking binnen een team. Eigenlijk ken ik niet eens alle leden van mijn team.

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Ik wil mij graag verder ontwikkelingen van E naar F helaas is dat erg lastig. Bij een sollicitatiegesprek worden F vaardigheden verwacht terwijl je nog de F-opleiding moet volgen.

Het salarissysteem zoals het nu wordt toegepast werd absoluut niet stimulerend. Niet alleen weet je wat je salarisplafond is, maar je weet ook dat er nagenoeg geen mogelijkheden zijn om een hoger slarisniveau te bereiken.
Daarnaast is het frustrerend te zien dat er relatief veel collega's zijn die werken op een niveau dat lager ligt dan het niveau waarvoor ze betaald worden, terwijl dat geen enkele consequentie heeft voor deze collega's. Andersom zijn er ook collega's die dagelijks werken op een hoger niveau dan waarop ze zijn ingeschaald, maar die desondanks geen doorgroeimogelijkheden hebben.
Ik vind dat doorgroei niet allen afhankelijk zou moeten zijn van opleidingsniveaus, maar ook van hetgeen een persoon beheerst en presteert.

Ik ervaar als blanke man dat ik minder kansen krijg dan andere collega's met een ander geslacht of een andere achtergrond. En ja, dat leest u goed!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Het oude motto 'architect van je eigen loopbaan' is verworden tot 'zoek het zelf maar uit'. Werkgever en medewerker hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ontwikkel leerlijnen, maatwerkopleidingen, verticale en horizontale carrieremogelijkheden. Geef ruimte voor het bijhouden van vakliteratuur.

Ontwikkelingsmogelijkheden nog niet echt besproken maar dit ook omdat ik net toen corona begon in mijn functie ben begonnen! Eerst wil ik dit in de vingers krijgen, maar er is niet echt een ontwikkelingsprogramma o.i.d. opgesteld! Dit zou misschien wel meer besproken moeten worden tijdens p-gesprek met leidinggevende.

Er is al jarenlang geen budget om de (noodzakelijke) vakopleidingen te doen.
Stilstaan is achteruitgang in een wereld die snel aan het veranderen is.

In theorie kun je nu ook zonder de " vereiste" diploma " hoger" op komen maar de vraag is of dat in de praktijk ook echt zo is. Men heeft nog steeds liever een nieuwe met een diploma dan iemand met ervaring in het werk

Ik ben zelf iemand die met mijn ontwikkeling bezig is. Ik volg een tweede studie. Ik meld me bijna overal voor aan. Maar het wordt niet gepromoot. Je wordt er niet voor beloond.
Het wordt in het geheel niet opgemerkt. Nou is dit in mijn geval niet nodig, omdat ik dit niet doe. Maar er is menig collega die eens uit zijn of haar comfortzone gehaald moet worden, omdat ze erg vast zitten in hoe ze hun werk altijd al gedaan hebben.
Wat is er mis met bijvoorbeeld een cursus om de vijfjaar om te kijken hoe de schrijfstijl eruit ziet. Wat is er mis om er voor te zorgen dat iemand niet meer dan tien jaar op dezelfde positie zit en zich dus door moet ontwikkelen.

Coaching bij opstellen ontwikkelperspectief

Als je wil kan je je binnen de Belastingdienst ontwikkelen, dat vind ik een groot goed. Het is alleen jammer dat je zo afhankelijk bent van het politiek klimaat, dat is een onzekere factor waarvan gebleken is dat dat die een nadelige invloed heeft op de Belastingdienst. Er zijn de laatste jaren te weinig mensen aangenomen.

Er worden te weinig mogelijkheden geboden om medewerkers te belonen aan de hand van kennis en ervaringen vakmanschap. Leidinggevenden en/of plv. directeuren moeten nadrukkelijk uitstekend functionerende medewerkers hoger kunnen inschalen.

Van de ontwikkelingsmogelijkheden (die er zouden zijn) zijn veel collega's (incl. ik) niet op de hoogte. Het is goed om via generieke PE's deze mogelijkheden onder de aandacht te brengen. Ik zou nu niet weten waar ik zou moeten beginnen als het gaat om verkennen en onderzoeken van ontwikkelingsmogelijkheden bij mijn werkgever. En dat terwijl ik om mij heen collega's intern maar ook extern carrièreswitches zie en hoor maken na loopbaanadviesgesprekken.

Dit ziet niet zozeer op mijzelf, maar op collega's die de laatste jaren zijn gestart bij de Belastingdienst. Wat ik constateer is dat voor sommige startende collega's er nog geen opleidingen zijn om zodoende opgeleid te worden. Dit kan soms meer dan een jaar duren en zij lijken dan soms aan hun lot overgelaten te worden. Dit demotiveert en zodoende wordt het werk te niet gedaan om deze mensen binnen te halen (dit kan immers een reden voor hen zijn om te vertrekken).

De organisatie switcht nogal eens (zoals ook de Mij wel) van diploma-eisen naar vaardigheidseisen en vv.
Zelf ben ik inmiddels 60 jaar oud. Maar dit soort "draaien" heeft mijn kansen op nieuwe uitdagingen best wel verstoord.
Om een interessante werkgever te zijn moet actiever gezocht worden / gescand naar (verborgen) talenten. binnen de organisatie m.i.
Niet de fout maken (zoals ook naar het publiek toe in onze communicatie) dat er sprake is van voldoende zelfredzaamheid / initiatief bij de medewerkers zelf. menig talent weet wellicht zelf niet wat zijn "talenten" zijn en als dat talenten zijn waar de organisatie behoefte aan heeft dan lopen we dat mis. Wellicht dat een jaarlijkse (of langer) "test" i die afgenomen wordt van de medewerkers het in de organisatie aanwezige (verborgen) talent zichtbaar kan maken ? Of een andere manier. In ieder geval dient dat niet afhankelijk te zijn van een individuele medewerker of M2-er. Aangezien die op bepaalde momenten drempels kunnen opwerpen terwijl dat nu net het moment is dat doorontwikkeling mogelijk is.
Voorbeeld: Een medewerker dreigt tegen een bore-out aan te lopen. Denkt dus zelf dat hij slecht presteert en dus dat het niet het moment is om een stap te maken. terwijl dat nu juist het ultieme moment zou zijn om de stap te maken voor zowel de organisatie als de medewerker zelf?

Persoonlijk vind ik het belangrijk dat de medewerkers gemotiveerd worden om zich te ontwikkelen, ookal zou dit betekend dit dat de medewerker naar een andere afdeling zal gaan. Ik krijg niet altijd het gevoel dat dit gestimuleerd wordt.

Er zijn ontwikkelingsmogelijkheden, alleen zijn de faciliteiten minder geworden. Vooral vanuit het financiële aspect kan wel meer 'geholpen' worden. Als je een cursus/opleiding wilt volgen dat ook in het voordeel is van de dienst bijvoorbeeld. Hier kreeg je eerder een betere vergoeding voor en binnen het salaris is het niet altijd mogelijk een opleiding te bekostigen. Gevolg is dat minder mensen zich ontwikkelen of een hogere opleiding volgen dat na afronding ook bij de dienst ingezet kan worden.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Ik haal zojuist cultuurverandering aan, omdat eigenlijk elke verandering wel bijna een cultuurverandering is. Zeker de opgave waar wij als Dienst voor staan, nl. veel digitaliseren en veel met nieuwe innovatieve technieken gaan werken! Als we dat niet doen, dan prijzen wij onszelf uit de markt! En om dat alles te doen zijn er ontwikkelingsmogelijkheden nodig. Maar geef mensen ook binnen en buiten de huidige structuren ruimte om te ontwikkelen! Creëer platforms waarop mensen de aanwezige kennis kunnen tentoonstellen en laat mensen van elkaar leren.

Door de Corona maatregelen zijn opleidingen niet mogelijk. De aangeboden webinars zijn alleen te volgen op privé computers en zijn niet interactief.
Teamleiders hebben ook geen/slecht inzicht in de kennis van medewerkers.

Het doorstromen in bepaalde werkzaamheden is door het vervallen van de diplomaeis voor een deel opgeheven. Het blijkt in de praktijk echter nog een dingetje om daadwerkelijk door te stromen (bijvoorbeeld van controle medewerker op E en F niveau) ook als uit voortgangsgesprekken, bijzondere beloningen etc. al is gebleken dat men het hogere niveau aan kan.

Ik zou graag een persoonlijk opleidingsbudget (geld+uren) krijgen per medewerker zodat je zelf meer inspraak hebt over welke cursus je doet. Dit budget moet je ook mee kunnen nemen naar volgende jaren zodat je ook kan kiezen op in een later jaar een duurdere cursus of opleiding te doen. Hierdoor moet het ook makkelijker zijn om cursussen/opleidingen te doen buiten de belastingdienst. Het assortiment cursussen/opleidingen binnen de belastingdienst worden bijna niet aangepast/uitgebreid. Opleidingen van de FIOD zijn niet toegankelijk voor (alle) belastingdienstmedewerkers. Het moet ook mogelijk zijn om cursussen/opleidingen te doen die niet per se passen binnen op de huidige functie maar meer gericht zijn ook je toekomstige loopbaan.

Weinig aandacht voor de persoonlijke voorkeuren mbt functievervulling. Management neemt een beslissing om het probleem snel om te lossen, maar kijkt niet naar wie daadwerkelijk geschikt is voor de taak/functie.

meer mogelijkheden voor iedereen, ongeacht leeftijd

In verleden last van voorrangsregels (wachtkamers), vacaturestops en her-eiken opleidingseisen na ontwikkelingstrajecten niveautests, vervolgens gaat tijd door en behoor je tot een leeftijdscategorie, waar nogal negatief over gesproken wordt..

Voor het langer zittende personeel zijn er totaal geen carrièremogelijkheden.

Er is niet veel budgettaire ruimte voor het volgen van de opleiding zoals ik die zou willen en noodzakelijk is voor het werk

Ik heb <*****> gebruik gemaakt van de door onze werkgever geboden mogelijkheid om de HBO Associate degree accoutancy opleiding te volgen om E-functionaris te kunnen worden. Dit heeft mij twee jaar heel veel tijd en energie gekost en nu stromen collega door naar een E-functie zonder eerst deze opleiding te hoeven volgen. Dit is heel erg frustrerend.

betere ontwikkelingen en cursussen

Voor mezelf is het van belang goed te weten hoe ik me verder binnen de Belastingdienst kan ontwikkelen. Zodat ik weet welke wegen ik wel en niet kan bewandelen.

Bij verticale doorgroeimogelijkheden wordt thans gevraagd naar 3 jaar relevante werkervaring . Mijn inziens maakt deze eis het onmogelijk om door te groeien in een ander middel/vakgebied. Geschiktheid toetsen op competenties is mijn inziens voldoende.

Diverse cursussen bieden aan personeel die bij zijn/haar ontwikkelingsproces relevant kunnen zijn.

door DBA worden goede opleidingen gegeven, ik zou het wel waarderen wanneer na een bepaalde periode bv een half jaar later een "opfris" vragenlijst van de belangrijkste wordt aangeboden, hoe staat het nu met je kennis over dit onderwerp? Daarmee kun je dan weer zelf aan de slag om de eerdere aangeboden opleiding op dat punt nog eens een keer onder de loep te nemen (zelf doe ik dat nu wel omdat ik nu hierover soms tijd heb)

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Geef de medewerker de kans om zich verder te ontwikkelen, dmv een opfriscursus, of scholing/opleiding als daar behoefte aan is. (niet alleen beloven maar ook echt begeleiden, maak tijd en ruimte hiervoor, maak een ontwikkelplan samen met de medewerker en evalueer, geef feedback). Ruimte om verder te kijken dmv snuffelstage. Misschien kan zo de boventalligheid in een team intern worden opgelost door mensen te laten instromen in teams waar onderbezetting een issue is. Soort van functieroulatie... ander werk kan misschien de werkmotivatie stimuleren. (dit zijn punten/mogelijkheden die al mogelijk zijn bij deze dienst... maar het kan niet genoeg benadrukt worden...). Doe er ECHT iets mee !!!!

Het zou fijn zijn dat als je als c medewerker door je leidinggevende wordt gestimuleerd om verder te gaan, geholpen te worden vaak weten we niet dat er vacatures beschikbaar zijn voor ons.

Ik vind dat werknemers meer de kans en ruimte moeten krijgen om zichtzelf te kunnen ontwikkelen binnen de Belastingdienst, zeker in de beginfase. Ik heb op dit moment elke maand een evaluatiegesprek en ik heb iedere keer het gevoel dat het alles of niets is waardoor ik heel veel stress en druk ervaar in mijn werk om alles goed te doen

Te weinig doorgroeimogelijkheden als fiscalist.

Hierover zie ik niets voorbij komen binnen ons team of organisatie.

Ik had verwacht dat mijn werkgever mij meer zou steunen in mezelf ontwikkelen.

Het geven van ontwikkelingsmogelijkheiden zijn beperkt naar mijn mening, er wordt star mee om gegaan.

Er wordt heel moeilijk gedaan om een opleiding te volgen naast je werk. Het geven van tijd is al een hele grote steun.

Er zijn veel ontwikkelingsmogelijkheden dat is fijn. Ik vind dat je in de beginfase een overload aan cursussen krijgt waardoor je informatie niet goed opneemt of vasthoudt. We moeten te snel veel leren zeg maar.

Kunnen ontwikkelen houdt in dat je perspectief moet hebben op verbetering. Het gaat niet alleen om kennis maar ook om vaardigheden. Het lijkt erop dat zodra de synergie voordelen van het fysiek treffen verdwijnen ook minder aandacht is voor het professioneel ontwikkelen van vaardigheden

Ontwikkelingsmogelijkheden hangen af van je manager en afdeling. Het is mijns inziens willekeurig of je wél of niet de mogelijkheid krijgt (en budget of tijd) om een HBO/universitaire opleiding te volgen. Dit geldt ook voor interne cursussen of cursussen voor persoonlijke ontwikkeling. Bepaalde wervingen voor opleidingen worden niet landelijk gedeeld. Via via kun je er op het juiste moment achter komen. Collega's op bepaalde kantoren krijgen praktisch meer mogelijkheden tot ontwikkeling dan die op minder prominente kantoren. Zij horen simpelweg sneller van interessante opleidingsmogelijkheden en staan sneller op een lijst. Qua doorstroming naar andere functies, daar wordt niet over gesproken door leidinggevenden.

Als F-functie controlemedewerker is mijn enigste ontwikkelmogelijkheid naar de I-functie een volledige RA-opleiding. Dit ligt niet in lijn met de overige I-functies en weerhoudt mij ervan om mij verder te willen ontwikkelen.

De doorgroeimogelijkheden voor een I'er zijn beperkt.

De BD is geen organisatie waarin je makkelijk kan doorstromen zoals in het bedrijfsleven. Hierdoor ontwikkel ik mij trager dan gewenst.

Talentmanagement vindt op dit moment slechts plaats in de hogere functieschalen en gaat uit van uitblinken in de fiscaliteit. Maar er zijn ook medewerkers nodig met andere kwaliteiten.

Wat ik hiermee bedoel is het volgende. Bij de belastingdienst werd naar mijn mening te weinig gekeken naar "hoe goed je het werk uitvoert' en "ervaring" maar te veel gekeken naar je diploma's.
Als je een HBO-diploma en /of een academische achtergrond had, was je in de ogen van de leiding automatisch geschikt voor de functie. Nou, niets is minder waar.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Als leidinggevende M2 vanuit het vak zijn de ontwikkelmogelijkheden/carrièrekansen vrijwel nihil. Mede gelet op het huidige voorkeursbeleid voor niet-autochtoon, vrouw, niet-hetero etc. is er sprake van discriminatie, en zeker géén positieve. Want laten we wel wezen, ook positieve discriminatie is gewoon discriminatie!

Ik werk <*****> bij de BD. Sinds sept 2019 kan ik eindelijk werken aan mijn ontwikkeling. Hiervoor kreeg ik de kans niet om mezelf verder in het werk te ontwikkelen. Zit sinds oktober op een andere afdeling waar ik enorm gesteund wordt om mezelf te ontwikkelen. Erg blij mee en het maakt het werk ook alleen maar uitdagender en leuker.Ik heb meegedaan aan het project <*****> en ik was de enige die gelukkig was ik mijn werk. De rest was gewoon erg ongelukkig en dat verbaasde mij ook. Dit had ik nooit verwacht.PS hieronder krijg ik een vraag over mijn hoogst genoten opleiding. Hier kan ik alleen maar reageren dat ik MBO heb gedaan. Alhoewel mijn laatste opleiding een beroepsopleiding was op HBO niveau.

De mogelijkheden moeten beter toegelicht worden aan de medewerkers. Er moeten vaker gesprekken plaatsvinden met als onderwerp de ontwikkelingsmogelijkheden.

Ik ben van mening dat de ontwikkelingsmogelijkheden met betrekking tot het doorgroeien in het vakgebied waarin je zit eigenlijk heel beperkt zijn. Je kan pas doorgroeien indien je solliciteert op een nieuwe functie. Ik vind dat dit voor de medewerkers binnen de belastingdienst anders moet. Ik ben van mening dat er intern andere mogelijkheden moeten zijn, zonder opnieuw te solliciteren, om te kunnen doorgroeien.

Eindelijk hebben ze voor een hogere functie de opleidingseisen losgelaten maar worden er mensen afgewezen omdat ze zich niet voldoende ontwikkeld zouden hebben tijdens de corona crisis. Terwijl er wel degelijk een niveau test aanwezig is. Dit stimuleert niet echt om je verder te gaan ontwikkelen.

Ik heb in de laatste twee jaar te veel werk gekregen. Hierdoor heb ik een achterstand opgelopen, waardoor ik mij op dit moment niet verder mag ontwikkelen. Door een lagere werkdruk, zouden de ontwikkelingsmogelijkheden toenemen.

Er worden de laatste tijd, sinds Corona wel de nodige Webinars aangeboden maar voorheen waren er bijvoorbeeld nog wel eens themadagen in Utrecht. Deze zouden dan nu wellicht online kunnen?

zorg ervoor dat wanneer je merkt dat een collega of medewerker wil ontwikkelen je daarop reageert

Ik denk dat ik mij als beginnend controle medewerker beter kan ontwikkelen als ik meer direct contact heb met ervaren collegae. Helaas zorgt het Covid-19 virus ervoor dat we minder/niet met elkaar kunnen afspreken.

Medewerkers kansen bieden en begeleiden in hun ontwikkeling zeker wanneer ze zelf aangeven zich te willen ontwikkelen.

De ontwikkelingsmogelijkheden dienen uitgewerkt te worden in een talentmanagementprogramma. Tevens zou het goed zijn om een eenduidig beleid te voeren, nu ben je sterk afhankelijk van het beleid per kantoor (MKB).

bij de huidige teamleider is dat weer een onderwerp, bij de vorigen kreeg ik het idee dat er geen mogelijkheden waren om nog wat verderop te komen

Zwalkend beleid en tevens afhankelijk van het kantoor waar je werkt en wie je teamleider is. Collega A krijgt op kantoor B volledige vergoeding en collega C op kantoor D krijgt maximaal 50% vergoeding.

Er zijn weliswaar voldoende cursussen om te volgen, maar op het moment dat je die wil gaan inzetten in een functie, dan houdt de weg op. Geef de mensen die een gerichte cursus hebben gevolgd, ook de kans om die in te zetten! Maak daar bijvoorbeeld afspraken over.

In mijn werk worden cursussen die voor mijn werk nuttig zouden zijn niet goedgekeurd. Het is tot nu toe training on the job of zelf uitvinden.

Meer aandacht voor talentonwikkeling en tegelijkertijd meer inclusiviteit op hogere functie.

Je moet zelf achteraan gaan wil je de mogelijkheid krijgen om wat aan je ontwikkeling te mogen werken. Het is niet vanzelfsprekend.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Ik merk dat medewerkers met een bepaald opleidingsnivo een lagere functie hebben dan ze volgens hun competenties hebben. Jammer voor de organisatie en jammer voor de doorstroming.
Er zou ook meer naar competenties van medewerkers gekeken moeten worden.

Een volledig financiële vergoeding met studiedagen voor een vervolgstudie (masterstudie) in een willekeurige richting die eveneens ten bate kan zijn voor de Belastingdienst. Op dit moment worden vervolgstudies niet volledig vergoedt, omdat ze niet voor een bepaalde afdeling interessant zijn, terwijl ze elders in de organisatie wel gevraagd worden. Een vervolgstudie kost vaak al 12 à 13 duizend euro per jaar, waarbij de kosten voor een werknemer nauwelijks te dragen zijn, zelfs niet met een gedeeltelijke vergoeding van maximaal 50% (volgens P&O) bij instemming van de teamleider en management. Op deze manier blijven jonge ambitieuze medewerkers achter in ontwikkeling ten opzichte van leeftijds-/ studiegenoten. De eveneens trage ontwikkeling in salarisopbouw ten opzichte van andere organisaties kan ervoor zorgen, dat medewerkers zich (indirect) gedwongen voelen hun kansen elders uit te proberen, terwijl ze eigenlijk bij deze organisatie willen blijven en hier verder willen ontwikkelen.

Wellicht meer persoonlijke begeleiding i.p.v. de mogelijkheden een keer noemen en er vanuit gaan dat dit voldoende is.

De ervaring leert dat medewerkers(sters) welke al langere tijd bij onze organisatie in dienst zijn, zichzelf kunnen ontwikkelen d.m.v. volgen van opleiding(en), het loopbaantraject. Maar zodra er vacatures open worden gesteld worden juist deze collega's vaak gepasseerd door nieuwe (vaak jonger en hoger opgeleide) sollicitanten. Voor mij persoonlijk heb ik ook al vaak aangegeven door te willen stromen. Maar diverse teamleiders (en ik heb er al heel veel voorbij zien komen) hebben mij telkens flink in de kou laten staan. Zodra iemand in een hogere salarisschaal zit, en daar bedoel ik vanaf salarisschaal 8, 9 e.v. mee, dan is de weg om door te stromen en het kunnen volgen van opleiding(en), ook via onze organisatie, om een hogere functie te krijgen vele malen makkelijker.
Onze organisatie zou collega's met enorme ervaring in het werk, en processen d.m.v. het laten volgen van (korte) opleidingen / trainingen meer de mogelijkheid moeten bieden om promotie te kunnen maken. Deze groep hoeft namelijk niet meer vanaf begin in alle processen te worden ingewerkt maar zijn direct inzetbaar. Voor onze organisatie een win/win situatie.

Belangrijk is ieders individuele wensen te inventariseren. Mogelijkheden creëren is essentieel. Hoe meer de ontwikkelt, hoe verder je komt. In ieder werkoverleg dienen deze mogelijkheden aan de orde gesteld te worden.

Organisatie geeft hier te weinig inzicht in. Wat zijn de mogelijkheden?

Zie het startdocument van de Fiscaliteit: ontwikkelingsmogelijkheden voor alle collega's (niet alleen hoger opgeleiden) door inzicht in wat mogelijkheid en beschikbare tijd, goede begeleiding (iedereen verdient de begeleiding die in talentenprogramma's wordt gegeven) en over en weer leren tussen nieuwe en ervaren collega's.

bij ons wordt je beloond met nog meer werk. Steek ver boven het maaiveld uit en krijg hiervoor al 20 jaar periodiek. kom niet met nog een periodiek of schaalverhoging want dan is niemand thuis. slogan is ... je krijgt toch al wat extra!!!. Als beloning nog meer werk

Ik heb diverse malen aangegeven dat ik me wil blijven ontwikkelen. Ik ondervind hierbij tegenwerking van mijn leidinggevende.

Onderwijs om je te ontwikkelen is altijd fijn en kan goed van te pas komen in bepaalde situaties. Graag weer de belastingacademie in de 'picture' zetten, desnoods via online onderwijs.

Betrek de teamleider meer bij de selectie van personeel. Nu worden collega's voor functies afgewezen terwijl men vaak op aangeven van de teamleider, omdat deze vindt dat de medewerker meer in zijn of haar mars heeft, heeft gesolliciteerd.

Er zou meer tijd en aandacht besteed mogen worden aan constante ontwikkeling van medewerkers. Zeker voor medewerkers die dat graag zouden willen. Ontwikkelingen op fiscaal gebied gaan soms niet alleen snel, maar zijn soms ook taai en vragen tijd en aandacht om in je op te nemen. Misschien zou er een doorgaande leercyclus ontwikkeld kunnen worden waarin verschillende skills de aandacht krijgen.

Medewerkers zitten hier vaak jarenlang op dezelfde plek, waar medewerkers bovengemiddeld veel afgaan op een managers ideeën dan zelf aan het roer staan van hun ontwikkeling. Dit ligt denk ik ook aan leiderschap, echter inzichtelijk maken van mogelijkheden voor ontwikkeling zou al goed zijn. P&o adviseurs in de regio zijn veelal puur gericht op de operatie en niet op de mens/ontwikkeling/personeelsplanning/het zien van het grotere plaatje, laat staan dat wordt geanticipeerd op een formatie. Medewerkers moeten in hun kracht worden gezet; hun rol moet kunnen worden aangepast aan de ontwikkeling en ambities. Op deze manier ben je in staat om te voldoen aan de randvoorwaarde voor balans en continuïteit.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Het mooie van onze dienst is dat je jezelf volop kan ontwikkelen door middel van webinars, cursussen en opleidingen fysiek dan wel on-line

Ik snap niet waarom je RA moet zijn om in de veldtoets (MKB sector) een I functie te kunnen verkrijgen.

.....

Het resultaat van een interne sollicitatie hangt te veel af van een gesprek van een half uur. Ben je daar niet goed in, dan kom je nooit verder.

Er wordt dank je wel gezegd als je iets extra's doet. Maar personeel dat de laatste jaren constant bovenmatig presteert wordt vergeten en genegeerd.

Ik heb alles in mijn eerste tekst vermeld.

Het is altijd lastig om zelf te kunnen bepalen wat je nodig hebt en daarom zou het fijn zijn als binnen een loopbaan behoefte ontstaat voor studie en mogelijkheden dan ook aanwezig zijn, ik ben nu overgestapt naar MKB maar bij <*****> geen enkele mogelijkheid gekregen voor verdere ontwikkeling. Ik zal eerst ervaring op moeten doen voordat ik meer kan zeggen of hier bij MKB de mogelijkheden wel aanwezig zijn maar ook gefaciliteerd worden.

Het vastzitten in de maximum van de salarisschaal is voor de doorgroei van het personeel belemmerend.

Betaald worden naar het werk wat je doet. Ook al is dat een hoger niveau dan waar je bent ingeschaald.

onze opleidingen, geen leerkrachten die vrijgemaakt worden en programma's die niet aansluiten aan de werkvloer. het programma lijkt op een verplicht nummer, vink de hokjes af en je bent E,F, I. is dat wat we echt willen of willen we empathische mensen die de burger en het rijk echt kundig kunnen helpen ?

In het verleden was een functie op HBO- niveau alleen mogelijk als je een afgeronde HBO studie had gedaan. Doorstromen op basis van kennis en ervaring was niet mogelijk. Ik heb, deels in eigen tijd, een HBO studie gevolgd van drie jaar en toen mocht ik mee solliciteren. Ik ben uiteindelijk door kunnen stromen. Het is wrang dat inmiddels de spelregels zijn aangepast voor al degenen die de zelfde weg bewandeld hebben. Nu is het wel mogelijk om op basis van ervaring en opgedane kennis door te stromen. Er zou meer consistentie moeten komen in de manier waarop je jezelf kunt ontwikkelen. Als je bereid bent om een studie te volgen zou dit moeten leiden tot een hogere functie en niet dat je dan slechts mee mag solliciteren. Extra inzet in eigen tijd mag meer beloond worden dan kennis en ervaring opgedaan onder werktijd.

Ontwikkelingsmogelijkheden en beoordeling en P-gesprekken hangen in deze samen. Als een externe kandidaat wordt aangenomen dan wordt het salaris ingeschaald op basis van ervaring. Bij een interne kandidaat gebeurt dit niet, deze wordt op 0 ingeschaald. Ik ben namelijk bij Particulieren gestart <*****> alvorens ik ben overgestapt naar MKB. Mijn ervaring bij Particulieren is niet te zien in mijn salarisschaal, terwijl bij een externe dit wel wordt meegenomen. Dit voelt er onrechtvaardig. Eigenlijk wordt hiermee geïmpliceerd dat mijn werkervaring bij Particulieren niks waard is. Uiteindelijk verricht je hetzelfde werk maar waarbij de salarissen behoorlijk verschillen. Ik ben van mening dat er soepeler om mag worden gegaan met salarisverhoging (als werknemer uiteraard ook uitstekend presteert). Het werkt in ieder geval niet motiverend als jij weet dat je netto bijna € 1.000 minder verdiend terwijl je hetzelfde werk doet.

Ontwikkeling wordt door mij ook gezien als mogelijk tot doorstromen. Het zou naar mijn mening goed zijn om te kijken naar de ervaring van mensen en hoe zij tot hun werk staan. Wanneer men goed is in het werk en zich ook voor de volle 100% inzet voor hun werkgever zou het zo moeten zijn dat als er functies in een hogere schaal beschikbaar zijn zij daar als eerste voor in aanmerking komen waarbij derhalve de opleidingseis komt te vervallen. Dit dus zonder dat er een sollicitatie dient plaats te vinden. Op deze manier hou je mensen gemotiveerd en kennis en ervaring binnen de Belastingdienst.

Eigenlijk geen ontwikkelingsmogelijkheden als je al iets ouder bent en al jaren hetzelfde werk doet. Als je iets zou willen moet je hier zelf achterheen en dan nog is het lastig.

medewerkers mogen wel meer gestimuleerd worden om scholing te volgen, en niet alleen bijwonen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Maatwerk is zeer moeilijk. Voorbeeld:
Ik zou graag de opleiding tot RA accountant aangaan. Hiervoor zijn vacatures. Deze vacatures zijn gericht op starters (mensen die net Bachelor gehaald hebben of VWO afgerond hebben). Voor interne doorstroom is het nagenoeg onmogelijk en is het zeer lastig om maatwerk te krijgen.

Gelijke kansen voor alle medewerkers. Het toekennen van studiefaciliteiten wordt niet eerlijk gedaan.

Ik zit in schaal 11 al 20 jaar op mij maximum en in een functiegroep. Buiten een extra periodiek is er geen enkele manier voor promotie en groei binnen het werk dat je leuk vind. Dat zou ruimer kunnen.

Ik ben van mening dat er binnen de Belastingdienst niet wordt gekeken naar de persoonlijke kwaliteiten van collega's en hoe daar het maximale uitgehaald kan worden. Er is sprake een heel star beleid, waarbij geen rekening gehouden wordt met de persoon. Daarnaast bestaat er ook geen mogelijkheid om iemand gepast te belonen voor hetgeen deze persoon doet. Alles moet passen in een zeer algemene salarishuishouding. Dit zorgt er voor dat mensen (op een gegeven moment) niet meer de drang voelen zich te ontwikkelen en uit te dagen.

Ik denk dat er meer aandacht mag zijn voor ontwikkeling van eigen medewerkers. Jonge, talentvolle medewerkers vertrekken mede hierom naar andere werkgevers. Waar zij wel de groeimogelijkheden hebben en krijgen. Binnen de Belastingdienst wordt je geacht om zelf achter je ontwikkeling aan te gaan. Deels terecht, maar dit zou ook binnen de organisatie beter opgepakt kunnen worden. Er zijn zoveel medewerkers die meer kunnen en willen, maar de kansen niet krijgen doordat er geen stimulans is vanuit het management om kansen te pakken of doordat de beschikbare plekken nou eenmaal bezet zijn. Dat kan, zo werkt het nou eenmaal in een bedrijf, je kan niet meer plekken creëren dan werk, maar in dat geval moet goed gedacht worden aan inwerken en uitstroom van collega's die naar een andere functie of richting pensioen gaan.

Het blijft ten alle tijde van belang om jezelf te kunnen en mogen ontwikkelen. Zeker nu de diploma-eis is vervallen is het van belang dat ontwikkelingsmogelijkheden worden aangeboden. Het is nu nog te veel afhankelijk van de individuele medewerker om op zoek te gaan naar de mogelijkheden. Ik denk dat het voor de organisatie ook voordelig kan zijn om bepaalde ontwikkelingsmogelijkheden actief aan te bieden aan specifieke medewerkers. De mogelijkheden kunnen om te beginnen, naar mijn mening, helderder en vindbaarder worden geplaceerd op de interne informatiebronnen. Welke mogelijkheden zijn er op het gebied van interne of externe ontwikkelingstrajecten, opleidingen en vergoedingen hiervoor bijvoorbeeld.

Er moet beter inzichtelijk gemaakt worden wat je als werknemer allemaal kunt doen met bijvoorbeeld een opleidingsbudget. Niet alleen binnen de eigen organisatie, maar allicht ook opleidingen bij externe partijen. Volgen van opleidingen zou ook iets met waardering moeten doen. Hoger salaris of extra verlof uren. Maak het aantrekkelijker om te blijven leren en beloon dat dan ook.

Geef mensen de mogelijkheid om versneld en dichterbij hun HBO/WO te diploma te halen.

zijn aanwezig maar je moet ze wel zelf aangeven en hopen dat het beleid tussentijds niet veranderd.

Het loslaten van de opleidingseis leidt ertoe dat je met specifieke kennis beperkte mogelijkheden hebt tot verbreding. Momenteel zijn er de nodige bsi's die voornamelijk worden ingevuld door promoties binnen een team. Dit komt volgens mij de kwaliteit niet ten goede als de kansen voor anderen.

Nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden maar ook opfrismogelijkheden voor medewerkers die al langer in dienst zijn. bijvoorbeeld: communicatieve vaardigheden maar ook werkstromen die in de loop der tijd gewijzigd zijn via een opfriscursus weer helder en duidelijk te krijgen.

Breder aanbod aan cursussen en helderdere comunucatie hier over.

Ik vind dat er veel meer naar kennis en ervaring gekeken moet worden.
Hier is al veel aan verloren gegaan en een nieuwe collega met een papiertje is nog geen ervaren vakman.

Doorgroei op basis van kwaliteit zonder diploma-eis schijnt tegenwoordig mogelijk te zijn, maar zover als ik kan zien zie ik dit niet terug.

Welke mogelijkheden er zijn om je talenten in te zetten binnen de organisatie. Voor welke functies zijn er mogelijk binnen de organisatie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

aanbod van cursussen is veel gericht op fiscaliteit. Persoonlijke ontwikkelcursus ziet veelal om communicatie. Ik zou graag meer opleiding willen in mijn vakgebied (civiel recht/invordering/deurwaarderij). Hetgeen dat wordt aangeboden is onvoldoende diepgaand.

Er zijn wel ontwikkelingsmogelijkheden. Maar waar vind ik nou die jobcoach die met mij wil kijken of ik op de juiste plek in de organisatie zit en wat mijn toekomstige mogelijkheden zijn? Het voelt nog te ver van mijn bed, niet binnen handbereik, even afstemmen/overleggen op de afdeling en er daadwerkelijk iets mee doen is op dit moment niet het geval. Ik heb het gemeld bij mijn teamleider en daar blijft het bij. Jammer!

Ontwikkelingsmogelijkheden in het uitoefenen van verschillende functies.
De schotten tussen de verschillende directies (GO, P, MKB, FIOD, etc) laten vervallen waardoor meer doorstroming en ontwikkeling van het personeel mogelijk is. Voor zowel het personeel als het management is het een waardevolle ontwikkeling. Het personeelslid kan zijn haar eerder opgedane vaardigheden inzetten in een 'nieuwe organisatie' en het leiding krijgt een medewerker met een aanvullende visie op het werk. Een mooie win-win situatie. Het personeelsbudget hierdoor ruimer kunnen inzetten.

Dat is een lastige. Ik mag niet een bepaalde cursus doen maar dat is heel specifiek, als ik dat ga uitleggen is het te herleiden. Dat ligt niet aan mijn teamleider maar aan de belastingacademie.

Biedt mensen die een studie willen doen meer studieverlof in plaats van 8 uur in de week. Als werkgever heb je enorm profijt van mensen die studeren, of ze nu promoveren binnen de dienst of niet. Ze krijgen hoe dan ook meer kennis. Geef ze daarvoor meer ruimte

Ik heb een keer gesolliciteerd op een functie en moest van mijn teamleider horen dat het uitblijven van een reactie waarschijnlijk betekent dat ik niet gekozen ben. Dat zegt volgens mij alles....

Doorgroeien is mogelijk maar gaat bijna altijd via de "sollicitatie" wijze waarbij gesolliciteerd moeten worden alsof sprake is van een externe sollicitatie. Met een commissie en de STAR aanpak. Deze is, althans zo ervaar ik het, verre van prettig. Het is jammer dat er binnen de organisatie niet meer mogelijkheden zijn bij goed functioneren of indien duidelijk is dat een functie op hoger niveau eigenlijk beter zou passen.

in mijn ogen veel te weinig ontwikkelingsmogelijkheden. er wordt alleen gekeken naar de diploma's en niet naar vaardigheden en ervaring. dat betekent dat iemand al 20-25 jaar op hetzelfde niveau betaald wordt en veel ervaring op doet. je wordt dan wel gevraagd voor zwaardere klussen, maar er is geen enkele waardering voor in welk opzicht dan ook. dat motiveert niet.

Er zijn ontwikkelingsmogelijkheden voldoende binnen de dienst. Maar ik weet inmiddels uit eigen ervaring dat je overal zelf achteraan moet en dat er weinig tot geen teamleiders zijn die daarin stimuleren. En ik ben van mening dat de teamleider niet de aangewezen persoon is om een opleiding af te keuren omdat zelf ontwikkeling niet hoeft te leiden tot een andere functie binnen de dienst. Geef een ieder de mogelijkheid om zichzelf te ontwikkelen !!!

Er zou mijns inziens een opleidingsbudget moeten zijn om je verder te ontwikkelen. Soms worden er cursussen aageboden waarbij je als medewerker geen keuze hebt of je deze wilt volgen. Deze keuze wordt vaak vooraf gemaakt door de leidinggevende zonder overleg met de medewerker.

Persoonlijke belangen/wensen worden vaak vriendelijk maar structureel genegeerd omdat de belangen van de organisatie en management de voorkeur krijgen. Dit ten koste van het individuele belang.

De organisatie Belastingdienst is zo groot dat niet eenvoudig inzichtelijk is wat de mogelijkheden zijn. Indien er persoonlijke verhalen van medewerkers van hun carrierepad worden gedeeld, dan zou dat anderen op een idee kunnen brengen.

Voor zover mijn kennis reikt kun je alleen maar stappen maken als je solliciteert op een andere functie. Ontwikkeling en begeleidingsplannen zouden geïntegreerd moeten worden en je de keuze laten om hier wel of geen gebruik van te maken. Uitwisseling van kennis tussen uitvoerende collega 's zou geïntensiveerd moeten worden, anders blijft een ieder in zijn eigen denkproces zitten. het echte leer effect door meer met elkaar te redeneren is er op dit moment te weinig.

De Belastingdienst heeft mij de mogelijkheden geboden om mij te ontwikkelen. Deze mogelijkheden zijn mij niet aangeboden maar heb ik zelf moeten afdwingen. Er liggen genoeg kansen, maar die moet je zelf zien en benutten.
Het zou echter een vast onderdeel moeten zijn in de personeelsgesprekken om samen met je teamleider actief te kijken hoe een medewerker zich kan ontwikkelen. Nu wordt er meestal maar iets ingevuld op het formulier om vooral ook dit vakje te vullen. Het zou beter zijn om hier een series gespreksonderwerp van te maken in de personeelsgesprekken.

Kijk meer naar prestaties en vaardigheden van medewerkers en minder naar diploma's. Ik denk dat de organisatie in het 'midden-segement' (definitie = 'HBO+) de capaciteit niet volledig benut.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Ik zou het wenselijk vinden als er meer gesproken wordt over het uitstippelen van een carrière pad voor de lange termijn. Dit gebeurt nu weinig tot niet.

Jaren geleden had de dienst de slogan: 'De juiste mens op de juiste plaats'.
Dus kijken naar de talenten en de kennis van de medewerkers en die inzetten op de plekken waar zij/hij het beste functioneert. 'Vertrouwen' is daarbij een sleutelwoord wat mij betreft. Onlangs hoorde ik bij toeval van een werkzaamheid wat ik persoonlijk heel graag had willen (en kunnen) doen, maar er was 'een potje voor', dus was er een (dure) externe kracht ingehuurd.
Ik ben ervan overtuigd dat met een goede werkomgeving, waar je als medewerker gehoord, gezien en gerespecteerd wordt, de beste medewerkers 'gekweekt' worden. Goed voor iedereen!

Jongeren hebben meer doorstroom mogelijkheden met een HBO als de al jaren ervaren collega's die zijn binnengekomen met een MAVO/HAVO/VWO opleiding.
(Ondanks de afschaffing van diploma-eis.)
Het schalen stelsel moet aangepast worden tussen de verschillende functiegroepen C t/m I.
Als het max van de schaal reeds is bereikt en de werkzaamheden voor een deel worden verricht van de volgende functiegroep is het redelijk om in een tussenschaal terecht te komen. Blijf het personeel motiveren.

Beetje jammer dat er vroeger voor B'ers geen kansen werden gecreëerd. Ik heb op latere leeftijd eindelijk een kans gekregen maar dat had 20 jaar eerder gekund.

Laat teamleiders/managers hun mensen van de werkvloer stimuleren en opleidingen doen die aansluiten bij hun werk en overleg over de balans werk/prive/studie en andere doelen in het leven van de medewerkers.

ook de ontwikkelingsmogelijkheden van oudere medewerkers stimuleren.

In vorige werkkringen <*****> was er veel aandacht en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, groei en loopbaan. Hier spreken we dat wel uit maar maken dat onvoldoende waar. Ook de EVC vinden we waardevol, als kennisorganisatie hebben we veel baat bij de competenties van de medewerkers. Desondanks is het Functiegebouw van de Rijksoverheid leidend en kun je jarenlang boven je functie niveau werkzaam zijn zonder perspectief op een passende functionele beloning. Voor veel medewerkers is dit frustrerend, voor mij persoonlijk aanleiding om me te oriënteren op een werkomgeving die dit wel op waarde weet in te schatten.

Betere voorlichting over mogelijkheden m.b.t. verticale verplaatsingen. Ook aandacht voor de groep 55+

Nu de diploma-eis is vervallen, zou er een duidelijk kader moeten zijn aan welke voorwaarden je moet voldoen. Daarnaast zou een zelfde functie binnen alle dienstonderdelen van de Belastingdienst eenduidig moeten worden gewaardeerd.

Meer aandacht en begeleiding door leidinggevenden voor de mensen die niet werkzaam zijn in het fiscale proces op B en C niveau in hun ontwikkeling. Deze mensen zijn onderbelicht. We zijn een elite organisatie. Alleen F en I-niveau is voor de leiding interessant.

In het recente verleden heb ik ondervonden dat ik bij interesse naar een andere functie (ICT), de medewerking vanuit Employability Centre te wensen overlaat. Misschien dat mijn leeftijd (destijds 55 jaar) daarbij een rol heeft gespeeld?

Men gaat er maar vanuit dat je dat je óf je werk tot je pensioen blijft doen, óf de juiste mensen kent die je verder kunnen/willen helpen. Meer duidelijkheid over eventuele vervolgfuncties en wat je kunt doen om in aanmerking kunt komen voor die functies, lijkt mij gewenst. Nu is het nog veel te veel 'ons kent ons.'

Er zijn verschillende mogelijkheden voor een ontwikkeltraject maar dit vraagt vooral inzet en uitzoek werk van de medewerker. Vanuit het MT zou er veel meer aandacht mogen zijn voor de competenties van medewerkers en waar deze goed tot zijn recht zouden komen. Ook het verder ontwikkelen van deze competenties zou meer aan bod mogen komen. het is leuk dat de diploma eis er af is, maar het solliciteren is voor veel mensen een hobbel. Kijk of mensen door traineeships werkervaring kunnen opdoen om een ander vakonderdeel.

Ontwikkelmogelijkheden zijn beperkt, mogelijkheid voor functies met schaal 14 zijn afgeknepen binnen het MKB zonder fatsoenlijk overleg of communicatie daarover. Ontwikkelen kan dus binnen je eigen functiegroep. Als je iets extra's wilt doen zowel voor je zelf als de organisatie (bijvoorbeeld portefeuillehouderschap) dan is dat mogelijk maar zonder de bijbehorende financiële beloning. Het betekent dat als je naast horizontale groei ook verticaal wil groeien, je daartoe geen mogelijkheden meer hebt binnen het MKB na schaal 13. Dat is erg jammer en leidt ertoe dat ervaren collega's naar bijv GO gaan.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Ontwikkelingsmogelijkheden zijn er puur in het algemeen. M.i. wordt er niet gekeken naar de krachten/ minder kanten van een individu om zo deze te verbeteren.

Als er ontwikkelmogelijkheden zijn, dan moet ik deze zelf vinden en najagen. Vanuit de dienst wordt er te weinig ondersteuning geboden. Cursussen lijken alleen gevolgd te kunnen worden als deze direct in het belang van de dienst zijn. En als er al een cursus gevolgd mag worden, dan wordt er weliswaar tijd voor vrijgemaakt maar de stroom van werkzaamheden wordt er niet minder op. Verder is de hele selectieprocedure een grote belemmering om ontwikkelstappen te kunnen zetten. Er wordt niet gezocht naar de beste kandidaat, maar naar de beste sollicitant.

Het loslaten van de diploma eis blijkt heel vaak niet uit de vacatures. Daar wordt nog heel vaak verwezen naar een diploma en ook naar een bepaalde richting: financieel/economisch, juridische richting enz. Waarom is er geen mogelijkheid dat je in je huidige werkzaamheden, die je naar ieders tevredenheid (jarenlang uitstekende beoordelingen, beloningen) en met alle zelfstandigheid en enthousiasme, betrokkenheid enz. bevorderd kan worden van C naar E. <*****> Ik ben ontzettend blij met mijn werk, ijn teamleider is blij met mij, echter zal deze werkstroom nooit als vacature komen. Waarom is het nou niet mogelijk om voor bepaalde situaties ook een kans te krijgen voor promotie, dus zittend op de stoel van C naar E. Waarom zou ik op "iets" gaan solliciteren alleen maar met de bedoeling om daar financieel beter op te worden, het werkplezier is toch ook heel belangrijk. Dat is de reden dat ik 's ochtends wakker wordt en zin heb om te gaan werken, dat ik blij wordt van mijn werk. Dat ik nooit ziek ben. Een individuele functieweging (zittend op je stoel), zou een uitkomst zijn.

Aandacht voor de ontwikkelmogelijkheden van de oudere werknemers, vitaal naar het einde toe en waken voor een burn-out dan wel bore-out.

Om een interessante werkgever te zijn, ook naar de markt toe, zou de Belastingdienst hier nog wat proactiever mee om mogen gaan. Er is een talentenpoule, maar het is niet iedere leidinggevende helder hoe we met talenten om gaan. Daarnaast is er, m.i. veel potentieel binnen de organisatie die we niet benutten.

Meer uitleg over wat de mogelijkheden zijn. Op basis van vooropleiding en toekomstbeeld

Op persoonlijk vlak; ik ben al jaren bezig te trachten een opleiding te volgen die iets daadwerkelijk toevoegt aan de uitvoering van mijn functie, helaas kom ik niet in aanmerking terwijl mijn collega's opleidingen mochten volgen die zij niet nodig hadden voor de uitvoering van hun functie en deze zelfs 100% in tijd en geld vergoed kregen.

Door de huidige werkdruk en capaciteitstekorten wordt door de medewerkers veelvuldig een keus gemaakt om niet te beginnen aan opleidingen en trainingen. Nog specifieker onderdeel maken van de Gesprekscyclus met uitvoering van een persoonlijk ontwikkelplan.

het is afhankelijk van je teamleider, dus de persoon, of je mogelijkheden krijgt om je verder te ontwikkelen

Ik werk al jaren bij de Belastingdienst. Binnen de organisatie weten ze wat ze aan mij hebben. Om een hogere functie te krijgen is het verplicht om te solliciteren. Ondanks dat ik een studie volg, zullen ze mij nooit eens zeggen:
"Ga solliciteren. Wij hebben iemand in die functie nodig en daar ben je uitermate geschikt voor". Dat andere kandidaten ook de mogelijkheid moeten hebben om die functie te bemachtigen is logisch en ook eerlijk. Maar er gaat geen enkele stimulans uit van mijn leidinggevende. Dan voel je je ook niet gesteund wanneer je uit jezelf gaat solliciteren.

<*****> Tegenwoordig gaat veel online met beeldmateriaal. Al jaren ben ik bezig om deze ondertiteld te krijgen. Ook ander informatief materiaal is vaak niet ondertiteld. Maar steeds weer worden er drogredenen aangevoerd waarom de ondertiteling ontbreekt.

Stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, niet alleen fiscaal technisch

Qua opleiding is veel voorhanden. Maar er zijn onderwerpen die geen basisdeel hebben, enkel een verdiepingsmodule.

Daarnaast zijn er memo's/notities die ervoor zorgen dat je in sommige situaties niet kan doorstromen naar een andere functie. Hierdoor ben ik erg benadeeld in mijn ontwikkeling binnen de dienst.

Als iemand net nieuw is, diegene toch iets meer op kantoor inwerken. Vanuit huis kan prima, maar het zou sneller en makkelijker gaan als dat gecombineerd kan worden met een aantal dagen per maand op kantoor.

Het is net of er tegenwoordig op de werkvloer 2 soorten ambtenaren zijn: zij die het HBO voltooid hebben en boven hun macht móeten werken en zij die daar niet bij horen en ónder hun macht móeten werken. Deze tweespalt baart mij zorgen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

471 **Ontwikkelingsmogelijkheden**

Tijdens de P-gesprekken moet veel meer aandacht besteed worden aan de mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen en welke rol de BD hierin zou kunnen spelen.

Onlangs heb ik een negatief gevoel overgehouden aan een sollicitatiegesprek. Ik was blij dat er een mogelijkheid geboden werd om te kunnen solliciteren op een vacature zonder diploma-eis en werd uitgenodigd voor een gesprek. Ik voer het werk op het gevraagde niveau al jaren zichtbaar uit. <*****> Tevens hadden referenties opgevraagd kunnen worden bij mijn directe collega's. Het betreft tenslotte een interne sollicitatie op een kantoor waar ik al jaren werkzaam ben. Dit is helaas niet gebeurd. Het is naar mijn mening vreemd om een afwijzing te ontvangen, op grond van een ontbrekende competentie, waarvoor ik op hetzelfde moment ook een bijzondere beloning ontvang.

Binnen MKB is nul ruimte om door te groeien. Je kan alleen vaco of teamleider worden. Hierdoor worden goede en ambitieuze mensen weggejaagd naar andere segmenten of zelfs buiten de Dienst. Ieder jong ambitieus iemand heeft een volgende stip op de horizon nodig. Denk aan een junior, medior, senior verdeling met bijbehorende financiële promotie!!!

De vrijheid om een externe opleiding te starten (in het kader van bedrijfsbelang en zelfontwikkeling) is een weg van de lange adem.
Onnodig moeizaam traject.
Ontwikkelingsplekken per team beschikbaar stellen overgang tot verschillende werkniveaus faciliteren per jaar. Drempel verlagen en de motivering voor de teamleider vereenvoudigen. Gelijke kansen voor ieder teamlid.

388 **Leiderschap**

Er zijn zaken die het management beter en duidelijker zou kunnen oppakken. In de coronatijd zie je verschillen tussen de teamleiders. De ene teamleider laat mensen (indien nodig) naar kantoor komen, andere teamleiders staan dat niet toe.

Belonen van werknemers die goed presteren, maar ook werknemers die slecht presteren daarop aanspreken en als hun prestaties niet verbeteren daar gevolgen aan verbinden.

Ik mis vaak in (externe) communicatie dat een leider opstaat voor de Belastingdienst. Wie verdedigt de medewerkers? Zeker in de externe media zou dit volgens mij zeer wenselijk zijn.

Ik heb alles in mijn eerste tekst vermeld.

Ik heb het idee dat leiders, lees in mijn geval teamleiders en plv directeuren blindelings volgen wat er van bovenaf wordt opgelegd. Geen commentaar, niet opkomen voor het werkvolk.

Management lijkt vooral druk met het doorgeven van hoger in de organisatie genomen besluiten. Individueel leiderschap zou meer aanwezig moeten zijn en ook gewaardeerd moeten worden.

Door het veelvuldig wisselen van managers over teams, met zelfs managers die geen kennis hebben van het (fiscale)werk, kan er vanuit verschillende perspectieven geen goed zicht zijn op de essentie van te verrichten werkzaamheden en een oordeel over de verrichtte werkzaamheden.

Ik ervaar te vaak dat bij MKB 7.000 ZZP'ers werken. Nog steeds mag en kan een individu te vaak zijn eigen regels toepassen. Mijn ervaringen zijn o.a. gebaseerd op bijvoorbeeld het bewust niet nakomen van het serviceniveau in de Leidraad HT FD. Helaas moet ik ervaren dat ook bij interventie <*****> er nog steeds collega's zijn die hier mee weg kunnen komen. Dit is schadelijk voor ons imago en niet uit te leggen aan HT FD's en hun koepelorganisaties. Waar we dan vervolgens overigens wel (meer dan) volledige nakoming van verwachten. De FD's en hun koepelorganisaties zijn stakeholders/partners waar we al veel gebruik van maken en in de toekomst nog meer aandacht voor zullen hebben. We hebben elkaar nodig, laten we dat vooral ook intern uitdragen.

Sinds het begin van het thuiswerken blinken de teamleiders uit in afwezigheid. Er wordt nauwelijks contact gezocht met medewerkers, deze worden aan hun lot overgelaten.

Omdat we thuis werken, zie je je teamleider niet. Het zou prettig zijn als je teamleider je zo of en toe eens zou bellen met de vraag hoe het met je gaat en wat zaken zou doornemen met je. Dit is in 1,5 jaar één keer gebeurd. Ik ben van mening dat een teamleider toch wel minimaal één keer per kwartaal van zich moet laten horen om te informeren hoe het met je gaat.

Ik vind dat de leiding onvoldoende in contact staat met medewerkers. Besluiten zijn vaak niet helder. Er is veel aandacht voor "vinkjes" en kwantiteit en minder voor kwaliteit. De kwaliteiten van medewerkers worden onvoldoende benut.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Leiderschap is ook dichtbij de mensen staan, zeker in tijden van hybride werken. Daarin mag de organisatie verder leren.

De leiding van de belastingdienst zie ik niet staan voor de dienst. Dit blijkt uit de slappe reacties van de leiding op de aanvallen op de dienst n.a.v. de toeslagenaffaire, de FSV-lijsten etc. Er wordt alleen maar meegehuild i.p.v. aan te dragen dat bijvoorbeeld de toeslagenaffaire zijn oorsprong heeft bij de Tweede Kamer. Dezelfde Kamer die de dienst om politiek gewin blijft aanvallen.
Ook m.b.t. de FSV-lijsten kon de leiding veel beter uitleggen dat het helemaal geen fraudelijst is, op een enkele uitzondering na.

in het vaststellen van het portfolio van komende jaar, neem beslissingen wat wel en niet te doen. Neem een keuze in prioriteiten (er kan maar 1 prio 1 zijn en 1 prio 2 en 1 prio 3, niet meerdere prio 1).

Moeilijk te beantwoorden. We hebben zo te zien geen leiders. Alleen maar ja-knikkers. Managers worden op basis van deze eigenschap benoemd. Kennis en kunde is ver te zoeken bij ons huidige management en dat zal helaas wel zo blijven.

Leiderschap betekent dat de medewerker voldoende gehoord wordt en wordt meegenomen in de beslissingen. Er moet draagvlak zijn voor de koers die de organisatie vaart. De draagvlak voor het beleid is onder medewerkers echter zeer laag.

De leiding van de Belastingdienst is in zichzelf gekeerd en volstrekt onzichtbaar voor de buitenwereld (de belastingplichtigen). Ondanks al het negatieve nieuws in de media treedt de leiding van de Belastingdienst niet naar buiten toe. Ik, als controlemedewerker, treedt door mijn werk wel naar buiten toe en heb te maken met lastige vragen van belastingplichtigen. Waarom zou ik uitleg moeten geven over de Belastingdienst als de leiding dat niet doet? En als bijvoorbeeld bij de politie of de brandweer iets speelt, zit dezelfde avond de korpsleiding in een primetime televisieprogramma om uitleg te geven en om op te komen voor de medewerkers. Waarom kan dat bij de Belastingdienst niet?

Er lopen te veel managers rond die geen verstand hebben van het werk en die alleen maar bezig zijn met hun eigen carriere.

Omdat we politiek gestuurd worden, is er lange tijd bezuinigd op personeel en is er op landelijk niveau de organisatie te veel uit elkaar getrokken. Hierdoor is de bureaucratie binnen de organisatie belangrijker geworden dan de werkzaamheden en de slagvaardigheid van de Belastingdienst

Het is binnen onze organisatie bijna gebruikelijk dat mensen heel vaak van positie wisselen en dan gelijk ook de werkzaamheden van de oude functie laten vallen. Daarnaast zou het positief zijn als de leidinggevenden eerst werkzaam zijn geweest in de functie waarover zij leiding gaan geven. Dan weten ze ook waar het omgaat en dat de doelstellingen flexibel moeten zijn omdat je van derden afhankelijk bent.

Het zou ook heel mooi zijn als de leiding van de dienst maar ook leidinggevende van teams eens vaker voor de mensen op kwam en zich ook richting derden (maar de politiek) af te zetten tegen de publieke opinie en achter haar mensen gaan staan.

Leiderschap moet door voorbeeld leiden en door de gehele toeslagenaffaire is wel gebleken dat integriteit alleen geld voor de werkvloer en niet voor "leidinggevenden" , (Minister, staatssecretaris en 2de kamer inclusief).

Daarnaast zou het de leidinggevende sieren om meer te luisteren naar de werkvloer mbt invoeren van bepaalde werkstromen en/of ideeën.

Op ons kantoor wordt er ondanks een artikel in de "WIJ van Financiën" niet gedacht in het dingen samendoen. Sinds de uitbraak van de corona pandemie mogen de deurwaarders hun werkzaamheden niet uitvoeren. Ze zijn nu bijna twee jaar noodgedwongen thuis. Ondanks de drukke werkzaamheden bij de afdeling omzetbelasting worden de deurwaarders niet in dit proces ingezet. De teamleiders denken teveel in hokjes en kijken niet naar het grote geheel.

Hiermee bedoel ik dat er leidinggevenden (managers) aangesteld moeten worden met verstand van zaken. Niet de zoveelste passant (die niks weet van het werk) die na een jaar weer op zoek gaat naar een beter baantje. Stel een verplichte termijn in die ze (uitzonderingen nagelaten) moeten volmaken. In de huidige situatie krijg je geen enkele structuur en is mijns inziens de oorzaak van de huidige jarenlange problematiek

Waar willen we met zijn allen naartoe? Focus ligt er op hetgeen fout gaat en we lijken er niet van te leren. Werkvloer en hogere management zijn te ver van elkaar verwijderd, waardoor veel onbegrip bij collega's ontstaat door besluiten van bovenaf.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Ik vind dat leiderschap niet is voorbehouden aan het management in brede zin. Leiderschap komt ook vanuit de medewerkers zelf. In de relatief korter periode dat ik bij de Belastingdienst werk ervaar ik dat veel collega's hierin terughoudend acteren. Daarbij wordt veelal gewezen naar het management. Zonder het management hierover de verantwoordelijkheid te willen geven kan het management hier wel iets aan doen ('tone at the top').
Ik denk dat het management de medewerkers meer kan uitdagen om zelf leiderschap te tonen en dat ook te belonen als dat gebeurt. In aansluiting op mijn opmerkingen bij koers/visie, kan het management de medewerkers uitdagen om doelstellingen te formuleren waaraan zij gehouden kunnen worden. Het management mag daar zelf ook een aanzet toe doen. Dan is het wel belangrijk dat ook periodiek wordt getoetst of we die doelstellingen gaan halen en beoordelen of deze moeten worden bijgestuurd. Dit gesprek vanuit het management mis ik.

Leiderschap is ook concrete complimenten geven. Benoem niet alleen in containerbegrippen wat goed gaat. Maak dat concreet met recente voorbeelden.

Tot slot, ik vind dat de leiders zich kwetsbaarder mogen opstellen door aan de medewerkers te vragen wat zij beter kunnen doen. Ook dit moet weer onderbouwd kunnen worden met voorbeelden. Deze vraag moet dus niet enkele malen per jaar worden gevraagd maar op zeer regelmatige basis. Bijvoorbeeld na een gesprek/voordracht/project.

Leiderschap op het hoogste niveau betekent opkomen voor de organisatie wanneer er in de media of de 2de kamer dingen gezegd worden die niet juist zijn.
Leiderschap houdt ook in dat de leiding weet wat er binnen de organisatie gebeurt. Nu worden alle medewerkers er op aangekeken dat er wordt gediscrimineerd en dat er zwarte lijsten zijn op basis van veelal onbeduidende klikbriefjes die er voor zorgen dat grote groepen mensen geen uitstel van betaling kunnen krijgen. Een goede leiding had er voor gezorgd dat ze daarvan op de hoogte was en er voor gezorgd dat het niet had kunnen gebeuren. Nu zijn alle medewerkers de dupe van het disfunctioneren van de hoogste leidinggevenden. Wanneer deze onderwerpen vervolgens aan de orde komen in de media geeft onze leiding niet thuis.

Ik werk nu 43 jaar bij de Belastingdienst. Mij ervaring is dat Belastingdienstmedewerkers erg loyaal zijn naar deze dienst. In het algemeen trek ik de conclusie dat de uitvoerende medewerkers, zich op de eerste plaats inzetten om, de door hun opgedragen taak zo nauwkeurig mogelijk uit te voeren en zo de Belastingdienst beter te maken. Daarnaast wil een deel in hun loopbaan stappen maken en kansen aangrijpen om zich te ontplooien.

Onze bestuurders daarentegen zijn over het algemeen juist in de eerste plaats bezig met een eigen agenda, om zo hun loopbaan beter vorm te geven. Het verbeteren van van onze dienst staat op een tweede plan en is alleen van belang als zij daar ook voordeel voor hunzelf uit kunnen halen.

Het zou wel eens prettig zijn als onze leidinggevenden niet alleen voor eigen parochie preekten.
Als er bij politie iets mis is of gaat zit er 's-avonds bij een talkshow direct een hoge politieofficier.
De Belastingdienst krijgt publiekelijk behoorlijk veel bagger over zich uitgestort.
Ik kan mij niet herinneren dat ik ooit iemand van onze DG's bij zo'n show gezien heb om een en ander te weerspreken.

Er is n.m.m. een groot gebrek aan leiderschap. Men durft geen 'ruzie' te maken, conflictmijdend, het gaat teveel om belangen en posities. Echter besluiten durft men nauwelijks te nemen. Teveel politiek te weinig bedrijfsmatig en een uitvoeringsorganisatie zo effectief en efficient mogelijk runnen.

De teamleider moet er voor je zijn wanneer jij tegen iets aan loopt. Er moet geen drempel zijn.

Ik zou graag willen dat onze teamleider een leider is die ons doet motiveren en ons laat ontwikkelen ipv klein houden en overheersen.

We worden geregeerd door TL's met amper invorderingskennis hetgeen hen er niet van weerhoudt de werkvloer te overschreeuwen. Goede ideeën zijn er wel maar er wordt amper geluisterd. Ik word er moedeloos van. Op onze afdeling is het contact met de leidinggevenden minimaal. De [redacted] is compleet onzichtbaar. Hoe kan een [redacted] nou inzicht krijgen over het functioneren van een TL als hij niet met de onderdanen praat. Of zijn alleen de cijfers belangrijk. Er gebeurt niets omdat de <*****> cijfers goed zijn en een steekproef van 10 dossiers representatief wordt geacht voor de kwaliteit van een heel kantoor.De TL (de huidige en voorgaande) ken ik al jaren als een persoon die geen beslissingen wil nemen en zich verschuilt achter eerder genoemde <*****> cijfers.Ik voel me zo goed als m'n slechtste dossier. Conclusie: Er s geen leiderschap, de discipline is slecht. Het is onrustig en chaotisch

Er zijn teveel signalen van leidinggevenden die vanuit machtspositie en onkunde leidinggeven.

Graag ter zake deskundigen op de leidersstoel die gemotiveerd en inhoudelijk over het werk kunnen praten en niet over de cijfertjes en of alle gesprekjes wel zijn uitgevoerd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Geen behoefte om hier inhoudelijk iets over te zeggen.

Leiding geven binnen een grote organisatie vergt onder meer het vermogen om breder te kijken/denken dan alleen aan eigen afdelings/directiebelang. Ik zou willen meegeven dat managers hierin getraind en gestimuleerd moeten worden, om hokjesgeest en eigenbelang te voorkomen c.q. verminderen.

In plaats van beargumenteerd tegengas te geven, heeft de top van de Belastingdienst al jaren geslikt wat de politiek hen heeft opgedragen. Dit heeft te maken met het feit dat deze "toppers" onvoldoende kennis van zaken hebben en veelal de eigen belangen voorop hebben staan. Gevolg is dat het binnen de Belastingdienst een chaos is geworden. Ook is het triest te constateren dat de werkvloer door deze "toppers" nooit in het openbaar wordt verdedigd, waardoor wij in de publiciteit worden weggezet als een stelletje incompetente minkukels die ook nog eens volop discrimineren. Maar ja als men geen kennis van zaken heeft, is het misschien ook maar beter dat zij hun gezicht niet op de televisie laten zien

Leiderschap is van ons allemaal. Als iedere medewerker - op willekeurig welk niveau - leiderschap aan de dag kan leggen, dan kunnen we écht stappen maken. Het is nu dus belangrijk om te definiëren: wat is leiderschap? Wat heb jij nodig om leiderschap aan de dag te leggen?

Waar zijn de daadkrachtige meelevende sociaal ingestelde levende echte teamleiders gebleven? Die hun passie voor het werk met je delen maar ook oprecht interesse in jou als mens hebben. Niet de teamleiders die alleen focus voor de cijfers hebben en daarbij onderschatten en of vergeten dat er achter alles een natuurlijk persoon schuilt. En niet te vergeten daar zitten in die functie om samen de doelstellingen te bereiken en niet om hun carrière een push te geven!!

ik merk dat leiderschap soms ontbreekt als het lastig wordt. gedrag mag blijven bestaan ook al is het ongewenst. Integriteit staat hoog in het vaandel maar niet altijd voor leidinggevenden. ik heb heel hard werkende collega's die zich echt voor de zaak inzetten maar soms ontmoedigd worden door het gedrag van anderen.

Teamleiders die van buiten de BD aangesteld worden als teamleider binnen de BD hebben een te autoritaire houding. De ervaring leert dat ze weinig empatisch en te zakelijk zijn.

We zijn als belastingdienst de laatste tijd veelvuldig negatief in het nieuws. Het is al vaak gezegd maar ik herhaal het nog eens: wie van onze leiders staat nu eens publiekelijk op, om dat ongenuanceerd beeld over de belastingdienst te pareren. Nu lijkt het wel of alle ambtenaren van de belastingdienst er een zooitje van maken, discrimineren, vooringenomen zijn en onmenselijk acteren. Ik merk op de werkvloer dat de werkelijk zo anders is, maar niemand geeft dat signaal af. Erg jammer.

Ik vind de leidinggevende vaak vooral bezig met het werk en minder met de sociale aspecten. Er zou meer interesse mogen zijn in het welzijn van de medewerker.

Een leidinggevende dient het werk van de mensen waaraan leiding wordt gegeven in grote lijnen te kennen. Dan is je leidinggevende voor jou ook een echte gesprekspartner. Ook hier ondersteuning door mensen die voor de cijfertjes zorgen, HR-kwesties behandelen etc. (oude (administratieve) stafmedewerkers!). Teamleiders nu veel te veel tijd kwijt aan administratieve handelingen

Ik vind dat de ad hoc beslissingen in de 2e kamer meer weloverwogen en met meer feeling voor de consequenties genomen zouden moeten worden (bijv. motie Marijnissen 2).

Goed leiderschap begint met het nemen (en krijgen) van verantwoordelijkheid. En stoppen met het afschuiven van verantwoordelijkheden

Ik associeer het onderwerp leiderschap met visie en betrokkenheid met de werkvloer.
Een duidelijke visie heb ik echter niet mogen ontdekken. Afgelopen anderhalf jaar zijn er diverse webinars geweest over menselijke maat, mede naar aanleiding van de Toeslagenaffaire. Er zou gekeken worden hoe we "menselijker" met de belastingplichtigen zouden omgaan en er zou gekeken worden of bepaalde bedrijven of branches zouden worden ontzien in de controles. Na anderhalf jaar is er niets van dit alles terug te vinden en gaan we gewoon weer de draad oppakken alsof er niets is gebeurd. Ik had graag wat meer visie gezien vanuit de directie en meer afstemming met de werkvloer. De webinars en nieuwsberichten hierover lijken nu meer een wassen neus en zoethoudertje voor de buitenwacht. Erg jammer ..

Ik zou graag eens wat mensen zien in Den Haag die openlijk (dus in de publiciteit) voor hun medewerkers gaan staan.

Ik verwacht van onze leiding, in deze tijd waarin wij als Belastingdienst in de maatschappij onder vuur liggen, een duidelijke uitleg over ons handelen in het openbaar debat. Sta duidelijk voor de mensen, want minimaal 90% van het gedane werk wordt door ons uitstekend gedaan. Breng dat ook vaker op de voorgrond in plaats dat anderen het voor ons opnemen. Ben dus meer zichtbaar in het publieke debat en sta meer voor de medewerkers als het over het functioneren gaat van de Belastingdienst. Waarom kan het Hoofd van de Nationale Politie dat wel en waarom zou onze [ ] of [ ] dat niet ook niet kunnen?kunnen doen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Omdat de hoogste bazen binnen de dienst zo snel van positie wisselen, zie ik ze als passanten en interesseert mij niet meer wie zij zijn en wat zij vinden. Volgend jaar zitten er waarschijnlijk toch weer anderen en draait de wind waarschijnlijk weer

De politieke en ambtelijke top van de Belastingdienst hebben de belangen van de medewerkers van de Belastingdienst in de discussie/commotie n.a.v. de Toeslagenaffaire niet of in ieder geval volstrekt onvoldoende behartigd of verdedigd. Hierdoor is de afgelopen periode sprake geweest van een gebrek aan leiderschap richting de medewerkers van de Belastingdienst. De politiek top heeft zelfs meerdere keren negatief leiderschap laten zien, door de Belastingdienst valselijk te beschuldigen en/of onjuiste uitlatingen over de Belastingdienst in politiek, media of van andere overheidsorganisaties (met name de Autoriteit Persoonsgegevens) niet tegen te spreken of zelfs over te nemen. Ook de ambtelijke top heeft deze aantoonbare onjuiste uitlatingen over de (medewerkers van de) Belastingdienst niet weersproken. Verder dan wat (alleen binnen de Belastingdienst gecommuniceerde!) algemene zwakke reacties en het introduceren van weer een nietszeggende 'opleiding' voor alle medewerkers is de ambtelijke top niet gekomen. De top van de Belastingdienst heeft hiermee de medewerkers van de Belastingdienst de afgelopen periode helemaal in de kou laten staan. Zeker van de ambtelijke top mag verwacht worden dat aantoonbaar onjuiste uitlatingen over de (medewerkers van de) Belastingdienst actief worden weersproken! Door dit niet te doen heeft de politieke en ambtelijke top van de Belastingdienst zichzelf een bijna perfect brevet van onvermogen toegekend.

Ik verwacht leiderschap die belangstelling heeft voor je werk, dit ondersteunt, kritisch meekijkt, maar altijd achter je staat.

Ik zou graag willen meegeven dat nieuwe teamleiders erop gewezen worden dat AVG een belangrijk goed is wb de werknemers van zijn/ haar team. Sommige zaken zijn niet voor ieders oren.

Mi is een duidelijker en steviger leiderschap gewenst. In dit geval richting onze opdrachtgevers in Den Haag. Er zijn de laatste jaren te vaak taken/opdrachten uitgevoerd die irreëel waren.
Dit feit is vaak op voorhand duidelijk en bekend (nav signalen werkvloer en advieswereld) maar wordt zonder enige weerstand ten uitvoer gelegd met soms vervelende consequenties voor belastingplichtigen en voor de werknemers.

Ik had het fijn gevonden dat wanneer de Belastingdienst slecht in het nieuws komt, er wordt opgekomen voor de medewerkers. Nu komt het elke keer over of dat de medewerkers beslissingen hebben gemaakt die nationaal inpact hebben gehad, terwijl de beslissing niet ligt bij de medewerkers maar bij de top. Ik zou graag willen zien dat zij ook hun verantwoording nemen en dit niet laten liggen bij de medewerkers.

Datgene wat gezegd is bij de vorige vraag heeft ook te maken met leiderschap.

aandacht voor leiderschap, thema's bespreekbaar maken, ook het gesprek met leidinggevenden aangaan, of dit nog is wat ze willen? doorgroeien vanuit de inhoud, maakt je niet direct een goede leidinggevende.
ook de corona / op afstand werken, maakt de vraag of leidinggevenden dit nog een leuke baan vinden. ga het gesprek aan hierover.
Deel de opgave waar je als leider voor staat. Help elkaar hierin.

We hebben eindelijk een goede leidinggevende.

Naar mijn mening houdt onze leiding zich al jaren enkel met politieke damage control bezig. De problemen van de werkvloer kunnen ze er niet bij hebben dus die worden al jaren min of meer ontkend. Ontstaat er een politieke ravage, dan wordt de ontstane situatie 'opgelost' met nog een extra topambtenaren-laag. Dit vraagt nog meer interne afstemming waardoor er nog meer druk ontstaat en de afstand tot de werkvloer nog groter wordt.

Goed leiderschap gaat uit van goede kennis van de werkprocessen. Daar meer investeren.

Zelf heb ik op HBO niveau opleidingen genoten op het gebied van midden, project- en hoger management en ik bekijk ons eigen management dan ook vanuit dat perspectief. Ik heb het grote geluk dat ik mag werken met een manager met een <*****> achtergrond én een niet aflatend enthousiasme.Dit is uitzonderlijk, er zijn helaas andere middle-managers waarvoor de teamdoelstellingen leidend zijn wat ten koste gaat van persoonlijk welzijn en de intrinsieke motivatie van medewerkers. Leiderschap is ook beslissingen nemen, daarbij blijven en staan voor je team en je taak.Ook het hogere management mag zich in het publieke debat positiever uitspreken over het personeel.

In jaar tijd 3 tl gehad. Daarnaast voorkeur naar middel gericht werkten ipv op aandachtsgebied. Nu hebben we een portefeuillehouder en ook nog een Tl voor het team. Niet efficient.

Al diverse jaren wordt er gesproken over welk leiderschap we willen maar er wordt niet op geacteerd. Vorig jaar zijn bijvoorbeeld de assessments ingezet voor alle teamleiders en later is dit een vrijblijvend iets geworden. Gemiste kans.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388

Leiderschap

We maken alles belangrijk en kunnen niet kiezen. Leiderschap gaat onder andere over keuzes (durven) maken. En bereid zijn daar vervolgens ook achter te gaan staan. Die keuzes zelf moeten wel gebaseerd zijn op de expertise van professionals, en niet op het machtswoord van de leidinggevende. Deze mix kom ik weinig tegen. Noch aan de top, noch bij de M1's en M2's.

Teamleiders vaker screenen op leiderschapskwaliteiten

Er zijn steeds meer managers, die inhoudelijk niets of weinig van het werk afweten en hoofdzakelijk met hun eigen carriere bezig zijn. Problemen worden niet adequaat opgepakt en waar mensen ondersneeuwen worden onvoldoende stappen gezet oplossingen te vinden. Teveel verschuilt de één zich achter de ander.

De BD moet meer investeren in de criminaliteit(acties) van de frauduleuze belastingplichtigen en durven daarop op te treden. Veel belastinggeld gaat hierdoor verloren (is verdwenen uit NL) en komt nooit meer terug. De goede burger moet daar voor boeten. Strakkere invordering (meer capaciteit!) en DURF op te treden. Ook dit laten zien in de media!!!!

Een organisatie in crisis vraagt om stevig leiderschap en keuzes. Stevig leiderschap gaat voor mij over de juiste leiders op de juiste plekken, keuzes gaat voor mij over: waar zijn leiders van en waar niet van en hoe creëer ik een organisatie waarin leiders geen veredelde management-assistent zijn.

Transparantie, menselijke maat, AVG allerlei kreten die veel worden geroepen. Soms staan controle, heffing op gespannen voet met al deze termen en wordt het werk veel moeilijker dan makkelijker gemaakt terwijl we allemaal het beste voor de BV Nederland willen. Je ziet nu dat niet-compliante bel pl de lachende derde zijn terwijl de bakker op de hoek wel die tik op de vingers krijgt bij een " foutje". Ik zou graag zien dat de "leiders" meer echt zien wat er op de werkvloer omgaat en niet alleen memo's met loze kreten en beloften. Ook mag er sterker naar de 2e kamer opgetreden worden dat sommige dingen echt niet lukken en waarom niet. Politici komen soms met 3 halve voorbeelden waarbij ze de hoed en de rand niet weten en dan moeten wij alles laten vallen om het per direct op te lossen.

minder politiek gedreven en hierarchisch en meer vanuit compassie, lef en faciliterend leiderschap

Leidinggevenden op hoger niveau lijken slechts gevoelig voor het pleasen van de politieke aansturen en komen niet voor hun mensen op. Op werkvloerniveau kunnen individuele M2'ers nog zo hun best doen, daarna worden de problemen niet onderkent .... want het is onze eer te na het niet toch zo goed mogelijk te doen en als de lijstjes maar kloppen, dan is het prima.

Het credo is: "De belastingplichtige moet de aandacht krijgen die hij behoeft." Ondernemers die alle regels aan hun laars lappen en grondig onderzocht zouden moeten worden, komen er mee weg omdat dat te veel uren kost. Intern wordt dan besloten om een aantal dingen te corrigeren en er een "klap" op te geven om zodoende het aantal uren beperkt te houden. Met andere woorden we corrigeren iets en laten veel liggen. Terwijl die ondernemers juist eens goed en volledig onderzocht moeten worden. De dienst laat zich leiden door de waan van de dag. Het management laat alles op naam van een medewerker zetten en stoppen deze vol met werk, zodat de medewerker er op aan gesproken kan worden o.q. verantwoordelijk is als een post niet of te lang in behandeling blijft. Doordat het management niets op hun naam hebben staan treft hun geen blaam.

Leiderschap naar buiten toe. Informeren over en nuanceren van alle negatieve publiciteit. Tegengeluid laten horen.

Op directieniveau al jaren lang gericht op met alle moeite halen van doelstellingen zoals bezwaar. Echte keuzes, ook naar politiek toe worden niet gemaakt. Bal wordt continu bij werkvloer gelegd om het op te lossen. Ditzelfde geldt voor ambtshalve problematiek. Dit leidt tot onjuiste klantbehandeling, vervuiling systemen. Keuzes zijn nodig. Als voorbeeld ook de vele herstelacties die lopende zijn. Dit komt voort uit keuzes die op organisatieniveau zijn gemaakt. Goed dat die nu worden hersteld maar dit had nooit mogen gebeuren.

Er is te veel verschil tussen teamleiders: van controlefreaks tot leiders die veel vrijheid geven. Zorg dat teamleiderschap meer consistent wordt of geef medewerkers de mogelijkheid om voorkeur aante geven bij wat voor soort teamleider ze graag ingedeeld worden.

Wat is rol van de teamleider in een heffersteam? Zie geen invulling

Er is leiderschap op afstand, veel ruimte voor eigen initiatief en afwerking werkzaamheden. Maar geen teamvorming en sturing op eenheid. Er ontbreekt visie! We doen maar wat, zinvolle dingen maar niet afgekaderd en niet gericht.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Naar buiten toe mag de dienstleiding wel eens meer van zich afbijten. Intern zijn ze erg blij, hebben ze respect voor ons werk, gaat er veel goed etc. Maar naar buiten toe hoor of zie ik daar niets van terug. Komt ook door de 2 staatsecretarissen die echte geen flauw benul hebben wat er op de werkvloer speelt en in de Tweede Kamer de ene na de andere niet na te komen toezegging doen. We staan er niet best op bij de buitenwereld en dat mag onze dienstleiding zich voor het overgrote deel aanrekenen.
Vanaf de plv-directeur en hoger in de organisatie is er niet of nauwelijks contact met de werkvloer, ik weet bijv. amper wie 'mijn' plv.-directeur is, laat staan de goeroes die nog hoger in de organisatie (en salarisschaal) staan.

Ik heb één wens. Leiderschap bestaat ook uit het bespreekbaar maken van ons negatief imago in de media. Ik zie de Politie wel regelmatig in talkshows om hun wel en wee te delen. Waarom zie ik geen of of een directeur belastingdienst in het openbaar spreken over wat ons bezighoudt. Dat zou mogelijk tot meer begrip leiden bij de de Nederlanders.

Met de negatieve publiciteit vanuit de media komt er veel spanning bij de werkvloer. Hoe houdt je mensen gemotiveerd en betrokken. Daar is leiderschap voor nodig met een duidelijke visie voor een langer termijn aanwezig is en sturing wordt gegeven waarbij de menselijke kant ook aandacht nodig heeft. Er is een balans nodig en soms slaan we door van het ene uiterste naar de ander. De Belastingdienst reageert vaak ad hoc op problemen en we bedenken oplossingen voor korte termijn met alle gevolgen van dien.

Ik zie nog steeds teveel leidinggevende die hun eigen ambities voorrang geven boven het verbeteren van het werk.

Ik zou willen pleiten voor een veel plattere organisatie, Er zijn teveel managementlagen binnen de dienst. Dit is stroperig bij besluitvorming en we moeten naar een minder hiearchische structuur. Werkt efficienter en is veel goedkoper .

Leiderschap is te veel eigen afvinklijstjes nalopen (eigen kennis van werkzaamheden op de werkvloer ontbreekt).

Leidschap is o.a. staan voor de mensen die voor je werken. Dit is de afgelopen periode te weinig gebeurd.

Mijn mening is dat bij leiderschap ook kennis van zaken hoort. Als je een middel onder je hoede hebt, dien je wel in hoofdlijnen van de werkzaamheden te weten om in te kunnen schatten waar een en ander knelpunten bevat of op gaat leveren. Dat ontbreekt wel eens. Een dashboard dien je zelf te kunnen lezen, niet aan de medewerkers vragen wat e.e.a. betekent. Oftewel kennis van zaken.

Ik mis leiderschap. Een sterke leider die opkomt voor de medewerkers van de Belastingdienst. Dat geldt op allerlei niveaus. Leiders zijn in mijn ogen te weinig zichtbaar naar de buitenwereld. Daarna mis ik leiderschap/durf/ondernemerschap op lokaal niveau. Er wordt teveel 'aangemodderd'.

Een goede stap is wat mij betreft het loslaten van de diploma-eis. Hopelijk kunnen hierdoor veel toppers verder doorstromen. Wat ik echter ook veel zie zijn collega's die eigenlijk onder hun niveau presteren en kunnen blijven zitten waar ze zitten. Ik zou graag zien dat hier meer op gestuurd wordt om ook deze collega's op een goed niveau te krijgen.

Er moet meer vaktechnische kennis komen bij leidinggevenden. Het komt nog voor dat iemand met een opleiding Kunstgeschiedenis als leidingevende wordt opgesteld. Niet alleen een WO opleiding is zaligmakend.

Ik zou willen dat (persoonlijk) leiderschap een etage lager komt te liggen, namelijk op de werkvloer en niet stopt op het niveau van management. Nu wordt het management op allerlei manieren meegenomen in het ontwikkelen van leiderschap terwijl de werkvloer hier niets van meekrijgt.

Zie het antwoord hieronder.

Zie dit in combinatie met Integriteit. Leiderschap ontbreekt. Een visie op Leiderschap en Leiderschapsprogramma's alleen zijn niet voldoende. Daadkracht, mede menselijkheid en op integere wijze uitvoering geven aan die visie zijn hard nodig. Niet uitsluitend om de boel te repareren. Dat is reactief reageren! Maar echt vanuit intrinsieke motivatie de burger centraal stellen en daarnaar handelen.

Sterk regionaal bepaald en dus persoonsafhankelijke stijl van leidinggeven. Op locatie sturen we aan vanuit angst, controle en macht. Wordt niet gekeken naar wat iemand wel kan maar naar wat er niet is of niet goed gaat. Kritiek wordt niet getolereerd of niet serieus genomen, geen ruimte voor andersdenkenden, deels sprake van afrekencultuur. Pure armoede, en belemmering om te groeien, als medewerker en als organisatie.

Leiderschap mag altijd aandacht hebben. Veel onderwerpen op de werkvloer moeten op een correctie manier worden geuit naar directie. Hiermee wordt noodzakelijke verandering voor die werkvloer (nog) meer haalbaar.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Het leiderschap binnen deze organisatie laat te wensen over. Zolang we geen topstructuur hebben die het goede voorbeeld geven is het voor de lagen daaronder steeds moeilijker om wel het juiste te doen.

Grote gemis is een duidelijke en heldere visie en een daarop afgestemde (uitvoerbare) missie met bijbehorend (haalbaar) tijdspad. Teveel woorden, te weinig harde standpunten. Waardig handelen dwingt respect af wat het leiderschap versterkt en loyaliteit afdwingt.

Je hebt leiders en bazen..... Wij hebben een BAAS! Ik bepaal is dan ook een vaak gehoorde uitdrukking. Overleg vindt alleen plaats met twee of drie verwanten, maar niet of nauwelijks met andere teamleden. Wie anders denkt wordt alleen getolereerd als hij/zij boven gemiddeld bijdraagt... Sociaal is er al helemaal geen aandacht voor de medewerkers. Verjaardagen, jubilea en/of ziekte (b)lijken niet belangrijk genoeg om gepaste aandacht aan te schenken.

Meer wisselwerking tussen management en medewerkers en duidelijke communicatie over besluiten. Managers die zich verdiepen in het werk en weten wat er inhoudelijk gedaan wordt bij de belastingdienst.

Bij al dat gedoe in de top in het recente verleden was ook daar geen veiligheid; ik mis dan mensen die hun mond durven opdoen; leiderschap tonen, niet geleid door angst.

Mijn teamleider werkt nog niet zo lang in onze dienst en heeft te weinig kennis van mijn vak. Er worden afspraken gemaakt zonder de betrokken medewerkers vooraf te informeren. Zij krijgen achteraf te horen dat hun takenpakket naar een andere team gaat.

Ik vind het een groot gemis dat veel teamleiders geen inhoudelijke kennis hebben. Ze proberen zich wel in de materie te verdiepen, maar als je er zelf nog nooit mee gewerkt hebt, kun je je toch niet helemaal inleven.

Een goede leidinggevende kan ontzettend bepalend zijn voor het werkplezier en de samenhorigheid binnen een team. Zijn we echt een team of zijn we losse individuen die toevallig samen in een "team" zijn ondergebracht

Vaak zijn teamleiders onzichtbaar, je hebt er geen last van maar ook geen baat bij.

leiderschap moet van dichtbij. korte lijnen en deskundigheid/interesse in de fiscale processen. Uitgebreide fiscale deskundigheid van de wet is een stap te ver en niet nodig. wel interesse in de fiscale vraagstukken binnen het team zonder echt uitgebreide kennis van de wet. De interesse moet oprecht zijn.

Veel wisseling teamleiders in korte periode, geeft onrust.

Waar ik moeite mee heb is dat vanuit de politiek ongefundeerde uitlatingen worden gedaan die naar mijn mening mij en veel collega's raken. Dan wordt er vanuit de top gezegd dat zij er alles aan doen om te zorgen dat er weerwoord komt richting de politiek alleen wij medewerkers zien hier niets van waardoor de indruk ontstaat dat er niets gezegd wordt. Mijn mening is dat dit zeker in het openbaar moet plaatsvinden. Voorbeeld laatst is dat <*****> Leijten (SP) weer eens zo nodig moest roeptoeteren over de intermediairs in het kader van de toeslagen terwijl blijkt dat deze mensen die werden aangehaald als voorbeeld strafrechtelijk waren veroordeeld. Vanuit de dienst is het voor mijn gevoel dan verrassend stil en dat zijn dingen die mij frustreren. En in het kader van goed leiderschap hoop je dat de dienst een naar buiten voor ons opkomt.

Veel leidinggevenden lijken te weinig oog te hebben voor het doorvoeren van verbeteringen op de werkvloer. Een gemiddelde (lijn) leidinggevende lijkt vooral bezig met HR-zaken, productie(Exel overzichten) en van bovenaf gestarte projecten. Verbeterprojecten vanaf de werkvloer onder leiding van de teamleider zie ik amper. Ideeën van de werkvloer worden hierdoor vaak niet gebruikt.

Daarnaast zou het fijn zijn als de teamleiders kleinere teams zouden hebben en zelf ook (gedeeltelijk) meewerken zodat ze betere feeling met het werk en hun medewerkers houden.

Ik vind het lastig om te weten wat ik nu precies van mijn teamleider mag verwachten. Ik werk inmiddels een kleine 8 jaar voor de Belastingdienst en heb ervaring met 5 teamleiders. Mijn huidige teamleider lijkt heel gejaagd en veel te veel op zijn bordje te hebben, waardoor hij mij constant het gevoel geeft dat (als we dan eindelijk een online afspraak hebben) het niet uitkomt en we vooral op moeten schieten, zodat er onvoldoende tijd en ruimte is om alles te bespreken wat ik zou willen bespreken. Dat vind ik jammer.

Er zijn nog steeds teamleiders die het voor elkaar krijgen dat teamleden tijdens vergadering niets durven inbrengen of kritisch durven zijn naar de organisatie uit angst voor represailles. Deze teamleiders zijn de remmende factor voor de organisatie. Zelf heb ik daar gelukkig geen last meer van. Teamleiders zouden naar mijn mening een onderdeel van een team moeten zijn en dus dichter bij het team moeten staan.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388

Leiderschap

De laatste directeuren van het mooie Rotterdam heb ik niet in levende lijve mogen ontmoeten. Ook voor Corona heb ik deze collega's nooit gezien. In elk memo staat dat het gat tussen de directie en de werkvloer kleiner moet worden. Succes. Heel lang geleden zij een directeur tegen mij dat zijn deur altijd open stond. Ik zei dat is fijn dat kan je naar buiten. Alle gekheid op een stokje. Als je als Dienst wat wil uitdragen dan moet je dat niet alleen kenbaar maken op een stuk papier of digitaal.

Met name aan het goede voorbeeld geven door het leiderschap.
Ihkv goed voorbeeld doet volgen.

De leiding (voorheen M1/M0) van de Belastingdienst zou duidelijker moeten maken (intern en extern) op welke punten ze geuite kritiek deelt en waar niet. Kritiek wordt vaak gebracht onder de algemene noemer 'de Belastingdienst' terwijl het vaak een bepaald onderdeel betreft. Door die nuance niet aan te brengen of daarop te reageren, wordt de hele organisatie en daarmee ook medewerkers die geen blaam treft voor de bus gegooid. Maak ook veel concreter waar je maatregelen treft en waar niet. Dat nalaten geeft blijk van onvoldoende kennis van de organisatie. Stop bovendien met verachtelijke termen als 'top' en 'team Belastingdienst' dat creëert afstand en doet geen recht aan inzet van de rest van organisatie. Die afstand is er sowieso doordat de leiding uitblinkt in onzichtbaarheid op de werkvloer. De [redacted] en de [redacted] proberen dat wel te zijn, maar de rest lijkt daar weinig boodschap aan te hebben.

Ik mis leiderschap op een 'hoger' niveau (dus niet je teamleider). Het uitdragen van leiderschap kan intern beter (zichtbaarheid kan beter en dan denk ik niet aan een blog), maar het leiderschap mis ik vooral extern. Zoek de media op, laat zien waar wij als Belastingdienst voor staan. Dit zal veel meer begrip creëren in het maatschappelijke debat. Niet alleen zwijgen in het debat, maar laat ook zien waarom bepaalde beslissingen zijn genomen (met de kennis van toen) en voorzie de staatssecretaris ook van een weerwoord (en ook niet alleen intern) bij niet/slecht uitvoerbare plannen (het mag soms knetteren).

Leiderschap: ik mis moreel leiderschap, wel in woorden, niet in daden. We zijn mn bezig met kennis en vaardigheden. Waar is ons hart?

Ik zou graag aandacht willen vragen voor de invulling van leiderschap in een Hybride organisatie. Wat betekent dit voor de teamleiders en directeuren? Wat is er voor hen nodig om goed en betekenisvol leiding te kunnen geven? Na nu bijna 2 jaar via het scherm te communiceren is de rek er wel zo'n beetje uit , lijkt me. Wat kan de organisatie (dat zijn we allemaal) doen om hen te ondersteunen bij deze nieuwe (dus lastige) werkelijkheid.
ps. Ik ben zelf geen leidinggevende, maar zie dit als een kwetsbaar en heel serieus onderwerp in de nabije toekomst.

Er is een tendens dat managers weer meer van vaktechniek zouden moeten weten. Managen is een vak apart en ja, voor het proces en in gesprek met je teams moet je op hoofdlijnen weten waar ze mee bezig zijn en ze hierin uitdagen. Alleen de medewerkers zijn de professionals qua inhoud en daar ligt de verantwoordelijkheid en die zien kansen, mogelijkheden. Als manager wil ik ze hierin stimuleren en motiveren als ook bewerkstelligen dat ze goed samenwerken om de team prestaties te halen met elkaar en zaken te optimaliseren.

Het zou mooi zijn als de leiding eens extern achter de werkvloer zou gaan staan en de werkvloer eens niet afbrand in programma's op tv maar het hele verhaal eens verteld. Zie ook alle reacties op Belastingdienst.Vandaag. Met leiding bedoel ik natuurlijk niet M2 of M1.

Er wordt door direct leidinggevende weinig verteld wat er speelt vanuit het hogere management en is dus weinig transparant. Wat juist gepredikt wordt.
Wanneer er vragen van mijn zijde zijn en ik stel ze via de mail krijg ik bij mijn inziens belangrijke vragen geen reactie.

Meer passie en gedrevenheid in leidinggevende kader is gewenst, er is veelal veel (lees: jarenlange) ervaring aanwezig maar aan inspirerend en vernieuwend leiderschap kan aan gewerkt worden.

Leiderschap met lef, oorspronkelijkheid en visie ontbreekt vaak

Het leiderschap zou zichzelf ook steeds meer en meer bewust moeten worden van alle technologische innovaties. Als alleen de techneuten maar innoveren, ga innovatie door diezelfde organisatie nooit serieus genomen worden. Pas wanneer techneuten met innovatieve technieken aan de slag MOGEN gaan en het Leiderschap dat ondersteunt .. pas dan kan innovatie en het werken met de nieuwe technologieën van de grond komen.

Politieke keuzes over cultuurverandering worden blind gevolgd, terwijl het lijkt dat op hoger niveau in de organisatie er niet wordt opgekomen voor alles wat wel goed gaat. Toeslagenaffaire, aangifte tegen de medewerkers en rapportage AP zijn voorbeelden waar we stil blijven zitten als we geschoren worden. Hier had ik echt meer leiderschap van onze leiding verwacht. Zeer teleurstellend.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Bij besluitvorming binnen het team wordt niet het hele team betrokken en worden teambesluiten steeds door hetzelfde groepje genomen. Deskundige collega's voelen zich genegeerd, krijgen niet de aandacht en waardering die zij verdienen en van hun deskundigheid wordt geen/te weinig gebruik gemaakt, waardoor zij uiteindelijk besluiten om weg te gaan uit het team. Hierdoor verlies van deskundigheid en blijft het bij het oude.

Het enige wat hierover te melden is, is dat leidinggevenden meer dan voorheen minder/geen vakinhoudelijke kennis meer hoeven te hebben. Dit zou in sommige gevallen een voorwaarde moeten zijn, zodat een leidinggevende de achtergrond heeft over wat bepaalde acties voor gevolgen hebben.

Leiderschap betekent voor mij voor en achter je medewerkers staan en deze door 'dik en dun' ondersteunen en faciliteren en het vertrouwen geven. Slechts zeer zelden wordt dat vertrouwen beschaamd en vormt - in de tijd gezien - daarmee een fundament voor constructief samenwerken en in verbinding komen en blijven. Als organisatie krijgen we daar heel veel voor terug, is mijn ervaring.

Een goede leider is in staat om medewerkers te stimuleren en te inspireren. Luistert naar de wensen en behoeften van de medewerker zodat deze gemotiveerd blijft ook als dit negatieve gevolgen heeft voor persoonlijke en/of teambelangen. Vraagt ook input van de medewerkers bij het verbeteren van het team.

Zie toelichting bij samenwerking. Ik voelde mij niet gesteund door mijn leidinggevende. De klik die ik met haar had is hierdoor veranderd. Ik kijk nu met hele andere ogen naar haar dan voordien. Jammer, gemiste kans. Ik heb ook het idee dat zijn bepaalde collega's in vertrouwen neemt, hierdoor kun je niet vrijuit praten, omdat je nooit weet wat er door die collega wordt doorverteld. Hierdoor ben je heel erg op je hoede. Het is niet fijn om op deze manier te moeten werken.

Persoonlijk leiderschap, waarbij de teamleider niet alleen naar de streepjes kijkt, maar ook naar de mens achter de streepjes, - en ook nog eens inhoudelijk verstand van zaken heeft - levert veel moois op. We boffen dat wij er zo'n eentje hebben! De winst is een loyaal team, dat ervoor gaat.

minder afhankelijk van band met eigen leidinggevende

Directieve topdown-benadering verhinderd een goede informatievoorziening bottom-up.

Ik ben van mening dat een teamleider van de inhoud moet zijn om mee te kunnen denken in het werk. Een teamleider moet "in gesprek zijn" met zijn medewerkers. Er moet sprake van van psychologische veiligheid. Een goede leider moet zich verdiepen in de doelstellingen en ontwikkelingen van zijn organisatie.

Het leiderschap blijft op afstand. De teamleiding neemt geen zelden of nooit contact op om te vragen hoe het met de medewerker gaat of anderszins elkaar te spreken. Het initiatief om iets te bespreken moet vanuit de medewerker zelf komen.

Ik heb een prima teamleider maar wat het doel verder is van de hogere leiding van de belastingdienst is mij totaal onduidelijk.

Ik krijg de indruk dat de top-directie van de BD, totaal niet daadkrachtig zijn.

IK vind dat er nog teveel teamleiders zijn die niet naar behoren functioneren. Die hun eigen regels malen en zich zo niet confirmeren aan het beleid. Ook missen ze empathie. Er zijn teveel teamleiders die afgelopen tijd minimaal tot geen contact met hun teamleden hebben gehad. Dat terwijl er constant op gehamerd is geweest vanuit de plv directeuren. Ik heb het niet over mijn eigen team.

De scheiding tussen leiding en vaktechniek is ouderwets. Hoe bepaal je de juiste koers/visie voor een organisatie van deze omvang als het eerstelijns management al onvoldoende inhoudelijke kennis en kunde heeft met betrekking tot de werkzaamheden die haar team uitvoert. De juiste signalen komen nooit door tot de top van de organisatie. Het meest waardevolle bezit dat de Belastingdienst heeft (de verzameling van vaardigheden, kennis en ervaringen van haar medewerkers) wordt nauwelijks benut.

Nu zie ik nog te veel dat collega's die de kantjes ervan aflopen daar niet of bijna niet op worden aangesproken. Hierin mogen teamleiders best harder worden en mogelijk meer in mogen worden gesteund.

Het leiderschap van de hoogste leiding van de belastingdienst is ver te zoeken. Door elke keer weer niet te reageren op allerlei aantijgingen vanuit de politiek en sociale media en het telkens weer te zeggen dat er niet op kan worden ingegaan wordt ons werk steeds moeilijker te doen. We worden niet meer serieus genomen. Het wordt tijd om de werkwijze van de belastingdienst toe te lichten en te vertellen in hoeveel % van de gevallen de schadevergoeding ten onrechte wordt aangevraagd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Als de directie de echte problemen wil weten open dan een directe lijn waar medewerkers direct een probleem of misstand kwijt kunnen. In de huidige structuur moet het langs teveel schijven en filters.

Duidelijk leiderschap, en eens wat andere gezichten aan de top van de verschillende directies. Minder gebakken lucht en meer inhoud. Ruimte voor leiders met inhoudelijke fiscale bagage. Een duidelijke visie hebben die onderbouwd kan worden en openstaan voor kritiek. Ruimte voor voeding vanaf de werkvloer (bottom-up) ipv een top-down benadering.

Leiderschap extern. Bij problemen duidelijk extern communiceren waarom die zijn ontstaan, hoelang het duurt voor ze opgelost kunnen worden en als dat niet gehaald wordt waarom niet.

De huidige generatie leidinggevende zijn niet allen voldoende onderlegd over wat er daadwerkelijk voor werkzaamheden door de medewerkers worden uitgevoerd.
Zij nemen vervolgens wel beslissingen hoe het werk anders zou kunnen, dit geeft problemen aangezien het werk en de uitvoering van beleid niet altijd goed samengaan, en hierbij is enige inhoudelijke kennis van het werk wel noodzakelijk om te komen tot goede werkbare oplossingen.

Het hogere manegement staat te ver van de werkvloer af. Er zijn te veel managementlagen en de managers willen graag hun eigen manager te vriend houden. De realiteit is dat cijfers en targets niet het probleem blootleggen, namelijk dat er een groot capaciteitsprobleem is. Managers zullen dit niet willen verkopen aan hun leidinggevende maar willen goede cijfers. Cijfers zeggen alleen niet alles.

De meeste hogere managers lijken weinig persoonlijkheid te hebben en weinig visie. Ze missen de 'drive' om de Belastingdienst (weer) een mooie organisatie ten behoeve van de maatschappij te maken. Ik hoorde laatst de term zwakstroommentaliteit. Die past goed bij de Belastingdienst. Managers komen vaak niet verder dan de beoordeling 'een aardige man, maar je hebt er weinig aan'. Gelukkig heb ik zelf wel een directe manager die alles voor het werk en zijn mensen over heeft.

Wij zijn een zwalkende organisatie waar "haantjesgedrag" de boventoon voert. Om de zoveel jaren komen er weer dezelfde onzinnige ideeën boven. Er wordt over een aantal jaren geen consistent beleid gevoerd.

Managers zijn veelal trekpoppetjes van het hogere management, hebben zelf geen of weinig visie, kennis en leiderschap in zich. Belastingdienst zou geleid moeten worden door mensen de weten hoe de processen gaan en in verband staan met elkaar, niet door mensen die alleen weten hoe de hazen lopen. Het ontbreekt de Belastingdienst aan een duidelijke visie waar we heen willen en leiderschap om dit te bereiken. Tevens wordt er te snel en te veel naar de politieke wens van enkelingen geluisterd en wordt er te veel aan damagecontrol gedaan, sta waar je voor staat. Je bent een uitvoeringsorganisatie en die wordt geleid door de politiek, dus kruip niet in je schulp als er fouten gemaakt worden. Leg uit hoe en waarom dan krijg je begrip en verschuil je niet achter het alsmaar klinkende 'we gaan niet in op individuele gevallen". Al deze gevallen hebben een gemeenschappelijke deler welke je kan benoemen en uitleggen, angst is de slechtste raadgever voor goed en duidelijk leiderschap.

Onze teamleider is in mijn ogen geen leider, je hebt er geen last van, je hebt er ook niets aan.

Onder verwijzing van het optreden van diverse personen, waaronder de DG-s van de belastingdienst en toeslagen, is het vertrouwen in deze personen niet meer aanwezig. Ik niet opnemen voor de eigen medewerkers stoort mij zeer. Alles in dienst voor de politiek, helaas.

Duidelijk aangeven wat de prioriteiten zijn. Niet stapelen.
Zorgen voor dat er meer tegengas gegeven wordt aan de media, waarom zaken wel/niet kunnen worden uitgevoerd., dit onderbouwen met een juiste motivering.
Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn binnen de grenzen van de AVG hoe we met beschikbare gegevens kunnen omgaan.
Meer transparantie naar de werkvloer, ook als we een politieke slecht uitvoerbare opdracht krijgen als uitvoeringsorganisatie.
Zorgdragen dat er snel, efficiënt wordt gewerkt.
Een bestendige gedragslijn; niet bij wisseling van een directeur elke keer een nieuwe beleidslijn inzetten.

Allereerst moet gezegd worden dat door de Covid-19 alles anders is geworden. Ik ben met het beantwoorden van de enquête uit gegaan van de situatie zonder Covid-19.
Als ik het woordje leiderschap zie, krijg ik het beeld van een teamleider die een team leidt met alles wat daar bij hoort. En niet een persoon die meestal weg is en daarom geen tijd voor het team heeft. Hierdoor geen besef meer heeft waar het team behoefte aan heeft. Ik begrijp dat een teamleider meer van de inhoud moete worden. Laat dit moment aangegrepen worden om ook een echte leider van een team te worden.

Mensen die niet/onvoldoende functioneren of bv. niet goed om kunnen gaan met feedback worden (voor zover ik dat kan beoordelen) niet/niet voldoende aangesproken op hun gedrag, houding en kwaliteit/kwantiteit van hun werk. De werkdruk bij de mensen die vooruit willen en gemotiveerd zijn, wordt hierdoor hoger. Het kan ook leiden tot een slechtere sfeer binnen een team. Leidinggevenden mogen wat mij betreft wat strenger optreden in situaties waarbij onvoldoende kwaliteit wordt geleverd of wanneer sprake is van disfunctioneren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Merken we weinig van. Geen coachend leiderschap meer zichtbaar. Zichtbaarheid en lef ontbreken. Ook als het gaat om het naar buiten treden met zaken als TA en FSV. We stonden voor die keuzen , verdedig wat juist is veroordeel wat verkeerd was... maar doe iets.

Het duurt te lang tot er vanuit de politiek en de leiding van de belastingdienst in deze woelige tijd met veel negatieve pers leiderschap wordt getoond in een gezamenlijk gedragen visie op de toekomst. Zie ook de aanbevelingen van de tijdelijke commissie Toeslagen van begin dit jaar die ministeries, departementen en de hoogste directie van o.a. de belastingdienst opriep de handen z.s.m. ineen te slaan.

Sta achter je mensen! Als een minister, Hoekstra, de integriteit van ambtenaren ter discussie stelt verdedig ze dan voor de camera, in talkshows en in de krant.

Daarnaast mis ik vaak de praktische invulling van nieuwe ideeën. Te vaak wordt aan de werkvloer overgelaten om een en ander praktisch in te vullen. Maar hoe blijft onduidelijk. Sommige zaken kunnen ook niet lokaal worden bedacht zoals bijvoorbeeld de manier waarop teams op termijn geheel integraal gaan werken.

Ik voel me niet veilig binnen de organisatie

Meer betrokkenheid met het werk wat je doet en ervoor zorgen dat je je werk ook goed kan doen.

Leiders (managers, teamleiders) nemen soms beslissingen zonder hun werknemers daarover vooraf te informeren. Ze komen dan achteraf voor voldongen feiten te staan en kritiek vanaf de werkvloer. Met een beetje overleg en meer feeling kan dat worden voorkomen.

Goed voorbeeld doet volgen. Hoe meer macht een leider heeft hoe meer gezond leiderschap benodigd is. Hoe meer bewustzijn moet er moet zijn op het persoonlijk handelen.
De werkdruk is nu te hoog waardoor het juist uitvoeren/vormgeven van leiderschap (op ieder niveau) meer onder druk komt te staan met als gevolg dat de onderlinge verbindingen ook weer meer onder druk komen te staan met alle gevolgen van dien. Persoonlijk leiderschap vraagt ook om op een gezonde manier te begrenzen tegen de druk (de moetens) van buiten en de intra persoonlijke moetens.

Meer daadwerkelijke aandacht voor ontwikkeling alle leidinggevenden.

Leiderschap is keuzes durven maken en staan voor de ingeslagen weg. Ook als dat inhoudt dat je een Stas, Tk of externe partij moet teleurstellen. Dit doen we nu simpelweg niet of onvoldoende. Alles heeft prio, niets kan wachten, alles moet.... Zelfs de [redacted] roep met regelmaat, "regel dit, zet mensen maar in een kamer, hoe kan het dat dit zooo lang moet duren, dat is niet uit te leggen, enz." Maar hij maakt zelf geen keuzes, heeft duidelijk geen enkel gevoel bij wat er speelt op de werkvloer. Alles tegelijk willen doen, dat kan gewoon niet. Bij geen enkele organisatie (bestaan genoeg wetenschappelijke artikelen over). Aangeven dat iets gedaan moet worden, zonder aan te geven wat er dan niet meer hoeft, is geen leiderschap (dat vereist dan wel inzicht en vertrouwen in wat er gaande is.... Maar ook dat hoort bij leiderschap). Vervelende is dat de rest van de managers het gedrag van de [redacted] vaak overneemt, met als resultaat dat er helemaal niets meer afkomt of heel traag gaat (mocht je je afvragen waarom trajecten zo lang duren, dit is de hoofdreden). Door te staan voor de gekozen weg of te her-prioriteren, krijg je juist dingen wel af en worden we echt een betere Belastingdienst!

Leiderschap vraagt om het maken van keuzes. Ik merk dat niet op team Belastingdienst-niveau. Er is wel een constatering dat we met veel zaken bezig zijn, maar daar wordt geen vervolg op gegeven. Een lijst met tig prioriteitsdossiers, met tig programma's, met tig operationele op te lossen zaken. Dat geeft de werkvloer niet als voorbeeld dat er focus is, keuzes gemaakt worden....dat "nee" wordt gezegd.

De visie van de leiding zou transparanter gecommuniceerd mogen worden. Bijvoorbeeld door periodieke presentaties over status quo en doelstellingen.

probeer teamleiders te vinden die begrijpen wat het werk inhoudt

AVG is heilig. Maar daardoor is het niet werkbaar. Je weet niet of iemand afwezig is door ziekte, want dat is AVG.

Als een teamleider zorgt voor randvoorwaarden/veiligheid en positieve team-initiatieven neemt werkt dat door naar de teamleden. Het draagt bij aan een fijne werkbeleving en aan de werkwijze (manier en ook productie). Daarvoor moet ook wel de ruimte zijn (of worden genomen).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388

Leiderschap

Het lijkt alsof we momenteel geen leiders meer hebben. Op het moment dat er knopen dienen te worden doorgehakt zijn de meeste leiders die dat zouden moeten doen zo bang dat men (wat later misschien zal blijken) een mogelijk foute beslissing neemt dat er dus geen beslissingen worden genomen en men weer een sessie, praatgroep, project o.i.d. optuigt zodat er weer tijd overheen gaat. (Misschien komt het dan ook wel bij een ander terecht) Oftewel angstcultuur. Niet zozeer ingegeven door de hogere leidinggevende maar door de mening van publiek en politici.

Leiding mag wel meer persoonlijke waardering geven. Ik heb 3 kritische procesen onder mijn hoede, daar waar ik er ook 1 kon doen. Extra werk wordt niet beloond, zelfs keihard afgefloten. Niets meer en minder bestempeld dan liefdadigheidswerk. Lijk wel gek dan ik extra taken op mij neem. Ik zit hier nog maar 5 jaar, maar kan al heel goed merken wat voor giftige leiderschapscultuur er in deze organisatie heerst.

Het is van belang dat een leider niet alleen luistert, maar ook wat doet met het gehoorde. Ik vind het een gemiste kans dat de belastingdienst in de poltiek/bij de media niet wat vaker laat blijken achter zijn medewerkers te staan.

Op dit moment ervaar ik dat hoofzakelijk gestuurd wordt op targets en het verzamelen van bestuurlijke informatie binnen de discipline waar ik werkzaam ben: de veldtoets. Het lijkt wel of onze teamleiders alleen bezig zijn om de streepjes aan de balk om zo zelf aan de hun doelstellingen te voldoen.

Dat hangt samen met de andere 2 genoemde punten. De leiding dient keuzes durven te maken en deze uit te kunnen leggen. Ook de juiste mensen op de juiste plekken te zetten. Niet iedereen hoeft een all rounder te zijn. Juist de verschillen tussen de teamleden maakt een team als geheel sterk omdat die verschillen elkaar kunnen ondersteunen. Mensen zijn geen robots die allemaal op dezelfde manier geprogrammeerd moeten worden en hetzelfde kunstje op dezelfde manier moeten uitvoeren. Die kun je dus ook niet steeds op 1manier met elkaar gaan vergelijken en beoordelen.

Leidinggevende te egoistisch, te veel gefocust op zichzelf en eigen gewin over de rug van een aantal medewerkers
Heeft geen idee/oog voor wat er speelt. En als dat een keer wel zo is, dan eerst de focus wat betekend dit voor eigen belang, alvorens er word gehandeld.

De top van de dienst dient duidelijker aan te geven aan de politiek wat wel en niet kan en dient strenger op te treden tegen het management zodat het beleid ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Nu komt veel niet door de leemlaag. Verder is echt leiderschap sturen op kwaliteit. Het puur sturen op aantallen levert schijnresultaten op. De dienst dient te sturen vanuit rechtsstatelijkheid op kwaliteit.

Door alle zaken in het verleden, die niet zo zijn verlopen als wenselijk, ligt onze dienst onder een vergrootglas en worden zaken, hoe droevig voor de betrokkenen ook, in de media enorm uitvergroot, waarbij de media inmiddels de nare methode heeft om alleen negatief nieuws te verslaan en positieve zaken achterwege te laten. Toon leiderschap door transparantie naar de burgers over welke zaken waar geregeld worden (wetgevende , uitvoerende of rechterlijke macht), blijf in gesprek en durf ook wetgeving wat niet uitvoerbaar is zo te benoemen richting de politiek ook al is je antwoord de politiek onwelgevallig. En als laatste: sta voor je mensen in en ga achter voor en naast ze staan op het moment dat ze worden aangevallen en niet kunnen en mogen reageren. Kleine stapjes zijn gezet door de huidige [ ] en [ ] ga verder op de ingeslagen weg en blijf met alle partijen (regering, burgers, werknemers) in gesprek.

De organisatie is onvoldoende in staat om eigen managementtalent te ontwikkelen, en inmiddels ook om managers van buiten aan te trekken. Hierdoor ontstaat een tekort aan leidinggevenden, waardoor er minder aandacht komt voor effectief leiderschap en cultuurverandering.

In de afgelopen 3 jaar heb ik 5 nieuwe leidinggevende zien komen en gaan in ons team.
Dit ervaar ik als zeer vervelend, Je bouwt geen vertrouwensband meer op en bespreek alleen het hoog nodige. De gemaakte afspraken over het werk met de "oude" leidinggevende die nog in behandeling zijn en waar nog een uitspraak of zoiets over is gedaan, worden vaak niet meer door de "nieuwe" leidinggevende overgenomen.
Tevens gaat het steeds weer opnieuw voorstellen niet meer spontaan en gaat het tegen staan en het praatje wordt wat mij betreft steeds korter en liever helemaal niet meer. Wat mij betreft mogen ze het gaan lezen in mijn persoonlijk dossier.

Onvoldoende helderheid op strategische doelstellingen en versnipperde besturing vanuit DTBD.

Het is vreemd dat iemand binnen 2 jaar na zijn/haarstelling en de interne studie nog niet heeft afgerond al een teamleider kan worden. Dit zet bij mij vraagtekens over de functie van teamleider terwijl ik als medewerker daar wel verantwoording aan moet afleggen.

Resultaatgerichter en ook meer aanspreken op eigen verantwoordelijkheden.

de teamleiders willen alles bijhouden, zij zouden bepaalde werkzaamheden kunnen delegeren en zo meer tijd vrij kunnen maken voor hun personeel

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

388 **Leiderschap**

Als teamleider / manager wordt je vaak belast met "administratieve" werkzaamheden die veel tijd en energie kosten; met name personele zaken die niet vaak voorkomen. Ik begrijp dat dit o.a. door AVG wordt veroorzaakt, maar toch.

Ik vind dat teamleiderschap binnen de Belastingdienst raar wordt ingevuld. Mijn leidinggevende houdt zich niet bezig met hoe ik mijn werk doe. We hebben nooit één op één werkoverleg over mijn posten en hoe het ermee staat. Als ik SAP niet op tijd invul dan krijg ik het meteen te horen, maar wat de kwaliteit van mijn werk is, daar hebben we het nooit over. Soms komt een post van mij op een lijstje van posten die te lang liggen, dan moet ik een Excel-sheet invullen met de reden dat die post te lang is blijven liggen. Kennelijk is dat dan een goede reden, want daar hoor ik verder niets meer over. En als hij afgedaan is, dan is hij weg en daar hoor ik ook niets meer over. Over autonomie in mijn werk hoor je mij dan ook absoluut niet klagen, maar als ik het vergelijk met andere mensen in mijn omgeving, dan is het toch raar. Je kunt denken dat hij wel heel veel vertrouwen in mij zal hebben en dat is misschien ook zo, maar kijkt er ook ooit iemand of dat vertrouwen eigenlijk wel terecht is? En als het zo goed is dat er nooit een wanklank over te te uiten is, dan vind ik het ook wel leuk om dat eens te horen. Kun je zeggen: malle leidinggevende, misschien moet je het eens aankaarten, maar bij al mijn voorgaande leidinggevenden was het niet anders, op eentje na. Heel raar.

Er zouden meer mensen (teamleiders, directeuren en allerlei andere onzinnige titels en functies) met verstand van fiscale zaken moeten worden aangenomen. Dat geld ook voor [ ] etc etc etc.....

Voor iedere leidinggevende is het belangrijk naar de medewerkers te luisteren, ook als die medewerkers zelf leidinggevenden zijn. Voor goed leiderschap is het nodig de input van de werkvloer mee te nemen in de visie/koers.

Meer coachend leiderschap vanuit de inhoud. Weten wat er speelt en waar de medewerkers mee bezig zijn.

Ik ervaar een gebrek aan leiderschap van de organisatie en zou meer daadkracht verwachten. Ik vind het leiderschap teveel afwachtend en niet doortastend. Dit heeft ook gevolgen op de manier waarop de buitenwacht naar ons kijkt.

Mijn directe collega's en ik lopen er dagelijks tegenaan dat teamleiders en directeuren geen directe bemoeienis en geen affiniteit hebben met de inhoud van ons werk. Daarnaast ontbreekt in algemene zin een aanspreekcultuur. Ik pleit al jaren voor een structuur met directeuren en teamleiders die ook inhoudelijk een rol hebben in het toezicht, hetzij in de heffing, hetzij in de controle.

Binnen de dienst zijn we goed in plannen, delegeren en ons straatje schoon houden. Ik mis het familiegevoel, het wij gevoel. We lijkt niet in staat om effectief en efficiënt projecten, doelen te behalen en te leren van elkaar.
Er is veel politiek spel waarbij niemand aangewezen kan worden als eindverantwoordelijke en niemand heeft buikpijn als doelen niet behaald worden.
De organisatie lijkt te bestaan uit mensen die op de winkel passen en vooral geen behoefte hebben aan verbetering. (dat blijkt althans niet uit de daden en het negeren van verbeter initiatieven)
Eén van de speerpunten is om de cultuur te veranderen echter dat bereik je niet door enkel nieuwe medewerkers aan te nemen. Groot deel van het management zal vervangen moeten worden door "sterke" leiders die met duidelijke doelstellingen en regelmatige feedback momenten worden weggestuurd.

Ik ervaar totaal geen leiderschap vanuit onze directie. Informatie gestuurd toezicht is op dit moment niet mogelijk omdat onze directie niet de randvoorwaarden schept.
Er worden geen beslissingen genomen en ondertussen zijn we qua informatie nagenoeg stuurloos.
We kunnen niet de ondernemers selecteren die zich bezig houden met belastingontduiking of anderszin aan risico-detectie doen.
Dat waar we voor opgericht zijn: het efficiënt en rechtvaardig heffen en innen van belasting is nagenoeg onmogelijk. Het is maar goed dat de maatschappij zich dat nog niet beseft. Anders zouden velen nauwelijks nog belasting betalen.

Leiderschap ervaar ik over het algemeen operationeel, gericht op het uitvoeren van de zaken in het team. Leiderschap is m.i. het grote plaatje vanuit de organisatie zien en daar vanuit directie, regio's en teams/aandachtsgebieden elkaar vinden daar waar je elkaar kunt versterken. Ik heb het idee dat medewerkers te lang op dezelfde plek worden gehouden, managers veelal bepalen waar mensen komen te zitten, ipv mensen in hun kracht te zetten. Motiveren van eigen initiatief ipv dat management maar heel hard voor de medewerkers werkt.

382 **Sociale veiligheid**

Als buitendienst medewerkster ga ik met mijn eigen auto op pad. Omdat ik binnen een ITE team werk zou ik het zeer op prijs stellen dat mijn kenteken afgeschermd word. .

Bescherming van medewerkers moet prioriteit 1 zijn. Bedreigingen, intimidatie etc. door belastingplichtigen. Omdat de persoonlijke gegevens van iedereen op straat liggen of makkelijk op te kopen zijn, ben je thuis ook niet veilig zolang je onder je eigen naam werkt/zakelijke telefoon makkelijk te traceren is. Leidt er steeds meer toe dat aanslagen lager worden opgelegd en bezwaren eerder worden toegekend vanuit angst voor fysieke reacties van belastingplichtigen. De bescherming door de werkgever hier tegen is nu zeer ontoereikend en achterhaald.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Er is nog een heel groot terrein te winnen als het gaat om diversiteit en inclusie van mensen met een migratieachtergrond of die kiezen voor een zichtbare uiting van hun levensbeschouwing/religie. Met name op posities op schaal 13 en hoger. Het is goed als de organisatie haar standpunt op dit gebied uitspreekt maar vooral ook ernaar handelt.

Dat is een belangrijk en actueel punt met het oog op het coronavirus en het daarbij behorende beleid. In hoeverre kun je je op de werkvloer uitspreken/jezelf zijn als je niet gevaccineerd bent (om welke reden dan ook) en/of geen QR code hebt/wil hebben? Wat wordt het beleid m.b.t. de eventuele QR code op het werk.

Het zou mooi zijn als de leiding eens extern achter de werkvloer zou gaan staan en de werkvloer eens niet afbrand in programma's op tv maar het hele verhaal eens verteld. Zie ook alle reacties op Belastingdienst.Vandaag. Met leiding bedoel ik natuurlijk niet M2 of M1.

ervaar geen sociale onveiligheid

De afgelopen jaren verkeert de Belastingdienst in zwaar weer en krijgt het veel media-aandacht. Soms meer media-aandacht dan wat het onderwerp verdient. De oorzaken van de problemen liggen echter niet alleen bij de Belastingdienst. Eén van de conclusies uit het rapport van de POK is dat één van de oorzaken ook de politiek is, maar ik merk nog niet dat politici een spiegel wordt voorgehouden. Ook al heeft [redacted] een goede poging gedaan toen hij werd ondervraagd bij de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties.

Maar het Belastingdienstbashen heeft wel zijn uitwerking op het dagelijkse werk van collega's. Te pas en te onpas wordt gesteld dat iemand ook wordt vermaken onder dezelfde machinaties als bij Toeslagen. De meeste collega's willen bij ons werken omdat ze de intrinsieke motivatie hebben om het goede te doen. Het doet wat met je als je dan zoiets hoort.

Een ander voorbeeld is deze geanonimiseerde uitspraak: https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBNNE:2021:1604. In de uitspraak wordt de inspecteur in zijn geheel gelijk gesteld. Het beroep van eiser is ongegrond, maar toch wordt in een overweging ten overvloede toch een uiterste oproep gedaan aan de inspecteur om eiser tegemoet te komen. In snap ook wel dat de rechtspraak nog moet zoeken om de gebeurtenissen van de afgelopen jaren handen en voeten te geven, maar hoe dan?

In de praktijk blijkt een kritische houding niet gewaardeerd te worden door de plaatsvervangend directeur. De reacties zijn niet van inhoudelijke aard maar veeleer van persoonlijke aard.

Doordat direct leidinggevende niet open is, durf je ook niet alles te zeggen en te benoemen. Er lijkt meer éénzijdig contact tussen direct leidinggevende en het management daarboven; dan dat het ook transparant gecommuniceerd wordt naar de werkvloer. Totaal geen wisselwerking.

Sociale veiligheid is nodig om een innovatie cultuur te bewerkstelligen. Niet het haantje dat het hardste kraait krijgt het woord, maar diegene die echt iets te vertellen hebben krijgen een klankbord. Sociale veiligheid is ook noodzakelijk om tot sociale innovatie te gaan komen .. en dat is nodig want met alleen maar innovatieve techniek ben je er niet.

zie leiderschap

Ik voel sociale veiligheid binnen mijn team. Maar door een vervelende ontslagprocedure van een collega <*****> hebben wij te maken gehad met een sociale onveilige werkomgeving van het hoger management. Er is gelogen naar ons team er was sprake van intimidatie. Wat voel je dan machteloos.

Ik werk al heel lang bij deze werkgever en heb mij jaren lang sociaal veilig gevoeld. Door de instroom van nieuwe werknemers met andere normen en waarden is mijn sociale veiligheid daardoor in het geding

Teveel angst om dingen aan te kaarten, bang voor de gevolgen. Kijk maar hoe er met de collega's van Toeslagen is omgegaan en hoe er gehandeld werd. Die hele affaire heeft er goed ingehakt en mensen zullen wel tig keer nadenken voordat ze misstanden aankaarten. Er is al zo vaak gesproken over sociale veiligheid, ook door vakbonden, en het verandert niet veel. Er zou veel meer naar de mensen van de werkvloer moeten worden geluisterd, die signaleren misstanden, en er naar handelen. Niet onder de pet houden, de medewerkers serieus nemen. En zorgen voor een veilig klimaat. Maar het lijkt erop dat diegenen bang zijn dat het niet goed is voor de carriere.

Hier continue aandacht voor hebben en aan werken op elk niveau binnen de organisatie. Wat is nodig om psychologische veiligheid te bieden? Dit (verder) onderzoeken en naar handelen.

Sociale veiligheid is enorm belangrijk. Dat laat binnen de BD nogal te wensen over.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Zorgen dat elke medewerker zich veilig genoeg voelt om misstanden te melden

Wat is sociale veiligheid? Niet meer durven zeggen waar je werkzaam bent. Het gevoel hebben dat je je ergens voor moet schamen. Veiligheid moet je voor jezelf creëren door je mond te houden

Volgens de mensen op de straat zijn wij de gebeten hond bij alle randzaken die momenteel spelen. Je werk normaal doen lukt daardoor niet goed weer, altijd vindt iemand wel dat je discrimineert of de menselijke maat niet hanteert.

Ik voel mij niet veilig om verbaal tegen mijn leidinggevende in te gaan

Ik persoonlijk maak me zorgen om de algehele 'verhuftering' van een deel van de samenleving. Dit is effect is overheidsbreed te merken maar ook in het werk bij de BD.
Kunnen we als BD wellicht weinig aan doen, het is immers een maatschappelijk breed probleem, maar de aandacht hiervoor moet er wel zijn/komen.

Als er misstanden worden aangekaart in kantoor Den Haag, dan worden mensen erop afgerekend. Ik voel dat we te maken hebben met een gesloten cultuur, een angstcultuur. Mensen nemen verlof op ipv een ziekmelding om gezeik te voorkomen met de leidinggevenden. Medewerkers worden niet gesteund als ze onheus bejegend worden door adviseurs, omdat de directeuren een andere mening zijn toegedaan. Veiligheid is persoonlijk en ook maatwerk. De overheid en maatschappij verwacht de menselijke maat van de medewerker - waar ik overigens 100% achter sta - Waar is de menselijke maat binnen de Belastingdienst????? Ik voel me niet gesteund door de leidinggevenden en directie.

dit is iets wat echt totaal onderbelicht blijft.

Ik voel mij niet veilig om écht te zeggen hoe ik over zaken denk, omdat ik bang ben dat ik hierop later afgerekend zal worden.

Ik bedoel hiermee de veiligheid op externe locaties. Ik als veldtoetser heb 1x een nare ervaring met een vrouw gehad. Dat is de reden dat ik niet meer alleen bij een vrouw thuis op onderzoek ga. Ik ben van mening dat we standaard het inleidend gesprek van een controle met twee personen moet doen. Is veel effectiever en scheelt een hoop welles nietes. Want hoe vaak is het niet voorgekomen dat ik op een onderzoek kom en tegenover 3 of zelfs 4 personen kom te zetten. Dat voelt net prettig.

Als je te lastige vragen stelt of duidelijkheid wil hebben over een werkstroom en er komt geen antwoord, wordt er gezegd.....misschien moet jij maar wat minder tijd hieraan besteden of....hiervoor hebben wij gekozen.
Dat voelt als demotiverend en druk uitoefenen.

Je moet jezelf kunnen zijn op de werkvloer, maar ook als je thuiswerkt. Ik vind het belangrijk dat de medewerkers van de Belastingdienst een afspiegeling zijn van de maatschappij, maar dan moet je elkaar ook respecteren.

Sociale veiligheid kan altijd beter. Uit een poll van intranet is gebleken dat er een aantal collega's hebben aangegeven dat deze collega's of de collega's in hun omgeving gepest worden om verschillende redenen. Voor hen zou er hulp moeten komen en de veroorzakers moeten aangesproken worden.

Het in een onveilig werkklimaat. Er wordt gepest, genegeerd, over mensen gepraat achter hun rug om. Mensen worden nagedaan (met handicaps of gewoonten) en uitgelachen. En de teamleiders doen mee. Hoe hoger de functie hoe erger ze meedoen.

Als medewerkers of hun informatie niet willen delen omdat ze bang zijn om afgerekend te worden, als we (lees IK) specifieke data zo extreem moeten beveiligen omdat men bang is dat er krachten spelen binnen de dienst om die data te laten verdwijnen en als collega's niet hun baas aanspreken op zaken die in hun ogen niet goed gaan, maar naar de [redacted] stappen dan is er iets fundamenteels mis met vertrouwen.

Ik heb de afgelopen jaren in een onveilige werkomgeving gewerkt , dit is ook geëscaleerd. Mijn vorige teamleidster heeft totaal niets gedaan met de signalen, hierdoor ben ik in een burn out verzeild geraakt. Vanuit de directie is hier slecht mee omgegaan.

Ik voel me niet veilig binnen de organisatie

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Tegenspraak blijft een lastig issue. Veel voorlichting, maar 'doen' is een tweede.

Ondanks alle berichten rondom veiligheid en integriteit, vinden sommige managers (niet alle) het nog steeds niet prettig als je tegengas geeft. Zelfs de [redacted] maakt zich hier schuldig aan. Dingen moeten en zullen. Maar met oplossingen komen of de argumenten waarom niet proberen te begrijpen... Nee, dat gebeurt niet. Als een manager (incl. [redacted] het zelf een lastig onderwerp vindt op uit te leggen, dan moet het anders. Een goede leider echter zou zijn experts dan vragen het woord te doen.... Dit gedrag zie dan automatisch ook terug bij de rest van het managementteam. waardoor het voor medewerkers nog steeds niet laagdrempelig is om misstanden, verbeteringen, etc. aan te voeren. Let wel: Het opereren van een organisatie is een spiegel van hoe het management die bestuurt....

Fouten maken mag toch? We zijn tenslotte mensen. Maar zolang er niemand aan de buitenkant van de Belastingdienst het voor ons opneemt, voelt dat niet zo en voelt dat enorm onveilig. Waar is onze spokes man, net zoals bij de Nationale Politie? Wie laat zien wat er allemaal wel goed gaat, wie neemt het op voor 'de medewerker van de Belastingdienst'? Ik zie het al jaren niet meer. En ik moet eerlijk bekennen dat ik ook niet 1 2 3 iemand kan bedenken die nu aan de top zit, en hierin capabel is. Het lijkt wel alsof er expres mensen worden aangesteld die zich en public niet goed raad weten. Schande, want daar kunnen de huidige bestuurders ook niet veel aan doen, die worden daar neergezet.
Ik ben een manager en ik moet op deze manier mijn medewerkers overtuigen dat het allemaal goed komt. Men kent mij als een optimist en iemand die overal wel weer een goede draai aan kan geven en dat zal ik ook zeker blijven doen. Maar o o o wat zou het helpen als wij een keer in de krant staan met een goed verhaal, dat wij een keer bij M(argriet) aanschuiven met een scherp standpunt in een interessant debat. Een gezicht moet er gegeven worden aan de Belastingdienst en er moet met menselijke maat naar onze belastingplichtige gekeken worden en behandeld worden, toch....? Dat begint aan de top en ook naar buiten toe: ik voel me veilig en kan dit mijn medewerkers/ons kapitaal hier van overtuigen als ik aan onze buitenkant me ook eens ondersteund voel en ik iemand een verhaal aan de buitenwacht hoor vertellen waar ik me in herken.
En ondertussen? Ik ben niet boos of teleurgesteld, maar blijf ik me vooral dag in dag uit verwonderen. Vooral om die eindeloze loyaliteit van de bak vol collega's. WAUW

Er wordt behoorlijk gepest en getreiterd. Het gebeurt heel vaak in het geniep. Pesters worden niet aangepakt want jij wordt als het probleem gezien.

Sociale veiligheid is zeker nu we onder een vergrootglas liggen voor de buitenwacht een nog groter goed van ons allemaal geworden. Om ons werk naar behoren te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat we een klimaat binnen de dienst creëren waarin een ieder zich veilig genoeg voelt om zich uit te spreken en we daarover in gesprek gaan i.p.v. de medewerker op een later tijdstip hierover af te rekenen. We moeten het samen doen met elkaar, dus zorg ervoor dat er ruimte is voor een ieder om zijn of haar woord uit te durven en kunnen spreken met respect voor een ieder en elkaar. wanneer je je veilig voelt, durf je je kwetsbaarder op te stellen en kun je als het goed geregeld is samen hele mooie dingen bereiken.

Zoals eerder aangegeven voel ik mij in de steek gelaten door directie en andere verantwoordelijken.

Ik merk dat personen in onze maatschappij zich negatief uitlaten over de Belastingdienst (bijv. over de Toeslagenaffaire) en dit dan persoonlijk doen richting mij. Ik ervaar dit als niet prettig, ik heb hier zelf namelijk niets mee van doen gehad.

Ben open en transparant. Help elkaar in plaats van het veroordelen van elkaar.

Door een veranderde omgeving en problemen ontstaan corona is het contact met collega's en het contact met belastingschuldige ook gewijzigd. Hoe gaan we daarmee om?

ik durf buiten mijn werk bijna niet meer te zeggen dat je voor de BD werkt. Je krijgt gelijk allemaal reacties van mensen die ook slachtoffer zijn ed. Ik schaam me momenteel voor de BD terwijl ik ook zie dat wij goed werk doen en dat er dus een verkeerd beeld naar buiten komt.

Als Belastingdienstmedewerker voer je de wetten uit die door de regering zijn vervaardigd. Hij kan niet zo zijn dat je zelf daarvoor persoonlijk aansprakelijk wordt gesteld als uitvoering van beleid heeft geleid tot maatschappelijk ongewenste situaties.

Vanwege het Covid-19 virus voel ik me wel eens sociaal afgesloten van collegae. Dat vind ik geen fijn gevoel.

Er is nog steeds een subtiele vorm van uitsluiting voor mensen met een kleur. Erkenning hiervan ontbreekt of men ziet het gewoon niet. Ik geloof niet dat dit altijd bewust wordt gedaan, maar in een enkele gevallen helaas wel. Er moet meer oog komen voor diversiteit aan de top en mensen moet hiervoor de kans krijgen. Er wordt een hoop gesproken maar weinig aan gedaan. Helaas heb ik niet de hoop dat dit op termijn zal veranderen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Je merkt om je heen dat collega's zich met alles rondom de toeslagenaffaire minder veilig voelen; je vertelt niet meer zomaar dat je bij de Belastingdienst werkt. De rol van social media en de media in het algemeen (eenzijdige berichtgeving!) is hier van groot belang. Wij, de medewerkers, voelen ons niet altijd gesteund door de top.

Vanwege de afrekencultuur is er weinig ruimte om echt jezelf te zijn en je mening te geven over zaken....

Als vrouw zijnde heb je het niet altijd makkelijk bij onze dienst. Vaak krijg je seksuele zinnen naar je hoofd geslingerd en als je dit dan ventileert naar de directie, in dit geval was dat ook een man, dan krijg je te horen dat je het misschien wel uitgelokt zou hebben. Dit zou echt niet moeten kunnen.
Het is echt een mannenwereld, waarin vrouwen vaak niets te durven zeggen ivm promotie of andere redenen. Daarin zou ook verbetering in moeten komen.

Ik denk dat er nog winst valt te behalen op het uitspreken van onze mening. Er blijft veel onbesproken. Bij directe collega's die je goed kent doe je dat wel maar buiten die kring wordt het wel lastiger. Soms kan je maar beter je mond houden en gewoon je werk doen...

Ik heb er erg veel moeite mee dat er een erge afrekenen cultuur heerst. Veel collega's zijn bang om hun mond open te doen. Omdat je dat op een later moment voor je voeten krijgt gegooid. Er is ook een soort gelatenheid bij collega's. Ze weten dat beslissing niet in voordeel zijn van de belastingplichtige, maar hebben dan zo iets als het management het vraagt dan doen we het toch zo. Zelfs na de toeslag affaire speelt dit nog steeds. Ik kan er met mijn pet niet bij. Hierdoor krijg je ook dat mens heel erg hun best doen om aantallen te halen (een soort windowdressing) en niet te gaan voor kwaliteit. Want als je je aantallen haalt blijf je uit de luwte

In de controle moeten we het ook hebben van de uitstraling van de Belastingdienst. Deze verdient verbetering.

Omdat we momenteel (vooral) op afstand werken is het soms lastiger om aan/ uit te spreken. Het gevoel van samenhorigheid en er voor elkaar te zijn is moeilijk in stand te houden of op te bouwen als die er (nog) niet was. Voor een goede samenwerking is begrip voor elkaar belangrijk. Zeker in bijzondere omstandigheden zoals de thuiswerken i.v.m. huidige corona-maatregelen en de diverse (overheids-)zaken die in de publiciteit zijn.

Af en toe ontladen door als "team" of "groep" zaken te bespreken maakt dat je weer zaken weer wat in perspectief ziet of afstand kunt nemen. Al is het gewoon maar eens een keer aan een koffietafel.

Door het chronisch personeelstekort, de negatieve publiciteit rondom de toeslagenaffaire en vele verplicht thuiswerken komt het functioneren van medewerkers in de knel.

Iedereen die op wat voor manier dan ook met onze organisatie te maken heeft moet zich veilig voelen. Daarnaast moet het voor anderen ook veilig voelen om dingen te melden.

Door politieke druk (ongenuanceerde opmerkingen van met name een aantal 2e kamerleden) en druk vanuit de (sociale) media (regelmatig onvolledig of onjuist) voelen medewerkers/leidinggevenden en regiodirecteuren zich steeds minder veilig en daar zou meer aandacht aan gegeven moeten worden richting de politiek. Dit staat los van het feit dat wij altijd kritisch op ons eigen handelen (helaas ook vaak weer veroorzaakt door politieke druk en lastige wet- en regelgeving) als organisatie moeten blijven. Wie gaat hier met de meer genuanceerde 2e kamerleden en media eens het gesprek over aan? Zodat we ons samen verantwoordelijk voelen voor een goed draaiende Belastingdienst en dat medewerkers, leidinggevenden en regiodirecteuren weer met plezier werken voor de Belastingdienst als politieke organisatie, waar de welwillende belastingplichtigen/schuldigen dan ook vertrouwen in heeft.

Wij zijn als medewerker aangeschoten wild in de media met elke keer een nieuwe beerput die opengaat. Ik mis hierbij zeer de kant van onze werkgever in de media. Er wordt elke keer gezegd dat er niet op individuele casussen kan worden ingegaan maar er kan toch wel een algemene toelichting worden gegeven. Neem hierin een voorbeeld aan de leiding bij b.v. de politie. Die staan pal achter hun werknemers en zoeken wel contact met de media. Het raakt mij om een bericht te lezen van onze leiding op de interne beeldkrant dat eigenlijk in de krant hoort, zodat het publiek weet dat er ook een andere kant van het verhaal is.

Openheid en transparantie is niet het eerste als ik denk aan de cultuur van de Belastingdienst. Alles in de groep moet eerst uitgebreid een op een worden voorbesproken, voordat het gedeeld mag worden.
Krampachtig over AVG, hoe gefundeerd ook, dit gaat soms te ver en doet wat met de sociale activiteit tussen medewerkers.
Open dialoog; managers zijn doorgaans weinig faciliterend en veelal meer operationeel aan het uitvoeren, niet zozeer gericht op een eigen hoger doel. Dat vind ik jammer. Als iedereen die gedrevenheid zou hebben zouden we veel meer uitstraling en kracht kunnen hebben als Belastingdienst, ook naar de medewerkers toe.

Uit eigen ervaring kan ik zeggen dat indien je door een professionele dienstverlener wordt geschoffeerd, je niet wordt gesteund door regiodirecteur MKB. Deze gaat niet in gesprek met de betreffende medewerker. Daarnaast legt hij naast zich neer hoe een medewerker zich bij de situatie voelt. Hij ziet dat anders. Nogmaals, zonder in gesprek te gaan met de betreffende medewerker.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Onvoorspelbaarheid van leidinggevende, samenwerking met collega's beneden peil

Ik voel me niet altijd veilig als mensen buiten de dienst hun mening geven over de Belastindienst. Op het schoolplein maar ook in een winkel hoor je wel eens negatieve geluiden. Met name over de toeslagenaffaire en de zwarte lijst. Ik zou dan het liefst willen gaan verdedigen maar doe dit niet. Mensen zijn in deze tijd gewoon erg kortzichtig.

Ik zie er iets anders uit dan het overgrote deel van de collega's. Dit is een welbewuste keuze van mij. Ik moet mij veilig voelen om te zijn wie ik ben, ongeacht mijn uiterlijk, dialect of iets anders zonder ver en beoordeeld te worden door collega's en leidinggevenden

Wie beschermd mij als ik een klant aan de lijn krijg die mij voor alles uitscheld? Een zekere meneer [redacted] bij de bpm heeft hier een vak van gemaakt en niemand binnen de Belasting durft de man aan te pakken. In theorie kun je alles leuk maken maar de praktijk is vaak weerbarstig en daarom verdiend veiligheid in elke vorm tijdens het werk aandacht.

Een verschil van mening over de koers van een afdeling kan leiden tot een dermate conflict met de directie van de betreffende afdeling, dat de medewerker in kwestie (met een meer dan uitstekende staat van dienst) zich genoodzaakt voelt elders in de organisatie aan het werk te gaan. Blijkbaar is er dus niet de ruimte geweest om eruit te komen met elkaar. Er moet m.i. altijd de ruimte zijn voor een discussie, zonder dat de medewerker het gevoel heeft dat dit gevolgen kan hebben voor de dienstbetrekking.

Kritisch reageren op de beeldkrant wordt niet in dank afgenomen. Via-via krijg je via je teamleider te horen dat dat negatief op je uitstraalt.

Er is geen sociale veiligheid dus geen toelichting bij deze vraag en de andere vragen

Te veel signalen van onveiligheid bereiken me. Doordat we het aandacht geven, wordt het meer bespreekbaar en meer zichtbaar, maar we zijn er nog niet.

Ik schrik soms van de vooringenomenheid van sommige collega's. In de reactie's op intranet, maar ook in werkoverleggen. Niet iedere burger is een boefje die de belastingdienst om de tuin wil leiden. Bij veel mensen is het onwetendheid en dit kan ze in grote problemen brengen.

Je bent niet altijd vrij om je mening te droppen. Niet iedereen houd alles binnenshuis en vertrouwelijk. Niet alleen collega's, ook ondervonden met de teamleiding.

Gezien de huidige reputatie van de Belastingdienst krijgen we bij contacten steeds meer weerstand. Dat verdient proactieve aandacht.

Er wordt aan alle kanten tegen de medewerkers getrapt en het hogere management doet hieraan mee. Ik voel me steeds meer onveiliger als ik op controle moet. het is niet meer de vraag òf een ondernemer zijn frustratie fysiek zal uiten tegen een belastingdienstmedewerker maar wanneer.

Samenwerking en collegialiteit op de werkvloer zelf en niet via thuiswerken.

Nu kan iedereen nog heel gemakkelijk binnenlopen, in deze tijd mag er wel meer gecontroleerd worden.

Momenteel zeg ik op feestjes niet dat ik bij de Belastingdienst werk. Hoe kunnen we er voor zorgen dat deze angst, deze sociale onveiligheid verdwijnt?

De Belastingdienst moet weerspraak geven indien er in de media onjuistheden worden verteld. Door dit niet te doen gaat het grote publiek er vanuit dat alles wat verteld wordt ook waar is. In veel gevallen worden echter belangrijke feiten weggelaten welke voor het totaalbeeld belangrijk zijn. Het aanzien van de belastingdienst loopt hierdoor schade op met alle gevolgen van dien.

Creëer een ruimte waar medewerkers vrijuit hun meningen kunnen en durven te geven. Zonder bang te zijn voor enige directe indirecte concequenties.

Als je ziet hoe het afloopt met collega's die zaken aankaarten of hoe men (de directie) met die collega's omgaat, wordt je (op zijn zachtst gezegd) niet geprikkeld om zaken te melden of aan te kaarten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

meer steun van de leiding en duidelijk aangeven wat wel en niet kan.

Sociale veiligheid bij de Belastingdienst is een Gotspe. Er wordt heel wollig over gedaan bij voorkeur met hoge en dure woorden om vooral de indruk te wekken dat het de aandacht zou hebben. De praktijk is echter dat je op werkvloer niveau van alles kunt en mag bespreken, maar komt dat een niveau hoger dan moet je al gauw waken dat er niets in je P-dossier van terecht komt want dat blijft dan je verdere loopbaan aan je kleven.

Merk dat bij sommige collegas moeilijk een gesprek kunnen voeren met een belastingplichtige en/of adviseur. Geld soms ook voor de correspondentie

Ik werk in de controle en zou het een veilig idee vinden als het kenteken van de auto kan worden afgeschermd (was vroeger wel mogelijk, lijkt nu niet te kunnen).

verbetering van Interne omgang met personeel. Juiste personen die op professionele wijze personeel kunnen ondersteunen. Die kennis van zaken hebben. Die personen meer kennis en ervaringen opdoen, zodat het personeel binnen de dienst de benodigde steun (met uitzonderling van leidinggevende en arbodienst) krijgen en weten wat mogelijk kan zijn binnen de dienst. De dienst is er bij gebaat om ervaren personeel kunnen behouden, mits alle afdelingen op dit gebied transparant en open karakter hebben.

De medewerkers kunnen niet alles melden en doen dat ook niet, omdat een melding vaak gevolgen heeft voor de melder. Voorbeelden vanuit mijn FNV-belangenbehartiging: iemand meldt dat ze te weinig zinvol werk heeft en binnen een half jaar wordt er gepraat over een externe functie! of: iemand meldt schulden bij een vertrouwenspersoon en vervolgens vind er een disciplinair traject plaats. Of: iemand die aantoonbaar te laag betaald wordt voor zijn werkzaamheden wordt tegengewerkt door leidinggevende en directeur om een functieweging aan te vragen.

Ik vind het erg lastig om te begrijpen dat ik vanwege Covid niet naar kantoor mag terwijl er wel van mij als controlemedewerker wordt verwacht dat ik bij ondernemers en adviseurs op bezoek ga.

De tweespalt tussen gevaccineerd en ongevaccineerd wordt ook in het werk gevoeld. Er wordt geen rekening gehouden met mensen die andere keuzes maken, om wat voor reden dan ook. Een andere mening wordt nauwelijks getolereerd. Gevolg is dat velen zich eenzaam voelen en zich niet durven uit te spreken, zelfs niet als er een medische reden is waarom men niet gevaccineerd kan worden.

Door alle politieke bewegingen komt onze organisatie er steeds bekaaid van af en worden de ambtenaren die hier werken als incompetent afgeschilderd, terwijl zij slechts uitvoerend zijn. Ik vind het verdrietig te moeten constateren dat wij geen leiders hebben die zich hard maken voor hun eigen mensen. Dat wij steeds de zwarte piet krijgen toegeschoven en dat de trots die wij jarenlang hebben gevoeld volledig kapot gemaakt is en er schaamte voor in de plaats is gekomen. Op alle mogelijke manieren zijn de uitvoerende ambtenaren geschoffeerd en krijgen zij niet het respect dat zij verdienen. de organisatie is, samen met de politiek, momenteel bezig met een charme-offensief... kijk hoe inlevend wij zijn, kijk hoe wij geleerd hebben van onze fouten, kijk hoe menslievend wij zijn, hoe integer wij zijn... Alles kan en mag, maar gaat keer op keer ten koste van alle goedwillende ambtenaren.

De Belastingdienst wordt steeds meer een productieeenheid in plats van een rechtshandhavingsorganisatie. Aantallen en cijfertjes lijken in belang de overhand te krijgen boven juridische kwaliteit en de tijd om de Menselijke Maat en maatwerk toe te passen.

Wij als medewerker kunnen pas echt tot volle bloei en wasdom komen als we ons helemaal veilig voelen. Als we onze successen oprecht durven vieren, als we hulp durven vragen en als we fouten onder ogen durven komen en daar van kunnen leren. Daarvoor moet je je senang voelen in de organisatie; veilig, vertrouwt en gewaardeerd. Door je collega's, door je medewerkers, door je leidinggevende en door de managementlaag / lagen daarboven.
Naar elkaar uitstralen: Ik schijn licht op jouw blinde vlekken én op jouw successen.

Er is weinig ruimte voor contact/overleg/complimenten van een leidinggevende. Het vele thuiswerken en de radiostilte van het management maken onzeker.

Ik ervaar onvoldoende vrijheid binnen de dienst om mijn standpunt naar buiten te brengen. Mis de rugdekking van een directie en of leidinggevende waardoor ik het maar niet uit.

Tijdens mijn werk op kantoor, maar ook tijdens een webexmeeting heb ik te maken gehad met ongewenst gedrag. In geen van de gevallen heb ik een melding gemaakt, aangezien ik het lastig vind om te bepalen of het zich leent voor een melding van ongewenst gedrag (het betreffen immers geen ernstige incidenten). Wanneer ik het met mensen in mijn privéomgeving over heb, komen zij allemaal tot de conclusie dat het gedrag van enkele collega's niet normaal is op een werkvloer.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Het is niet altijd veilig om je verhaal te vertellen zonder consequenties.

Aangifte doen tegen je eigen medewerkers! In de Tweede Kamer je eigen medewerkers te kakken laten zetten....Hoe durf je te praten over sociale veiligheid. Recentelijk is een medewerker bedreigt door een belastingplichtige <*****> . De organisatie blonk uit door afwezigheid en het niet ondersteunen van deze medewerker. Kennelijk laat de organisatie in voorkomend geval een medewerker gewoon in zijn hemd staan. Sociale veiligheid?

De Toeslagenaffaire heeft geleid tot het dalen van de belastingmoraal tot beneden het vriespunt. Dit is m.i. killing voor de compliance. Daarnaast lijkt het wel een sport om ambtenaren van de Belastingdienst overal de schuld van te geven. Wij lijken wel vogelvrij verklaard. We lijken zelfs schuldig aan het uit huis plaatsen van vele jonge kinderen; ik vind dit te gek voor woorden. Al dit soort zaken komt de sociale veiligheid niet ten goede. Ik zou graag zien dat er weer een gezonden situatie ontstaat om de taken van de fiscus veilig uit te kunnen voeren. Dit betekent wel dat we een heldere koers zouden moeten uitzetten. Ik geloof niet dat dit onder de huidige politieke leiders en verantwoordelijke Ministers en Stassen zal gaan lukken.

Als het demissionaire kabinet zijn plannen door blijft voeren, dan moet ik nog maar zien of mensen straks nog naar hun werk mogen en kunnen. Er is nu al sprake van groepen mensen uitsluiten voor bepaalde activiteiten (2G). Hoe ver gaan ze om straks ook mensen van de werkvloer uit te sluiten?

Je moet je op je werk veilig voelen om te kunnen zijn wie je bent, om je mening te durven geven en eventuele problemen waar je tegenaan loopt bespreekbaar te kunnen maken. Dit kun je alleen bereiken door vertrouwen in elkaar te hebben. Dit is heel belangrijk.

Ik denk dat het heel belangrijk is dat een ieder zich veilig voelt binnen onze dienst. Het maakt niet uit wie je bent, waar je vandaan komt, welke voorkeuren je hebt. Je mag er zijn als mens.
Maak het veel vaker bespreekbaar met elkaar. Wacht niet tot er problemen zijn, mensen buiten de boot vallen. Aan de voorkant laten blijken dat we allemaal gelijk zijn.

Ik ervaar de sfeer niet altijd als open en eerlijk. Dit zou de standaard moeten zijn. Soms heerst het "gevoel" dat het op indirecte manier tegen je gebruikt kan worden. Enkele ervaringen in het verleden gehad. Indien je namelijk open en eerlijk kunt zijn en je veilig voelt kun je (nadrukkelijk) samen tot uitzonderlijke prestatie 's komen. De vrijheid voelen om samen te redeneren ook al zit je fout. Kortom gehoord worden ook al heb je een andere mening als de rest.

Handhavend op treden tegen verwensingen tegen ambtenaren

Er moet meer tegengas komen vanuit de dienstleiding voor wat betreft de berichtgeving op het gebied van CAF / toeslagen. In mijn werk en privé krijg ik te veel commentaar op wat wij doen/gedaan hebben.

Mensen werken gedwongen thuis door de ingrijpende coronamaatregelen van het kabinet. Collega's hebben daar ook frustratie van en kunnen vereenzamen. Zullen daar niet altijd voor durven uitkomen. Dat moet de direct leidinggevende bewaken. Direct leidinggevenden zijn echter erg zwaar belast met vaak te grote teams. Mijn leidinggevende ook. Verder maak ik me grote zorgen over de discriminatie van collega's die gekozen hebben om zich niet te laten vaccineren. In mijnogen wordt die discriminatie door het kabinet veroorzaakt en bevorderd. Ik ben bang dat daardoor mensen uitgesloten gaan worden. Ik vind het absurd dat wij zoiets meemaken.

Er zijn diverse thema's die net zoals buiten het werk erg gevoelig liggen. Denk daarbij aan onderwerpen zoals Zwarte Piet, Koloniaal verleden en etniciteit. Er zijn medewerkers die hun mening hierover nadrukkelijk verkondigen zonder te beseffen dat dit niets met het werk te maken heeft of dat hun mening kwetsend kan zijn voor een ander.

Zie het gezegde onder professionalisering.

Ik ervaar m.b.t. samenwerken dat er onderscheid wordt gemaakt tussen gevaccineerd/ongevaccineerd.

Ik denk dat best wel collega's in de veldtoets last hebben op dit moment van de buitenwereld door alles wat maar geroepen wordt over de Belastingdienst. Dit geeft een onbehaaglijk gevoel. Daarop zouden wel trainingen ingezet kunnen/mogen worden.

Sociale veiligheid vereist naar mijn mening dat iedereen eventuele (gevoelens van) misstanden bespreekbaar durft te maken. Ik zie dat mijn collega's en ikzelf dat niet durven.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Sta voor je werknemers en hun werk. Nu zijn wij het pispaaltje voor politieke beslissingen en wetgeving. De media geeft een heel ander beeld dan wij uit de praktijk weten. En de media wordt geloofd.

Binnen de belastingdienst ervaar ik een angstcultuur, dit is ongewenst. Het begint ermee dat we dit serieus nemen en herkennen en er vervolgens mee aan de slag gaan. De huidige inrichting (veel managementlagen) institutionaliseert deze angstcultuur, een eerste belangrijke stap om angstcultuur aan te pakken, is een plattere organisatie met duidelijkere communicatie- en verantwoordingslijnen.

Er is sprake van veel negatieve berichtgeving over de Belastingdienst. Niet alleen vanuit de pers, maar ook vanuit de politiek (onze uiteindelijke opdrachtgever). Dit doet iets met de sociale veiligheid

Ik verwijs even naar de gehele toestand mbt Toeslagenaffaire en nu ook weer de FSV problematiek. We blijven speelbal van de politiek !

Erg belangrijk dat je een soort van vertrouwensband met je naaste collega s hebt, niemand is perfect en ieder doet op zijn manier zijn best, ik vindt sfeer erg belangrijk heb er zelf ook last als er op een kamer spanningen of irritaties zijn.

Zie antwoord vorige vraag

Een teamleider hoort er te zijn voor de medewerkers, hoort op te komen voor de belangen van de medewerkers, maar zijn te veel op de hand van de afdelingshoofden.

De organisatie en vooral teamleiders zouden meer doordrongen moeten zijn van het nut van mensen die kritisch zijn op de organisatie in plaats van te proberen deze weg te stoppen, en te voorkomen dat de directeuren misschien last van ze hebben.

Voor goede samenwerking met collega's moeten sociale contacten goed geregeld zijn. Sociale contacten nemen de belemmeringen van obstakels voor samenwerking weg.

Ik heb heel veel moeite met het onderwerp sociale veiligheid, momenteel werk ik bij de directie MKB, echter ik heb de overstap gemaakt <*****> vanwege een zeer onveilige sociale situatie in een team. Dit heeft geleid tot, ik mag wel zeggen een traumatische ervaring, waarmee ik nog af en toe in de knoop mee kan zitten. De beslissingen die genomen zijn vanuit de directie en de dienst hebben dit trauma alleen maar vergroot. Vervolgens zit ik nu in een team wat aanvoelt als een warm bad, veilig, stimulerend, collegiaal en vertrouwd en goed. Dus ik kan beide kanten van de sociale veiligheid binnen de dienst aanstippen.

Zie mijn antwoord bij het vorige punt.

Een veilige omgeving wordt m.i. versterkt door een open klimaat waarin het normaal is om fouten te mogen maken en hiervan te leren. Een goed/fout cultuur waarin er sterke oordeelsvorming plaats vindt draagt niet bij aan een open klimaat en zal ervoor zorgen dat mensen "bang" zijn om fouten te maken omdat ze hierop afgerekend worden.

De hiërarchie binnen de Belastingdienst is nog zodanig dat het hogere echelon weinig of geen boodschap heeft aan het werkvolk. Bij mij leeft de indruk dat M2 ook niet voldoende handvatten heeft om M1 te bewegen om de opvattingen van de werkvloer meer serieus te nemen.

Ik merk dat mensen met zaken zitten en zich niet durven uit te spreken. Ik heb daar zelf minder moeite mee.

Vanuit de organisatie wordt te weinig waardering en vertrouwen uitgesproken naar mensen op de werkvloer. Vooral de communicatie naar de buitenwacht is teleurstellend. Ik heb het idee dat dit ten koste gaat van een stuk werkplezier.

Mensen zijn in het verleden beschadigd door de manier waarop ze binnen de dienst zijn behandeld en hebben daar nog steeds last van. We moeten naar een cultuur waarbij fouten maken mag, leren daarvan moet en we stoppen met een afrekencultuur. Daar is een veilige omgeving voor nodig zodat het lerend vermogen van de organisatie optimaal kan worden benut.

Niet iedere M2 / M1 kan kritiek 'verdragen'. Dat maakt het lastig die te geven, juist omdat je als medewerker in een afhankelijke positie staat tov M2/M1. Een 360 graden feedback vanuit het team (de teams) naar M2/M1 zou een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

Steeds meer personen die de maatschappelijke druk op de Belastingdienst gebruiken om individuele medewerkers van de Belastingdienst te intimideren en onder druk te zetten louter om hun doel te bereiken.

Uit ervaring blijkt dat collega's zich niet meer durven uiten tegenover hun leidinggevenden nadat zij door die leidinggevende behoorlijk zijn geschoffeerd en 'op hun plaats' gezet. Die schoffering is soms klachtwaardig.

De dienstleiding, zowel midden- als hoger management, zou meer mogen uitstralen dat men prijsstelt op kritisch meedenken. Nu is het toch meer dat de lijn die van bovenaf wordt ingezet als de juiste wordt beschouwd en kritiek daarop wordt niet echt op prijs gesteld.

Hierbij moet je denken aan het in de media in de bres spring voor de medewerkers van bestuurlijke en politieke leiding. Dit wordt node gemist en heeft zijn uitwerking op de wijze waarop mensen zich als aangeschoten wild voelen en wardering en veiligheid missen.

Dit onderwerp houdt verband met de koers/visie van de organisatie, want als gevolg van het geen visie hebben en geen duidelijke koers varen komt de sociale veiligheid van medewerkers in het gedrang. Door toe te staan dat medewerkers van de Belastingdienst worden afgeschilderd als "in alle opzichten verschrikkelijk", ontstaat onvrede in de maatschappij en dat kan medewerkers in gevaar brengen.

Dat iedereen de vrijheid voelt om zich uit te spreken over hoe hij of zij de dingen ervaart. En zich dus ook veilig voelt.

Veiligheid van medewerkers staat in theorie voorop maar blijkt in de praktijk niet goed geregeld. Kritiek wordt weinig tot niets meegedaan, mensen worden zonodig overgeplaatst, zelfs kritische BMW-ers worden doorgeschoven. Absoluut geen veilige werkomgeving, andersdenkenden worden weggezet als lastig. Ben er van geschrokken eerlijk gezegd.

Meldingen over agressie worden niet serieus genomen.

Medewerkers uit verschillende lagen van de samenleving bij elkaar brengen binnen een professionele organisatie verlangt een stabiele en een voor idee bekende heldere organisatie. Hier mag best tijd en middelen aan besteed worden om cohesie te bevorderen. Met cofid is deze uitdaging groter geworden. Onderlinge respect voor vakkundige kennis, sociale afkomst en cultuur is een mix die permanente aandacht verdient

Ik merk dat de leidinggevende vaak een dominante rol aanneemt en het voor medewerkers in het algemeen moeilijk is om met een leidinggevende in gesprek te gaan. Er is te weinig aandacht voor het menselijke aspect. Het is nog altijd zo dat i.v.m. ongewenste omgangsvormen bij ongeveer de helft van de gevallen de leidinggevende de veroorzaker is.

Doordat de communicatie van hoe het er intern aan toe gaat (FSV, Toeslagen etc.) niet duidelijk naar buiten komt voel ik me soms niet veilig buiten de belastingdienst omdat mensen zo negatief naar ons kijken. Terwijl in de berichtgeving in de media best wat meer duidelijkheid gegeven kan worden.

Heeft dit nog uitleg nodig? Door alles wat er de afgelopen jaren is voorgevallen, is de betrokkenheid van de werknemers enorm afgenomen. Er is geen veilige werksituatie meer, je bent bang je uit te spreken of commentaar te hebben op de top omdat je bang bent je baan te verliezen. Bovendien wordt er weinig tot niets gedaan met feedback van medewerkers, waardoor medewerkers zich op een gegeven moment onthouden van deze feedback. De affiniteit verdwijnt, de betrokkenheid verdwijnt en je gaat je steeds minder verbazen over genomen besluiten. Ik ben zelf niet iemand die snel opgeeft, maar ondertussen is duidelijk dat de werknemer in de praktijk van ondergeschikt belang is. Ik vraag mij eerlijk gezegd wel eens af aan wie de politiek dan wel verantwoording aflegt. Perfecte voorbeeld van gelijke monniken, ongelijke kappen is dhr. de Jonge, die doodleuk bonnetjes van uitgaven van maar liefst 5 miljard niet kan overleggen. Als je daarentegen als particulier of ondernemer een klein foutje maakt of een bon niet bewaard, kan je dat duur komen te staan.

Ik werk nog maar een aantal jaren binnen de belastingdienst en heb daarvoor ruim 20 jaar elders gewerkt. Ik ervaar zelf wel sociale veiligheid, maar ik merk dat veel van mijn collega's zich onveilig voelen en zeer wantrouwend zijn, zowel richting de direct leidinggevende als de lagen erboven. Dit wantrouwen is in vele jaren ontstaan en er zal tijd, aandacht en nieuwe instroom voor nodig zijn om dit te veranderen.

Er zijn zoveel lagen/ managementlagen binnen de overheid. Hoe veilig voelt iedereen zich binnen die lagen. Vooroordeel: Hoe hoger je in de lagen terecht komt, hoe onveiliger het is??

Je kunt niet zeggen wat je ziet, hoort, vind of denkt. Vooral de ervaringen vanuit de praktijk mogen niet in rapporten, lijsten, mails oid terechtkomen.

N.a.v. ervaringen uit het verleden voel ik me niet veilig om mijn mening te uiten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

382 **Sociale veiligheid**

ja wanneer ben je veilig

Ik vind niet dat sprake is van sociale veiligheid. Bepaalde dingen breng ik op bepaalde niveaus niet ter sprake, omdat ik bang ben dat dit later consequenties voor mij heeft (met klokkenluiders loopt het meestal niet goed af!) en daar heb ik geen zin in.
Onze [redacted] er [redacted] Belastingdienst dragen sociale veiligheid een groot en warm hart toe. Nu alle lagen daaronder nog! Daarbij merk ik op dat er uitzonderingen zijn, maar die moet je met een lampje zoeken.

Er vindt momenteel een discussie plaats over al dan niet invoering van de coronapas op de werkvloer. Hierdoor wordt een aantal collega's gediscrimineerd, gestigmatiseerd en buitengesloten. Dit zorgt voor een zeer nare, onveilige sfeer.

Ook dit moet altijd de aandacht hebben

in de enquete wordt alleen naar de direct leidinggevende gevraagd, je teamleider. Maar er zijn vaak andere leidinggevenden betrokken bij je werkproces. Wanneer die je niet dekken bij lastige beslissingen, je serieus nemen bij klachten over de werkwijze van buiten de BD werkzame partijen en alleen sturen op cijfers, is de sociale veiligheid onder druk.

Sinds de toeslagenaffaire is in het algemeen de weerstand tegen de overheid toegenomen. In het contact met de belastingplichtige ben ik die overheid. Ik roep automatisch weerstand op. De ondernemers verwachten van mij een uitleg, maar het is inmiddels niet meer uit te leggen. Het enige wat je kunt doen is zo professioneel mogelijk werken. Het is belangrijk dat de werkgever pal achter zijn medewerkers staat.

Er gebeuren geregeld arbeidsconflictachtige incidenten op kantoor en er wordt altijd meteen geroepen (gedreigd!) dat persoon in kwestie of hele afdelingen een zwijgplicht wordt opgelegd!!!! Er zou veel meer openheid moeten zijn over dit soort incidenten en uiteindelijk weet iedereen het toch. Dat je zwijgplicht hebt buiten Belastingdienst vind ik wel logisch, maar onderling met je collega's vind ik echt te gek voor woorden.

Heb onlangs een praatje van een teamleider aangehoord over sociale veiligheid, terwijl ik op dat moment daar al geen kritiek op durfde te geven om het gedrag dat hij daarvoor al vaker had getoond. Geen enige zelfreflectie, foute wijze van aanspraken van personen en communiceren over collega's per e-mail.

Ik durf niet te veel kritische vragen te stellen of opmerkingen te maken.

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Ik vind dat ik teveel moet overleggen voordat ik een beslissing kan/mag nemen. Persoonlijk vind ik dat niet nodig. We zijn allemaal goed geschoold en weten we wat we doen. We werken aan eendracht van beleid en werk maar daartegen over staat weer dat elk project of onderzoek op zich staat. Dus ik pleit voor meer zelfstandigheid in het werk.
Ik ben bang dat het veel overleggen veroorzaakt word door de "fouten" die wij in het verleden hebben gemaakt.
Ik zou graag zien dat ook de Belastingdienst eens laat zien wat het werk inhoud. De automatisering, de controles die wij doen. Geef de burger eens inzicht in wat wij doen dan komen we niet alleen in beeld als er wat "fout" gaat.

minder standaard procedures. meer zelfstandig invullen van je werk. minder invulschema's puur voor managementinfo

na afronden van een onderzoek zijn er teveel collega's die nog jouw werk reviewen c.q. aanpassen. Ik snap dat er een goed rapport gemaakt dient te worden en daar sta ik volledig achter. Maar begeleid de collega's die meer aandacht behoeven en geeft de goed functionerende collega's meer ruimte

Binnen mijn werkveld moet met (te)veel mensen worden overlegd over te nemen beslissingen

Al vaker aangegeven dat de systemen de medewerkers ten dienste moeten staan, dus als hulp voor ons. Thans is het zo (binnen onze werkstroom) dat de systemen aangeven wat wij moeten doen. Dit gaat heel vaak tegen onze (wellicht nog te veel betrokken) principes in . Deze principes zijn ons aangeleerd tijdens in mijn geval 36 jarige werkervaring in onze organisatie.

Collega's die nieuw geworven worden, worden vaak niet all-round opgeleid. In plaats daarvan leren zij slechts een bepaald proces. Zelfstandigheid gaat hiermee verloren omdat kennis van andere processen nodig is om voldoende zelfstandig beslissingen te kunnen nemen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Mensen de gelegenheid geven om werkzaamheden te doen waar ze goed in zijn, zodat ze ook de mogelijkheid hebben zelfstandig te werken. Geen werk laten doen waar altijd hulp bij nodig is, als de medewerker dat niet wil.

Tegenwoordig wordt de kennis van de medewerker regelmatig in twijfel gebracht, door allerlei verplichte consultaties met specialisten. Voorheen werkte je je in een team waarin meerdere specialisten en middelen waren vertegenwoordigd, waardoor je korte lijntjes had en meer branche-specialistisch je werk kon doen.
Omdat specialisme en administratie in één team zaten kon er snel en vooral kordaat gehandeld worden.

Binnen de Belastingdienst wordt zelfstandig gewerkt. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen starters en meer ervaren nieuwe medewerkers. Hierdoor kunnen starters verdwalen; in de processen, de termijnen, de hoeveelheid werk. Door starters (junior) te koppelen aan meer ervaren medewerkers (senior) kan dit voorkomen worden.

Tot nu is de zelfstandigheid in het werk wat mij betreft prima...graag houden zo.....je kunt niet alles op voorhand willen regelen....heel vaak is belastingheffing ook maatwerk

Het is belangrijk dat je zelf in ruime mate je werk in kan delen. Niet de verplichting van nu moet je dit dan en daarna moet je dat doen. Zelf je prioriteiten bepalen (indien mogelijk).

We hebben onze werkzaamheden op de afdeling ingedeeld in diverse werkzaamheden. Je vult een wee van te voren dagbord. Daarin zet je per dag je werkzaamheden in die je wil doen. De planner houdt daar rekening mee en komt voor 90% aan je wensen tegemoet. Dus van eenzijdig werk is bij ons niet ter sprake.

Het lijkt er op dat in de controle er steeds meer mensen een plasje moeten doen over de controle-resultaten.

zowel mijn functie als controlemedewerker als het thuiswerken geeft mij veel zelfstandigheid om mijn werk in te delen.

Een inspecteur kan zeer zelfstandig werken. Dit is niet per se positief. Een inspecteur die gelooft in zijn/haar eigen gelijk en op die manier te werk gaat. Je kan het bijvoorbeeld ook verkeerd aangeleerd hebben. Echter weinig toezicht hierop. Ik ben van mening dat zelfstandigheid goed is, maar dat ook meer tijd moet bestaan voor gesprekken met collega's waar iedereen zich mee bezig houdt, elkaar helpen, argumenten uitwisselen, vaker tegenlezen.

Zelf binnen een eenheid regionale projecten kunnen en mogen opstarten zonder dat er eerst een weg van jaren moet worden afgelegd. Iedereen moet er zijn/haar goedkeuring aan geven.

Ik mis de zelfstandige keuzes van ons team om het werk te kunnen indelen zoals wij het goed achten. Zonder dwang van onze teamleider zoals hij het wil.

Mate van zelfstandigheid en professionele ruimte zijn voor mij vrijwel gelijk. Veelal moeten wij nu verantwoording afleggen bij een leidinggevende die niet bekend is met ons werk. Kwantiteit gaat boven kwaliteit en dit is niet goed. Aantallen moeten gehaald worden en hoe is bijna niet belangrijk. Dat herstellen van fouten veel geld en tijd gaat kosten en soms ook grootte nadelige gevolgen kunnen hebben, als het al niet onomkeerbaar is lijkt er niet toe te doen. Stop met het vele malen administratief moeten vastleggen en verantwoorden van wat je doet! Dit koste vele malen meer tijd dan het werk zelf!!

We worden geleefd door de waan van de dag en de AVG(Angst Voor Gevolgen) van en door het management. We kunnen wel zelfstandig werken maar worden hierin beperkt door de mate van toezicht "het op de vingers kijken" van boven af.

als controlerend ambtenaar heb ik ruimte nodig om kennis, expertise en creativiteit in te zetten. Dat wordt nu beperkt/niet gewaardeerd doordat alles middels afvinklijstjes bekeken wordt.

Minder pre-scriptief werkzaamheden uitvoeren. Binnen wettelijke kaders meer ruimte krijgen om daadwerkelijk de menselijke maat te kunnen toepassen. Intenties tellen niet, daden wel!

De persoonlijke kwaliteit van de medewerkers wordt beperkt door landelijke voorschriften die ook nog niet altijd logisch zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

De mate van zelfstandigheid in het werk wordt steeds meer beperkt, enerzijds doordat wet- en regelgeving steeds onduidelijker wordt, waardoor je meer afstemming moet zoeken in de vaktechnische lijn en daar steeds afhankelijker van wordt. Anderzijds doordat er vanuit de vaktechnische lijn naar beneden meer en meer standpunten gedeeld worden die moeten worden gevolgd. Deze zien vaak op een casus die nooit echt vergelijkbaar is met je eigen casus en waarbij je dan gedwongen wordt dat standpunt naar voren te brengen, terwijl dat standpunt vaak geen passend antwoord is voor je eigen casus. Ook hierdoor moet je steeds vaker casussen intern voorleggen, wat sterk afdoet aan de autonomie die je nog hebt in je werk, omdat je uiteindelijk moet volgen wat er intern besloten wordt, of je het er nu mee eens bent of niet. Dit is een zeer slechte ontwikkeling. Alles wordt zo steeds theoretischer en meer juridisch ingestoken, wat een praktische afhandeling van zaken in de weg staat.

Om de menselijke maat te kunnen toepassen moet er geen afrekencultuur ontstaan. De medewerker moet in staat blijven om zelfstandig keuzes te maken, omdat de medewerker degene is die het meest dichtbij de feiten en omstandigheden van het specifieke geval staat. Een fix of review moet daarom m.i. alleen als coachingsmiddel gebruikt worden. Tot heden heeft dit nog niet nadelig gewerkt voor mij, maar ik hoor en zie de signalen om me heen. Dit moet m.i. ook aan (alle) teamleiders verteld/herhaald worden.

Als ervaren inspecteur altijd gewend geweest om zelfstandig te beslissen. Uiteraard altijd in overleg met collega's en/of leidinggevende bij "omstreden"zaken. Nu gedwongen in keurslijf met tegenlezen, KMO, raadplegen formeel recht, etc. Het schiet helemaal door. Idem ridicule uitvoering fix. Gezond verstand gebruiken is er blijkbaar niet meer bij.
Als ik lees dat er geen kenbare instemmingsbrief van belanghebbende in dossier zit ivm langere behandelduur, terwijl in zelfde dossier duidelijk blijkt dat partijen met elkaar in overleg zijn, snap je het als uitvoerend fixer het ook niet helemaal. Als er helemaal geen overleg is akkoord, maar als je in dossier ziet dat er gewoon overleg gaande is, is een instemmingsverklaring gewoon onzin.

Er werken binnen de Belastingdienst veel deskundige medewerkers. Tegenwoordig is alles zo dichtgeregeld dat te pas en te onpas de vaktechnische lijn moet worden geraadpleegd. Te vaak zie ik dat daar de angst regeert, waardoor inhoudelijk niet de goede keuzes gemaakt worden. Dit holt ons toezicht dramatisch uit.

Het zelf posten kunnen beoordelen en afwerken met behulp van meerdere tools.

Zelfstandig kunnen werken is erg belangrijk om goed te kunnen presteren en dat geeft vertrouwen en daadkracht voor de organisatie

In mijn functie vind ik dat ik tot op een bepaalde hoogte zelfstandig moet kunnen beslissen. Ik vind dit nu toch vaak te hiërarchisch ingericht.

Min of meer een soort van "eigen" toko, dingen waar JIJ verantwoordelijk voor bent en op aangesproken mag worden.

Vind het belangrijk om zelfstandig mijn werk te kunnen doen en zelf kan indelen waar ik mee begin.

Ik vind het onwerkbaar als ik elke beslissing eerst moet afstemmen

Een vd teamleiders is het samenwerkingsverband van meerdere teams (waaronder dat van mij) heeft duidelijk moeite met het delegeren van verantwoordelijkheid, ook naar HBO'ers en academici.

Onder zelfstandigheid versta ik dat een ieder zelf in staat gesteld moet worden om de werkzaamheden naar eigen bevind af te handelen. Het ligt sterk in het verlengde van de professionele ruimte die een medewerker moet kunnen nemen. Dat hierbij een leerproces een rol speelt, beslissingen anders uit kunnen pakken of collega's een ander kanaal aanboren om tot de juiste beslissing te komen, moet als investering geaccepteerd worden

Het gaat mij om de toepassing van het begrip "maatwerk".
Het is nodig dat we daarover goed en concreet met elkaar in gesprek zijn/gaan.
Omdat maatwerk voor de een, ongelijke behandeling voor de ander in zich houdt. En omdat we, gezien de ervaringen met toeslagen, ook qua toepassing van recht niet meer volledig kunnen leunen op uitspraken rechters, omdat ook zij soms met oogkleppen op met hun uitspraken leunen op eerdere uitspraken. De samenleving vraagt van ons ieder individueel geval opnieuw en goed te wegen. Dat vraagt heel veel van het zelfstandig werken van onze medewerkers.

Ik kan niet zelfstandig werken omdat er altijd weer ergens akkoord voor nodig is, altijd weer meer vragen. Anderzijds is de auditcultuur niet sterk genoeg ontwikkeld EN wordt er teveel "eigen vlees gekeurd door de slager".
In een keten heb ik erg veel koppelvlakken en veel meer (gecreerd) dan in een andere complexe organisatie waar ik voorheen werkte.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Door het landelijke werken is het organiseren van het eigen werk en daarmee ook de zelfstandigheid in het werk verloren gegaan. Het centraal en uniform werken geeft te weinig ruimte voor een een eigen inbreng. Daarmee gaat ook een stuk werkplezier verloren en het zorgt dat medewerkers gedemotiveerd raken.

Vertrouwen op de kennis van de medewerkers in het hoe en wat rapporteren van bevindingen

Verantwoordelijkheden en de daarbij behorende bevoegdheden kunnen lager in de organisatie worden belegd. Er ligt teveel bij de regiodirecteuren wat gedelegeerd kan worden naar teamleiders.

In de controle ervaar ik dat het prettig is om te overleggen inzake bepaalde kwesties.

Iets minder overleg c.q. vastleggingen; meer vertrouwen op professionaliteit individuele medewerker

Door het thuis werken is het lastig om ingewerkt te worden. Dat ervaar ik als zeer hinderlijk. Hierdoor functioneer ik minder.

Teveel regeldrift en van bovenaf opgelegde controle. Wij zouden mensen veel serieuzer moeten nemen in hun vakmanschap en ruimte geven om verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk. Daarnaast rugdekking bieden en garanderen dat fouten maken mag.

De laatste jaren zijn de werkzaamheden steeds meer afgekaderd. Vanuit Data en Analytics wordt beslist. Er wordt gedaan alsof er voor de werkzaamheden mogelijk is om een blauwdruk te maken zodat iedere casus op de zelfde manier behandeld wordt. Dit is echter onmogelijk, omdat geen enkele casus (aangifte, controle, vooroverleg, vragen) hetzelfde is. Dus leg net als vroeger meer verantwoordelijkheid bij de medewerker, met eventuele toetsing achteraf, in plaats van dat iedereen er tegenwoordig wat van moet vinden. Ga uit van de professionaliteit van de medewerker waardoor alle belastingplichtigen weer de behandeling op maat krijgen.

Is belangrijk om zelfstandig beslissingen te kunnen nemen.

Vroeger was ik projectleider en was ik verantwoordelijk voor "mijn" project, Daarin had je een grote mate van handelingsvrijheid dat resulteerde in effectieve en efficiënte resultaten. Ik legde verantwoording af aan de plv dir van het kantoor en dat was het. Later is gekozen om het projectleiderschap af te schaffen. En nu mogen we regievoerder spelen, zonder enig mandaat of beslissingsbevoegdheid. Alles moet in de lijn besproken worden, met als resultaat dat er niks gebeurd. En dan hoef ik al helemaal niet te spreken over effectiviteit en efficiëncy. Daarom zou het veel beter zijn als onze werkgever weer vertrouwen zou hebben in zijn personeel, op zou komen voor zijn personeel en de politiek ervan zou overtuigen dat ons werk in het belang van de staat is en dat er geen obstakels (AVG) op die weg moeten zijn.

Minder overleg en afstemming collega's. Minder vooraf voorleggen controleplannen

We sturen op profesioneel handelen maar tegelijkertijd wordt de medewerker beperkt in zijn handelen door limiteren van beschikbare tijd per product en sterkte gerichtheid op het te behalen aantal posten. Daarnaast vaak strakke sturing op wijze waarop zaken behandeld worden waardoor de zelfstandigheid in het werk vaak onder druk staat.

Als controle medewerker ben je de meest gecontroleerde ambtenaar bij de Belastingdienst. Voordat een rapport de deur uit gaat hebben er veel mensen hun mening overgegeven en moet je vaak zoveel aanpassingen doen dat er van jouw eigen rapport weinig overblijft. Rapport van een controle medewerker wordt beoordeeld door: Rapportlezer, middel lezers, VTA, boete specialist, review en na afloop ook nog eens de Flx (review door VTA van ander belastingkantoor).

Het moet gaan om het zoeken naar een evenwicht tussen professionele verantwoordelijkheid en transparantie/afstemming/verantwoording. Om willekeur te voorkomen en om gezamenlijk te komen tot een verantwoorde ontwikkeling van allerlei vraagstukken (fiscaaltechnisch maar ook bijv. menselijke maat) is het nodig om belangrijke vragen/cases in gezamenlijkheid te behandelen.

Er wordt nog veel op kwantiteit en minder op kwaliteit gestuurd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Teveel micromanagement door mijn direct leidinggevende. Mijn direct leidinggevende gaat enkel af op BI cijfers in de beoordeling of je goed presteert. Mijn werk is voor een groot gedeelte niet te vangen in BI cijfers, dus presteer ik volgens de visie van mijn direct leidinggevende niet goed. Ik mis vertrouwen van mijn direct leidinggevende en interesse in mijn werkzaamheden. Ik ervaar ook te veel procesmatige/administratieve voorschriften, gemaakt door mensen die niet in het uitvoerende proces zitten. Hier wordt ook streng op gecontroleerd. Terwijl deze voorschriften niets te maken hebben met vaktechniek en juridische eisen aan dossier. Hierdoor ervaar ik te weinig beoordelingsruimte.

Veel werk is herhalend en gericht op het halen van targets of deadlines, waardoor het lastig is enige zelfstandigheid te betrachten.

Steeds vaker wordt door belastingplichtigen in het directe contact per telefoon of hoorgesprek een beroep gedaan op de menselijke maat en het lef om zelf beslissingen te nemen en ons niet te verschuilen achter de regels. We hebben echter wel met die regels te maken, die vaak niet of slecht uitvoerbaar zijn. Er moet dan ook meer worden gelobbyed richting Den Haag om de wetten uitvoerbaarder te maken.

Het zelfstandig benutten van een eigen professionele ruimte door academici. Menselijk maatwerk leveren.

Het is voor mij in mijn werk niet meer mogelijk zelfstandig een beslissing te nemen. Al mijn standpunten worden bepaald door de F er die boven mij staat

Zelfstandig beslissen wordt steeds meer beperkt. Alles moet via protocollen en binnen de kaders passen. Steeds minder maatwerk mogelijk.

In deze tijden van thuiswerken beter in beeld krijgen waar mensen mee bezig zijn. Er zijn nu collega's die klagen dat ze hele dagen niets te doen hebben.

We zijn nu in een moeilijke periode ivm corona, dus thuis werken is essentieel. Dan ben al op jezelf aangewezen vooral als je net komt kijken/ of net een nieuwe baan krijgt. Met zelfstandigheid komt de ict om de hoek kijken die ook handje kan helpen om meer tools te geven/ het duurt veel te lang dat je applicaties het doen.

Het werk dat binnenkomt, wordt direct doorgezet naar de medewerker. Als er veel werk binnenkomt en minder mensen beschikbaar zijn (zoals nu, met dossiers die meer tijd kosten ivm meer oog voor menselijke maat etc., en tegelijk minder collega's, ivm FSV, toeslagen en andere politiek gewenste crisisprojecten die veel FTE leegtrekken uit andere directies), komt de hogere werkdruk direct bij de behandelaren terecht. Tegelijkertijd is het voor de medewerker niet of zeer beperkt mogelijk om op een 'pauze' knop te drukken in de aanvoer van het werk. Dit, omdat de teamleiders bij de directies niet op een 'pauze-knop' kunnen drukken. Dit, omdat de directies niet bij de politieke leiding 'nee' durven te zeggen. De steeds verder uit de hand lopende politieke wensen worden zelfs niet direct gekoppeld aan meer budget voor meer mensen. Hierdoor neemt de werkdruk op de werkvloer natuurlijk gestaag toe. Het afgelopen jaar heb ik hierdoor al mijn verlof in moeten zetten om mijn werkuren en werkaanbod een klein beetje te verminderen, zonder dat ik echt vakantie heb kunnen nemen.

Het voelt bovendien heel onprettig om zelfs maar om pauze te durven vragen. Want ik weet, dat mijn collega's het extra werk op moeten pakken. Collega's, die ook al overlopen van het werk.

Er wordt gezegd en gesteld dat we veel meer vanuit onze eigen professionaliteit moeten werken. In de praktijk is dit zeker niet zo. We worden door diverse tools compleet in een keurslijf geduwd. Het lijkt wel lopende bandwerk en geeft niet of nauwelijks ruimte voor een soms benodigde op maat gemaakte oplossing

Bij elk middel moeten we altijd een overleg plegen, terwijl dat het antwoord heel simpel is.

De werkzaamheden moeten teveel in een applicatie worden vastgelegd. Hetgeen in de applicatie moet worden gevuld is belangrijker dan het resultaat van je werkzaamheden. De administratieve vastleggingen zijn belangrijker dan de uitvoering in de praktijk.

De stroperigheid neemt m.i. toe. We worden steeds meer belemmerd door protocollen en de vroegere korte lijnen binnen de vaktechniek zijn weg. 1. binnen mijn vaktechnische lijn gedraagt men zich - heel anders dan voorheen - 'top down' tegenover de werkvloer. Een notitie wordt bijvoorbeeld slecht gemotiveerd verworpen per e-mail. Als je daarover wilt praten omdat je het er niet mee eens bent, wordt dit afgehouden. Enkele jaren geleden was de hogere vaktechniek t/m het Ministerie goed benaderbaar, nu niet.

een goede werkverdeling van thuis en op kantoor werken.
Thuiswerken werkt perfect als je tenminste maar een goede en stabiele internetverbinding hebt. En je kunt via de verschillende (digitale) kanalen goed contact hebben met je collega's.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Ik vind dat ik goed in staat ben om zelfstandig te werken en daarin ook beslissingen te nemen. Hetgeen ik hinderlijk vind is het feit dat genomen beslissingen te veel verantwoord moeten worden. Een standpunt bespreken met een collega is prima echter momenteel worden beslissingen nadien nog eens beoordeeld (review) en wellicht nog een paar keer. Men brengt daarin geen nuance aan, beslissingen met kleine belangen worden net zo strak beoordeeld als besluiten met grote belangen.

Ik zou meer mijn werk op kwaliteit en minder op kwantiteit willen richten. Dit betekent dat ik werk op mijn niveau moet krijgen.

De mate van zelfstandigheid is afgenomen. Dit komt mede door wet- en regelgeving.

Ik ben van mening dat er veels te veel gedicteerd vastgelegd moet worden. Met name ATB wordt zo voorgeschreven dat het veel tijd kost zeker als het kleine onderzoeken betreft.

De administratieve last en wat je allemaal moet doen is veel en zorgt dat je de controlles nooit in de gegeven tijd kan doen

Ik vind dat er vanaf de start een sterkere begeleiding moet zijn. Ook met werken op afstand. Op deze manier kunnen nieuwe medewerkers sneller zelfstandig aan het werk.

Ik ben vrij in de aanpak van het aangeboden werk. Mijn teamleider heeft vertrouwen in de kwaliteit van het leveren van mijn werk.

Het is voor mij erg belangrijk dat ik zelfstandig kan werken. indien mogelijk wil ik mijn tijd en werk zelf indelen.

Ik vind zelfstandigheid in het werk een groot goed dat het plezier in het werk bevordert. De top-down benadering bij vraagstukken zonder goede informatie vanuit het werkveld bevordert dit vaak niet.

in de controle kan je aan 1 kant zelfstandig werken echter heb je zoveel mensen nodig om een controle tot een einde te brengen , en dan nog wordt in bezwaar tegemoet gekomen!!! constant discussie tussen kantoor en controle. bel.pl en adviseurs weten dat als ze maar moeilijk blijven doen, toch aan het langste eind trekken

In het controlewerk is zelfstandigheid van belang zeker in het ITE-team. Ik moet in staat zijn, worden gesteld, zelf mijn oordeel te kunnen vormen over de dingen die mij voorgelegd worden zonder constant overleg te moeten voeren met anderen. Niet te verwarren met verantwoording af leggen over de keuzes die ik gemaakt heb.

Met het nieuwe hybride werken komt zelfstandigheid nog meer op het bord van de werknemer, maar niet iedereen kan hier even goed mee omgaan. Ik ben van mening dat hiervoor gelet de grote nieuwe instroom/generatie wel extra aandacht voor moet komen.

Er zijn veel medewerkers die het lastig vinden zelfstandig te werken. Wellicht een cursus of iets dergelijks wat er van ze verwacht wordt zodat ze hun werk zelfstandig kunnen doen. Nu merk ik vooral dat ze collega's continu ophouden door hun vragen, omdat ze zelf niks uitzoeken. Dat lijkt me niet de bedoeling. Alleen als je nog in het leerproces zit.

De mate van zelfstandigheid in het werk is de laatste jaren sterk ingeperkt. Dit houdt in dat er veel opgedane kennis verloren gaat, en mede hierdoor is het werkplezier sterk verminderd en de eigen verantwoordelijkheid (zelf indelen v.h. werk, prioriteiten stellen en zelf mogen nadenken) is afgenomen. Het overgrote deel van de collega's werken al meer dan 30...40 jaar bij deze organisatie. Maar we worden betutteld door het opstellen van wekelijkse lijstjes met werkzaamheden/werkstromen waarop collega's voor die week staan ingedeeld.
Ook het regelen van verlof/vrije dag waarbij wij jaren zelfsturend waren, onze verantwoordelijkheid namen en ook aankonden (een uitzondering daargelaten) wordt deze betutteling nog meer toegepast doordat we via leidinggevenden toestemming moeten vragen. Dit is geen vooruitgang maar we gaan terug naar 40 jaar geleden. Dit is een slechte ontwikkeling.
Medewerkers (sters) hebben behoefte aan autonomie! En dit is er nagenoeg niet meer. De laatste jaren is gekozen voor meer zakelijkheid in de organisatie. Dit heeft geresulteerd dat de organisatie enorm negatief in de publiciteit is gekomen. Waarbij moet worden opgemerkt dan onze organisatie de medewerkers (sters) nooit op enige wijze hebben verdedigd. M.i. zijn ze behoorlijk tekort geschoten in hun verantwoordelijkheid t.o.v. alle medewerkers(sters). Nu moet alles weer worden teruggedraaid. We gaan weer terug naar een periode van jaren geleden waarbij de organisatie meer klantgericht was ingesteld.

De mate van zelfstandigheid is in principe prima, waarbij je uiteraard rekening moet houden met de wettelijke bepalingen en voorschriften.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

316 **Mate van zelfstandigheid in het werk**

Mijn zelfstandig handelen wordt ingeperkt door een rammelend raamwerk van zogenoemde kwaliteitscontrole dat van volstrekte willekeur aan elkaar hangt, alleen maar vertragend werkt en frustraties oproept en derhalve geen toegevoegde waarde heeft.

In principe kan en moet het werk zelfstandig uitgevoerd worden. Achteraf moet een hele batterij aan personen en functionarissen hier nog iets van vinden. Hier hoor je zelden of nooit iets van terug, dus of ik doe mijn werk briljant en waarom zouden dan iedere keer zoveel mensen hun neus over mijn werk moeten wrijven. Of men zet hier en daar een vinkje en vindt het verder wel best.
Als ik persoonlijk zaken niet juist doe, dan zou ik daar graag terugkoppeling over krijgen en als ik het altijd goed doe (krijg feitelijk nooit terugkoppeling), stop dan met het hele controle op de controle circus.

Ik vind het prettig dat ik mijn werkzaamheden in grote mate zelfstandig kan verrichten. Daarbij merk ik op dat het goed is dat het belangrijk is dat er sprake is van 'collegiale toetsing' van uitgaande post in de zin van tegenlezen. Dit houdt je scherp, mede door een mogelijke andere kijk op het geheel door de collega.

Zelfstandigheid in het werk is belangrijk. Geef mensen die ruimte door de kaders goed aan te geven waarbinnen zelfstandig geopereerd en beslist kan worden en in welke gevallen overlegd moet worden.

In de afgelopen zijn er relatief veel jonge mensen met een beperkte werkervaring ingestroomd. De ervaring leert dat deze medewerkers begeleiding nodig om meer zelfstandig te gaan werken. De collega's die deze begeleiding kunnen geven zijn echter beperkt door de grote uitstroom van ervaren medewerkers. De achtergebleven collega's hebben het druk met hun eigen werk, waardoor de tijd ontbreekt om collega's te begeleiden. Daarnaast doen de Corona-omstandigheden hier ook geen goed aan.

Niets bijzonder, prima zo als het nu gaat.

ik constateer een toename van interne regels en voorschriften/protocollen die de persoonlijke werkruimte steeds meer beperken.
Tevens kosten die regels/voorschriften steeds meer directie tijd.
Het lijkt alsof er angst dat er eventueel iets misgaat de voornaamste drijfveer is van de top van de belastingdienst. Dit resulteert in het voortdurend verder inperken van de de zelfstandigheid (professionele werkruimte) van de medewerker door nieuwe regels/voorschriften of beperkende uitleg van bestaande regels/voorschriften.

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

De meeste (nieuwe) managers hebben geen idee wat de werkvloer doet. Dus de beoordelingen en P-gesprekken zijn in mijn ogen geen beeld van de werkelijkheid. Zeker in corona tijd weet de manager niet wat er speelt op de werkvloer > het contant is er bijna niet

Hebben het afgelopen jaar niet plaatsgevonden. om nog enigszins op de hoogte te blijven zowel zakelijk als privé van de medewerkers is dit toch wel een must.

Geen commentaar. Het is niet anoniem.

Ik mis in het p gesprek de aandacht over hoe het werk gedaan wordt. Het gaat meer over de cijfers die uit SAP komen, verlofdagen, ziekteverzuim. Navraag bij naaste collega's is m.i. zeker nodig om een beeld te krijgen over hoe men werkt en hoe de collegialiteit is.

Beoordelings-en/of voortgangsgesprekken worden vaak geknipt en geplakt. Iedere keer weinig schokkende veranderingen in deze gesprekken. Het is een verplicht nummer geworden voor de leidinggevenden.

Het vervallen van de diploma eis heeft al heel veel frustraties opgeleverd binnen de kantoren. Perfect functionerende functionarissen zijn met uiterst vage redenen
afgewezen.
Vreemd dat bij belangstellingsinventarisaties de gesprekken op een ander kantoor worden gevoerd en er geen overleg is met de betreffende teamleiders.
Daarnaast is het een gemis dat je niet even kan binnenlopen op een HRM afdeling(vroeger gewoon personeelszaken) om bepaalde zaken te kunnen bespreken.

Ik vind dat het beoordelen nog steeds op de casus plaatsvindt en niet op de medewerker. Een F medewerker die I posten behandelt, wordt niet hoger gewaardeerd omdat het boven niveau is. Ook deeltijd speelt negatief mee bij het beoordelen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Vaak is het een standaard verhaaltje. Ik heb niet het gevoel dat er echt per persoon wordt gekeken.

Afschaffen en alleen laten plaatsvinden indien een van de partijen dit nodig acht.

Regelmatig contact met mijn leidinggevende of met mijn medewerkers is erg goed. Door te veel ander werk, komt dit onder druk te staan. Het aantal vastleggingen van beoordelingen is oké. Vraag me wel af of de kwaliteitseisen voor een P gesprek bij iedereen bekend zijn en of er uniformiteit is. M.i. zou het wenselijk zijn als je per afdeling een aantal vaste (beoordelings) items krijgt en variabelen kreeg aangereikt. Dat is nu vaak afhankelijk van de inspiratie van een leidinggevende, medewerker. Bijvoorbeeld wat zijn behandeltijden, doorlooptijden van een product, leerroutes klaarzetten in P direkt, competenties per functie klaarzetten in P direkt.

De enige momenten dat de leidinggevende van zich laat horen is als er een gespreksverslag moet komen in p-direkt. Hij/zij moet immers naar boven toe aantonen dat er een gesprek geweest is. Enige diepgang ontbreekt geheel. Het is slechts een kunstje wat opgevoerd word. Dat p-direkt gevuld wordt lijkt de voornaamste reden voor het gesprek. De eigenlijke noodzaak slechts bijzaak. Dat dit gedrag tijdens de pandemie doorgezet wordt is des te triester.

De beoordeling zou wat mij betreft ook meer tot uitdrukking moeten komen in financiële effecten. Nu is er nauwelijks koppeling tussen prestatie en beloning. Met name jongere mensen hebben nu nauwelijks financiële ontwikkelmogelijkheden, omdat de maximale beloning (afgezien van een incidentele marginale beloning) bestaat uit de volgende trede binnen de salarisschaal.

Beoordelingen en p-gesprekken stellen weinig voor. Bij goed functioneren heeft de teamleider weinig mogelijkheden om de werknemer extra te belonen of een periodiek te geven. Het is allemaal ver van de realiteit.

Huidige systematiek van 3 gesprekken per jaar, lijken verplichte nummertjes. Als leidinggevende achter volgt de BI je. Maar helpt nu de huidige systematiek. Initiatief ligt nog steeds bij de leidinggevende, terwijl het gaat over het werk en de ontwikkeling van de medewerker. Ik ben voorstander zijn van een meer gelijkwaardige systematiek, waarbij de medewerker zelf eerst zijn inbreng doet voor de gesprekken. Dit vraagt wel een cultuurverandering, want de meeste medewerkers zitten achterover en wachten op hetgeen je als leidinggevende hebt te vertellen.

minder afhankelijk van band met eigen leidinggevende

Het lijken steeds meer streepjes aan de balk te worden. Wegens ziekte is een teamleider bijvoorbeeld niet in staat het derde P-gesprek te voeren. Nu voert een andere leidinggevende de gesprekken omdat er anders geen derde gesprek wordt geregistreerd in P-direct... Die andere leidinggevende weet eigenlijk niets van wat wij doen.

De eisen die nu aan het afwerken van posten worden meegegeven zijn soms lastig te halen.

De gemiddelde duur van een post is erg wisselend.
Ook de gemiddelde correctie van een post is wisselt veel.

Soms ben je erg lang bezig met een post en blijkt alles goed te zijn, dan ben je veel tijd 'verloren' en heb je geen correctie.

De gesprekken lijken leveel op een sjabloon van het vorige gesprek. Het beloningsvraagstuk wordt altijd overgeslagen. Natuurlijk tenzij je er zelf over begint.

Beoordeling is altijd lastig in verband met het gebrek aan kennis bij de leidinggevende van de werkzaamheden die ik uitvoer

Teveel hoor ik dat er teamleiders zijn die dit afraffelen. Dus alleen praten met de teamleden bij die P gesprekken. Tussentijd is er geen contact. En dat in deze tijd. Het is een eenzijdig gesprek en sommigen plakken knippen ook nog. Ik probeer de collega's er van te doordringen dat als je loopbaanaspiraties hebt dat je dan zelf ook input moet geven op je p gesprek. Geldt niet voor mijn team

Wat mij betreft is 2 x per jaar meer dan genoeg, als je je leidinggevende weet te vinden naast de P-gesprekken (indien nodig)

Ik weet niet hoe de gesprekken met de leidinggevende dit jaar weer wordt genoemd. Ook is mij niet duidelijk wat de inhoud en gevolgen van het gesprek (zullen) zijn. Graag een eenduidig traject met één naam en visie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Door het thuiswerken heb je soms het idee dat je "maar wat doet". Je doet je best, maar je hoort minder vaak of dingen goed of slecht gaan. Ik vind het belangrijk dat de beoordelingsgesprekken/P-gesprekken regelmatig plaatsvinden, zodat er op tijd kan worden ingegrepen als er iets veranderd moet worden aan je werkwijze.

Ik mis de ruimte en tijd die er voor P gesprekken nu door corona en drukke werkzaamheden, worden genomen voor een gesprek.

Mensen belonen voor hun werkinzet, kwaliteit, houding een gedrag. Dit houdt mensen scherp en gemotiveerd om zichzelf ook te blijven ontwikkelen. Het is niet wenselijk dat mensen binnen een functieniveau's hetzelfde salaris ontvangen, maar de kwaliteit van werk of de werkhouding een verschil is van dag en nacht.

De huidige wijze van beoordelen voegt niks toe, het is een kwestie geworden van onderdelen afvinken. Uit een P-gesprek volgt zelden nuttige feedback.

Leg bij beoordelingen en p-gesprekken de nadruk op het welbevinden van de medewerker. Als iemand zich goed voelt en op de juiste plek zit, is dit te zien in de prestaties.

Drie keer per jaar is de standaard. Het komt neer op een verplicht nummer terwijl het qua inhoud vaak summier blijft.
Meer werk gerelateerd, gericht op wat je doet en minder verplicht qua aantal gesprekken.

Ik heb geleerd dat als een teamleider zijn informatie krijgt van een l-er niet in staat is een eigen standpunt in te nemen die afwijkt van de l-er, omdat deze vaktechnisch veel meer weet. Dat maakt dat de menselijke kant onderbelicht blijft, en eea wel vastgelegd wordt. Er kunnen dan feitelijkheden in de beoordeling worden gezet die geen recht doen aan de juistheid en de manier waarop het gesprek is ervaren. Kan leiden tot vertrouwensbreuk.

Beoordelingsgesprekken en p-gesprekken vind ik niet veel inhoud hebben, omdat ik de indruk heb dat mijn leidinggevende niet echt weet hoe ik werk en hoe ik mij onderscheid van mijn directe collega's. Ik vind dat individuele functies beter beoordeeld worden dan wanneer je werkt binnen een groep. Door een individuele functie val je beter op. Dat is jammer als je binnen een groepsfunctie valt en daardoor minder in het zicht werkt van je leidinggevende dan wanneer je meer op het vlak van de werkgevende werk verricht. Onderscheid in het werk wordt dan niet echt gezien.

Dit is nu drie keer per jaar. Een keer lijkt mij voldoende. Elk kwartaal worden er onderhanden werk gesprekken gedaan.

Collega's de niet(s) presteren geen plaats meer geven in onze organisatie.

Dit kan in 1 gesprek i.p.v. 3. Je kunt de betreffende onderdelen bespreken en vasteleggen in 1 gesprek. Dit is ook zo opgenomen in ons CAO. Dat de directie dit heeft vertaald na 3 gesprekken begrijp ik, maar zou geen verplichting moeten zijn.

Wat meer structuur in de persoonlijke en beoordelingsgesprekken. Dit jaar nog nauwelijks gehad.

Beoordeling is wederom gericht op kwantiteit (3 gesprekken per jaar), ipv het hogere doel, wat wil je realiseren met je medewerker. Gemotiveerd, op de juiste plaats, bevlogenheid? Wat wil je bijdragen? Wat heb je nodig? obv positiviteit. Of enkel de aantallen die men moet realiseren. Die dialoog aangaan obv eigen initiatief medewerker zou ik meer willen voorstellen tav beoordeling.

Het zou prettig zijn dat je vaker/meer een back up krijgt over hoe de leidinggevende over je functioneren denkt

De gesprekscyclus is een slechte wijze van vastleggen P-gesprekken. Het vast leggen is het belangrijkste terwijl naar mijn mening het gesprek het belangrijkste zou moeten zijn. Daarbij is het keurslijf van de vastlegging ook niet meer van deze tijd.

Dossieropbouw bij collega's die niet goed functioneren en collega's die wel goed functioneren sneller belonen.

Je merkt dat er nog steeds een vriendjespolitiek heerst binnen onze dienst. Dat collega's nu zonder enige diploma-eis een promotie in de schoot geworpen krijgen is een doorn in het oog voor de collega's die wel ooit in avonduren diploma's hebben behaald. Het blijkt nu wel weer dat de collega die bij de teamleider goed in de markt ligt elke keer beloond worden en de collega die jaren lang zijn werk naar behoren doet naast het potje piest. Ik wil aan de leiding meegeven dat ze niet alleen moeten investeren op jonge collega, maar zeker de ervaren collega's niet moeten vergeten. De oudere ervaren collega is wel de cement tussen de stenen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Waar is de tijd gebleven dat je beoordeling nog een echte beoordeling was. 1x per jaar een functioneringsgesprek en 1x je beoordeling. Inhoudelijk werd er op het werk ingegaan, er werd zelfs gebruik gemaakt van informanten. Nu volgt het ene gesprek het andere in rap tempo op, niks geen inhoudelijke beoordeling maar veel knip en plak werk.

Ontwikkelingsmogelijkheden en beoordeling en P-gesprekken hangen in deze samen. Als een externe kandidaat wordt aangenomen dan wordt het salaris ingeschaald op basis van ervaring. Bij een interne kandidaat gebeurt dit niet, deze wordt op 0 ingeschaald. <*****> Mijn ervaring bij Particulieren is niet te zien in mijn salarisschaal, terwijl bij een externe dit wel wordt meegenomen. Dit voelt er onrechtvaardig. Eigenlijk wordt hiermee geïmpliceerd dat mijn werkervaring bij Particulieren niks waard is. Uiteindelijk verricht je hetzelfde werk maar waarbij de salarissen behoorlijk verschillen. Ik ben van mening dat er soepeler om mag worden gegaan met salarisverhoging (als werknemer uiteraard ook uitstekend presteert). Het werkt in ieder geval niet motiverend als jij weet dat je netto bijna € 1.000 minder verdiend terwijl je hetzelfde werk doet.

Beoordeling en P-gesprekken zijn nu verplichte gesprekken en formaliteiten. De gespreksverslagen zijn nagenoeg niet meer te lezen in het nieuwe vastleggingssysteem in P-direkt. Nmm zouden gesprekken van medewerker en leidinggevende niet verplicht moeten zijn. Een leidinggeven zou sowieso regelmatig met zijn/haar medewerker een gesprek moeten hebben, niet omdat dat in het lijstje van verplichtingen staat maar omdat het goed is om contact te hebben en met elkaar in gesprek te zijn.

Bij de beoordeling wordt een algemeen praatje gehouden, maar wordt weinig op de inhoud ingegaan. Hoe kan een leidinggevende een goede beoordeling geven als deze weinig to geen contact heeft met zijn medewerkers. Vaak zijn de leidinggevende te vaak afwezig door andere werkzaamheden. Ook komt het voor dat de leidinggevende een te grote groep medewerkers heeft zodat contact met individuele medewerker verloren gaat. Hij/zij weet niet wat er speelt op de werkvloer. Het P-gesprek wordt dan een "streepje" aan de muur.

Teambreed: beoordeling en beloning op basis van toegevoegde waarde.

Gebleken is dat teamleiders niet in staat zijn om een eerlijke beoordeling op te maken. Ze laten zich door collega leidinggevenden dwingen om onzin over een medewerker in een beoordeling te zetten. Wat voor nut heeft een beoordeling dan nog.

Ondanks het afschaffen van de diploma-eisen, moet je wel erg positief bij je leidinggevenden bekend zijn om stappen te kunnen maken. P-gesprekken gaan bijna nergens over. Het is weer een van de streepjes op de balk.

Binnen de Belastingdienst mag hier meer aandacht voor zijn. Door leidinggevenden wordt dit vaak afgedaan als een moetje. Voor werknemers valt er weinig te 'halen' aangezien de jaarlijkse trede toch wel verkregen wordt. Weinig stimulans om je nek uit te steken in dat opzicht.

Elk jaar zou je beoordeeld moeten worden in een "functioneringsgesprek" of hoe dat tegenwoordig ook heet. Maar met het periodiek veranderen van de naam, wordt het gesprek niet zinvoller. Mijn leidinggevende heeft absoluut geen idee wat ik doe. Mijn werk is al jaren inhoudelijk niet beoordeeld. De bestuurlijke informatie is niet uit het systeem te halen wordt er dan gezegd. En dat is het dan. Alsof er geen andere manieren zijn om er achter te komen wat iemand doet en of hij dat goed doet. Vervolgens wordt er wel geconcludeerd dat het werk dat je doet een bepaald niveau niet heeft, zodat je niet kan groeien in je huidige functie. In de huidige vorm kunnen de beoordelingsgesprekken wat mij betreft worden afgeschaft. Volslagen zinloos.

Beoordelingen en p-gesprekken zijn de strak ingeregeld als iets wat nog even moet, mijn inziens zijn beoordelingen iets wat het hele jaar speelt en niet "even" erbij moet. Als dit losgelaten wordt maar continue monitoren en afspreken met medewerker wanneer het zich toelaat zal er een ander dynamiek geven tussen medewerker en leidinggevende.

Ik presteer al jaren achtereen aantoonbaar bovenmatig. desondanks wordt dit niet gehonoreerd. Dat frustreert en demotiveert enorm.

Ik zit inmiddels jaren op het maximum en beschouw het houden van de verplichte beoordeling en p-gesprekken als overbodig. Het houdt je van het werk af en feitelijk veranderd er niets. Het kost een hoop tijd. Ik zou willen dat je deze gevallen samen kan overeenkomen om e.e.a. zeer eenvoudig te maken. Zijn er (wederzijds) besprekpunten? Zo ja, dan kunnen deze worden besproken en. Zo nee, dan maar z.s.m. weer aan het werk.

Het management zou beter op de hoogte moeten zijn van de kwalitatieve en kwantitatieve prestaties/werkzaamheden van collega's en op basis daarvan ook (bijzondere) beloningen moeten uitdelen en extra aandacht besteden daar waar nodig.

Beoordeling door het jaar minimaal. Alles komt neer op 2/3 gesprekken per jaar waar alleen naar cijfertjes wordt gekeken (AWB conform werken etc). Wanneer een keer een fix wordt uitgevoerd is mijn ervaring dat iedere medewerker zich aangevallen voelt bij een beoordeling en probeert goed te praten waarom de fix niet uitmuntend is. Daar gaat het niet om. Men zou blij moeten zijn dat eindelijk een dossier inhoudelijk wordt beoordeeld. Ik ben voorstander van meer inhoudelijke beoordeling door het jaar heen. P-gesprekken niet alleen om de bestuurlijke informatie maar ook het functioneren van de medewerker over het hele jaar gezien.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Periodieke gesprekken worden gevoerd omdat het een verplicht nummer is voor leidinggevende. Weinig toegevoegde waarde. Bij goed functioneren zou een keer in de twee jaar voldoende zijn. Bij slecht functioneren eens per half jaar?

P gesprekken zijn wat mij betreft achterhaald. Het zijn verplichte nummertjes geworden zonder verder inhoudelijke diepgang.

Weinig openheid/ruimte voor verandering van loopbaan. Ligt niet per definitie aan de leidinggevende, maar heeft te maken met cultuur. Ondanks alle mogelijkheden die de organisatie biedt, zie ik vrijwel niemand die van loopbaan verandert.

Gezien het aantal (midden)managers wat gemiddeld de revue passeert bij een werknemer zijn de beoordelings- en P-gesprekken niet meer dan een momentopname en is mij gebleken dat de meeste managers geen enkel besef hebben wat de werkvloer daadwerkelijk uitvoert. Krampachtig vasthouden aan cijfertjes geeft een geheel ander beeld dan de werkelijkheid. De meeste managers zijn niet in staat om vertrouwen te geven aan de medewerker en dat leidt uiteindelijk tot minder gemotiveerdheid en bereidwilligheid.

Ik heb niet het gevoel dat er iets met de beoordeling en p-gesprekken wordt gedaan. Ze worden als verplicht nummer elk jaar afgehandeld maar hebben eigenlijk verder geen effect op het daadwerkelijke functioneren. Er zijn geen gevolgen op een goede beoordeling of een slechte beoordeling.

In mijn ervaring worden medewerkers vaak niet streng genoeg beoordeeld. Medewerkers kunnen zich makkelijk van bepaalde dingen afmaken door aan te geven dat ze e.e.a. niet op willen of kunnen pakken terwijl ze dit op basis van hun functieniveau wel zouden moeten kunnen.

Wat je als werknemer zegt, komt altijd op een andere manier in het verslag. En dan zo dat de werknemer niet positief overkomt. Het verslag moet 3 keer worden doorgelezen en beoordeeld op de inhoud. De doelen worden heel rigide nageleefd, zonder oog voor bijzondere omstandigheden of uitlopen van werkzaamheden.

De beoordeling en P-gesprekken zouden een uitvloeisel moeten zijn van hetgeen een medewerker in een bepaalde periode heeft gedaan. Dit vereist dat een teamleider op de hoogte moet zijn van de werkzaamheden van de medewerker. Dat is dus totaal niet geval, hier is kennelijk geen tijd voor.
Mijn ervaring uit het verleden, is dat dergelijke gesprekken meer een eindafrekening is van aantallen en doorlooptijden van onderzoeken. De getallen zijn kennelijk lekker concreet en worden gebruikt om er een "gesprekje" omheen te bouwen. Hoe de aantallen en doorlooptijden tot stand zijn gekomen, lijkt al niet meer belangrijk.
De oorzaak van deze aanpak ligt volgens mij dat teamleiders zelf ook worden afgerekend op de statistieken van hun team. Daarbij zijn de dashboards leidend en kennelijk dus ook het enige wat telt.
Door de jaren heen, hebben de medewerkers zich hier volledig op ingesteld.
Ik zie met lede ogen aan dat dit spel zich elk jaar zal blijven voltrekken. Dit gaat echt niet veranderen, helaas...

Beoordeling vind nog steeds plaats op kwantiteit en niet kwaliteit.

Uniformiteit in de P-gesprekken qua inhoud. Landelijk kan je dezelfde functie hebben, maar kunnen er andere onderwerpen aan bod komen. Is er geen format per functie/per afdeling?

Bij mijn vorige werkgever kreeg je een beoordeling met eventuele verbeterpunten. Wanneer je binnen de Belastingdienst een beoordelingsgesprek heb, dan lijkt het meer op een samenvatting van het afgelopen jaar. Medewerkers worden niet echt aangesproken op hun verbeterpunten. Dus medewerkers verbeteren alleen wanneer ze er zelf actie op ondernemen en dat is in veel gevallen niet altijd.

Dit is in toenemende mate een hoepel waar we doorheen springen waarbij de vorm meer leidend is dan de verbinding en feedback onderling, tussen collega's maar ook tussen medewerker en chef(s).
Ik zou graag zien dat we de vorm loslaten en met elkaar samenwerken op een manier waarin we elkaar als vanzelf feedback geven, dat normaal is en kort cyclisch gebeurd.

Zie tevens hieronder staand. Beoordelingscriteria ontbreken mijns inziens. Wanneer is sprake van slecht/goed/uitstekend presteren. Hoe wordt dit beoordeeld, waarna wordt gekeken, wat zijn de gevolgen hiervan?

Om een goede beoordeling van medewerkers mogelijk te maken moeten teamleiders meer dan algemene kennis van het werkgebied van hun medewerkers hebben. Veel teamleiders zijn daarvoor onvoldoende geschoold en ervaren. Beoordeling blijft dan hangen in algemeenheden en toetsing aan organisatiedoelen. Ik denk dat niet alleen de Belastingdienst daar last van heeft.

Ondergeschoven kindje , vaak control copy.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Ik heb meermaals aan de orde gesteld dat ik geen of niet voldoende werk op niveau heb, ik heb geen verandering kunnen waarnemen.

Inhoudelijk betere P gesprekken. Met een derde erbij. Carrière en salaris koppelen aan P-gesprekken.

De gesprekken die vastgelegd worden in p-direct zijn maar een deel van de gesprekken die plaatsvinden tussen medewerker en leidinggevende. Ik ervaar een last als ik 3 keer per jaar dit allemaal schriftelijk moet vastleggen. Uiteraard ben ik voor regelmatige gesprekken, maar als het niet allemaal lukt om dit in p-direct vast te leggen, dan vind ik dat ik daar een goede reden voor heb. Het moet geen doel zijn om 3 gesprekken vast te leggen, maar het doel moet zijn dat er geregeld gesprekken plaatsvinden tussen medewerker en leidinggevende en dat daarmee het belang van de medewerker is gebaat. Niet dat we de vinkjes moeten halen.

Personeelsgesprek, reflectiegesprek, bila-gesprek. Ik wil hierover zeggen: het kan ook te gek. Het is prima en logisch dat periodiek gekeken wordt naar de stand van het onderhanden werk en dat zou meteen een moment zijn om de vinger aan de pols te houden over andere zaken. Dat kan in 1 gesprek lijkt mij, met daarna 1 verslag. Als dat eens per 3-4 maanden gehouden wordt is dat meer dan genoeg. Beoordeling zou alleen moeten als er zaken mis lopen en je ziet geen verbetering. Dan moet in een aantal beoordelingen de verbetering zichtbaar kunnen zijn en moet je niet een heel dossier op hoeven bouwen, voordat er actie ondernomen kan worden.

Mijn voorstel is om de teamleiders beter of eenduidiger op te leiden over hoe een gesprek eruit dient te zien. Of kan zien. Nieuwe gesprekstechnieken aan te leren bijvoorbeeld. Of out of the box leren denken.
Ook vind ik het een idee om eens in de zoveel tijd een andere teamleider te mogen kiezen. Nu zit je teveel vast aan dezelfde persoon. Hoe kom je daar van af als de samenwerking niet zo soepel (meer) verloopt. Of uitgeblust is.

GCR gesprekken te instrumenteel van opzet. Het gaat erom of je in gesprek bent met je medewerker, hoe het gaat, wat hij nodig heeft. Nu is het verworden tot het halen van streepjes. Onze leidinggevende moeten met ons in gesprek zijn over hoe wij in contact/verbinding staan met onze medewerkers, 2 of 3 streepjes (gesprekken) is daarbij niet van belang.

Een teamleider behoort zich beter te verdiepen in hetgeen een medewerker op mat legt.

Er wordt maar wat gedaan, iedere teamleider richt dit proces op een andere manier in, de richtlijnen uit gesprekscyclus rijk worden vaak vergeten. Sommige teamleiders laten helemaal geen ruimte voor een gesprek, hun visie wordt gegeven en er wordt niet gevraagd om input van de medewerker.

Tijdens beoordeling en p-gesprekken wordt er mijns inziens veel te weinig stil gestaan bij het inhoudelijk functioneren van collega's. In veel gevallen is de teamleider ook niet fiscaal opgeleid dus ook niet in staat om kritische vragen te stellen.

Je moet veel fout doen binnen deze organisatie wil dit consequenties hebben op je salaris of ontslag tot gevolg. Er heerst onvrede op de werkvloer dat mensen met veel 'wegkomen'. Daarentegen worden mensen die extra hard werken, niet extra gewaardeerd en is de toekenning van een extra trede bijvoorbeeld zwaar beperkt. Dat leidt tot frictie. Op die manier wordt een cultuur in stand gehouden waarbij mensen denken dat het geen zin heeft om je best te doen en wordt het ambtenarenbeeld (lui) alleen maar verder bevestigd. Ik denk dat het duurder is om een niet-functionerende persoon aan te houden dan een boven gemiddeld functionerend persoon een extra trede toe te kennen en de arbeidsethos daarmee een boost te geven. Ook voor anderen als ze weten dat het WEL mogelijk is om iets extra te krijgen. Die € 1.000 bijzondere beloning die per team (minimaal 30 man) wordt verdeeld is overigens NIET voldoende stimulatie.

De P-gesprekken gesprekken hebben in mijn beleving een hoge mate van 'verplichte formaliteit'. Het goede contact met de leidinggevende is nmm belangrijker dan het formele gesprek met een verslag in p-direct. Mogelijk zou de frequentie van de formele gesprekken lager kunnen, als de overige contactmomenten met de leidinggevende wel voldoende zijn?

Mag wat vaker. Laatste P-gesprek is al 1,5 jaar geleden.

afschaffen..is nu meer dat teamleider ook zijn streepjes moet halen m.b.t. het aantal gesprekken dat hij/zij moet voeren....Het lijkt mij dat er altijd mogelijkheden zijn om in overleg te gaan. De nood om dat met een P- of beoordelingsgesprek te moeten doen, lijkt mij niet aanwezig.

Er zit te weinig differentiatiemogelijkheid in de mogelijkheid van belonen. Iemand die in een bepaalde schaal aan het einde van zijn tredes zit, maar qua functioneren minder goed is dan zijn collega, verdient evenveel (als hij/zij ook aan het einde van de schaal zit). Dat is geen goed signaal. Verder wil ik voorstellen om onmiddellijk te stoppen met bijzonder belonen/boter bij de vis. Dit wekt afgunst op bij collega's. Ik zie liever een structurele differentiatiemogelijkheid in het inkomen waarmee prestatie wordt beloond.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

204 **Beoordeling en P-gesprekken**

Ondanks dat ik meerdere reflectiegesprekken heb gehad, ben ik nooit echt beoordeeld op mijn functioneren. De reflectiegesprekken waren zeer negatief, omdat ik een andere mening had dan mijn collega's ten aanzien van de afhandeling van bezwaren. Binnenkort heb ik opnieuw een reflectiegesprek, omdat het jaarlijks verplicht is om divers gesprekken te hebben. Ik heb geen idee wat de toegevoegde waarde is van de gesprekken en ze hebben op deze manier totaal geen nut. Ik krijg nu alleen negativisme over mij heen. Dat was voorheen niet zo.

Door het gebrek aan BI (invordering) kun je weinig toevoegen in de P-gesprekken op kwaliteit/kwantiteit waardoor het erg subjectief blijft en meer op gevoel. Beoordeling zou met name moeten zijn op concrete doelstellingen.

Iemand moet die totaal niet vakinhoudelijk is die moet gaan beoordelen of je überhaupt iets zinvols gedaan hebt. Complete onzin, die lui zijn er enkel om de rapportage naar Den Haag te maken en dit er zo mooi mogelijk uit te laten zien.

Ik zou graag zien dat in de beoordeling ook de inzet en de werkervaring wordt meegenomen in het toekennen van de salaristrede binnen de salarisschaal. Nu wordt alleen gekeken wanneer een diploma is gehaald en tellen sociale vaardigheden, relevante werkervaring jaren niet mee. Terwijl dit skills zijn die net zo belangrijk zijn voor een functie. Verder is er ook geen differentiatie mogelijk in de salaristrede in de moeilijkheid van de werkzaamheden die worden verricht. Een collega kan zich heel makkelijk "verstoppen" en precies het gevraagde doen en verdient net zoveel of misschien nog meer dan een collega die wel inzet en initiatief toont. Dit werkt demotiverend en zorgt er niet voor dat medewerkers het beste uit zichzelf halen.

Ik mis de "going concern"gesprekken met mijn leidinggevende. Hij lijkt niet oprecht geïnteresseerd in de casus die behandel. Ik zou het fijn vinden als ik hem regelmatig eens even kon bijpraten over lopende zaken en dan eventueel wat feedback te ontvangen. Ik heb niet het idee dat hij weet met welke zaken ik bezig. Dit gemis vanuit het management wordt gecompenseerd door mijn vakgenoten, maar jammer is het wel dat de leidinggevende wacht op de uitkomsten van de review om iets te vinden van je werk.

Vaak niet duidelijk op grond waarvan beoordeeld wordt. Door AVG is vergelijking met collega's niet mogelijk. Maximale bijzondere beloning is afhankelijk van teamgrootte, dat is vreemd, want de prestatie kan even groot zijn.

wordt te veel maal per jaar gehouden en inhoudelijk zwak. veel op presteren (cijfers) en het behalen doelen

Bij een beoordeling moet het de leidinggevende duidelijk zijn of de medewerker zijn/haar werk naar behoren doet. Veel leidinggevenden zijn niet meer in staat om het werk van de medewerker inhoudelijk te beoordelen. Hierdoor worden bijvoorbeeld mensen die te weinig presteren niet gecorrigeerd.

Zoals ik reeds heb aangegeven bij ontwikkeling, zou ik willen meegeven, in de toekomst iemand te beoordelen op basis van zijn kunnen en niet op grond van een sollicitatiegesprek van een klein uur. Ik ben van mening dat dit een bijdrage zou kunnen leveren om de belastingdienst beter te maken.

Wassen neus.
Mijn leidinggevende heeft geen fiscale achtergrond.
Als je het goed kunt vinden met de informant of als je goed kunt babbelen, dan is je beoordeling altijd goed.

184 **Integriteit**

Uit eigen ervaring weet ik dat de (plaatsvervangend)directeur de medewerkers niet steunt indien zich er een kwestie voordoet m.b.t. integriteit. Hij wil lieverd dat de betreffende partijen in gesprek gaan, maar zelf gaat hij het gesprek niet aan. Ook indien AVG-regels worden geschonden, steunt deze de medewerker niet.

Het huidige maatschappelijke beeld van de belastingdienstmedewerker is over het algemeen slecht. Deze wordt geschetst als iemand die burgers vaak onterecht beticht van fraude. Dat de meeste medewerkers juist zeer integer hun werk doen wordt naar mijn mening te weinig door de dienstleiding gecommuniceerd. Wat dat betreft zou een persvoorlichter vaker in de media de kant van het verhaal van de belastingdienst bezien dienen te vertellen.

Er is in het verleden door managers niet al te netjes met personeel omgegaan. Het voert te ver om voorbeelden hier te noemen.

Thuiswerken is een voorrecht waar men professioneel mee om moet gaan

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

184 **Integriteit**

Integriteit van de medewerkers is ongelooflijk belangrijk.

Integriteit is een goed iets, maar soms slaat het echt te veel door. Als een collega zich ziek meld, wordt het gezegd dat hij/zij afwezig is. Dit is wel een zeer ruim begrip. Waarom mag er niet gezegd worden dat hij/zij ziek is. Dat werd vroeger toch ook gewoon gedaan en dat geeft ook meer duidelijkheid. Want afwezigheid roept veel meer vragen op.

Integer handelen is bij sommige medewerkers en leidinggevenden ver te zoeken. Ze vinden hun eigen populariteit belangrijker dan integere beslissingen te nemen.

Integriteit in de politiek, diegenen die de Belastingdienst aansturen. Iedereen gaat voor zijn eigen hachje en neemt geen verantwoordelijkheid voor de fouten van de politiek, de te snelle beslissingen. De onuitvoerbare regels, wel te volgen voor het personeel maar niet voor de politiek.

zie vorig antwoord

Hierover wordt nauwelijks gesproken of informatie gedeeld. Achter de muur "AVG" wordt alles geheim gehouden. Als medewerker weet je dus niet waarom een collega is geschorst of ontslagen. Je weet dus ook niet waar de grenzen liggen. Zelfs algemene voorbeelden worden niet gedeeld.

Helaas kan ik daar niks over loslaten door de ambtelijke geheimhoudingsplicht.

er zijn situaties die voorbij komen waarbij collega's in de problemen komen omdat iets niet integer aan de hand is geweest. Maar het blijft onduidelijk wat dat is geweest (de normschending). Duidelijkheid geeft wel aan welke norm geschonden is, dat ik belangrijk voor het dagelijks handelen van de medewerkers

Dit is een belangrijk voortdurend thema. Medewerkers moeten zich ten alle tijden veilig kunnen voelen om misstanden te melden. Ook zou het gepromoot moeten worden dat je bij twijfel kunt praten met je leidinggevende of een ander. Misschien kan hier zelfs een onderdeel worden ingebouwd in de standaard vaktechnische overleggen.

Hierover kan ik een hele hoop vertellen , echter is het dan niet anoniem meer.Waar ik recent last van had is de opmerking van mijn teamleider..... als jij je niet laat vaccineren dan heb jij geen recht op een ziekenhuis bed als je ziek raakt. Dit soort opmerkingen zijn niet acceptabel voor een teamleider. Onze werkgever mag (nog) niet naar onze vaccinatie status vragen, laat staan veroordelen als je de vaccinatie niet genomen hebt. <*****> Diverse collega's hadden hier last van maar tegen onze teamleider kunnen we niet op. Zijn wil is wet.

Integriteit staat hoog in het vaandel. Dit merk je in de directe werkomgeving. Jammer is dat dit wel eens doorslaat naar de verkeerde kant. Dit wordt onwerkbaar.

Toen ik bijna 40 jaar terug bij de Belastingdienst begon moest ik een eed afleggen. Daar was ik mij behoorlijk van bewust en til ik zwaar aan. Alles wat je binnen de Belastingdienst ter ore en onder ogen komt gebruik je alleen om je functie uit te oefenen. Dat was voldoende! Daar hoef ik geen extra protocollen bij, geen ellenlange AVG reglementen in een taal waar ik geen koek van kan bakken. Ik ben niet gelovig, maar zie het als de tien geboden. In wezen omvatten die alles over hoe wij met elkaar moeten omgaan. En dat geldt ook voor een eed. En als de leidinggevende je kent en spreekt en weet wat je doet moet dat voldoende waarborg zijn om te voorkomen dat je van het pad raakt. Hou integriteit simpel!!!

Wat zijn de verwachtingen van de medewerkers? Wat is goed en wat is fout, waar ligt je marge? Welke zaken kan je doen voor de belastingplichtige, hoe kan je omgaan met de menselijke maat zonder dat je tegen de wet ingaat.

Het is over het algemeen wel duidelijk wat niet kan en wat wel kan. Echter doordat bepaalde zaken zo "normaal" zijn geworden in de loop der jaren, kan ik me voorstellen dat dat niet als niet-integer handelen wordt erkend. Dus het kan geen kwaad om dat af en toe nog eens onder de aandacht te brengen.

op de vorige vraag ben ik hier al ingegaan. soms worden op andere niveaus keuzes gemaakt die naar mijn mening de integriteit schaden. open en transparante communicatie zou het idee van integriteitsschending kunnen wegnemen. regelmatig worden beslissingen schimmig genomen waardoor er twijfel ontstaat over de mate van integriteit. waarbij het soms achteraf helemaal niets blijkt te zijn maar er wel veel onrust ontstaat

AVG en privacy intern niet zodanig uitleggen dat we bijna niets meer kunnen. Een interne verjaardagslijst mag niet? Waarom niet als iedereen van mening is dat dit geen probleem is? Een simpel voorbeeld maar het leidt in de praktijk (zeker nu door thuiswerken met COVID-19) tot weinig binding tussen medewerkers.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

184 **Integriteit**

Integriteit in mijn omgeving is er wel, maar voor politiek Den Haag geldt het omgekeerde.

Integriteit blijft altijd een belangrijk onderwerp voor een organisatie als de Belastingdienst. Ik heb niet het gevoel dat de integriteit van de medewerkers minder is geworden, maar dit moet altijd hoog in het vaandel staan.

Integriteit is niet gebaat bij de rigide aanpak die daarover nu van bovenaf wordt gehanteerd. Dat versterkt de huidige angstcultuur en ook voor ons geldt de menselijke maat.

Integriteit is belangrijk, zo niet het belangrijkste in het werk.
De integriteit staat zwaar onder druk. Te pas en te onpas wordt door een belastingplichtige of adviseur de toeslagenaffaire gebruikt om de integriteit van de Belastingdienst als geheel in twijfel te trekken. Dit staat vaak los van de casus van de betreffende belastingplichtige, maar wordt als stok gebruikt om via een omweg het gelijk te halen.
Het wordt zaak om dit vertrouwen te herstellen en kostte wat kost integriteit niet als negatief punt op de agenda te laten staan.

In het verleden ervaren dat leidinggevenden niet weten waar de BD voorstaat maar napraten wat in het DT is gezegd zonder zelf ernaar te handelen

Koers/visie en leiderschap zijn onlosmakelijk met integriteit verbonden. Voor medewerkers is het steeds moeilijker om integer de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Dit als gevolg van het ontbreken van enige integriteit in Den Haag.
De opdrachtgever die niet integer is, verwacht dat de belastingplichtigen dat wel zijn en laten vervolgens de medewerkers van de BD dit varkentje wassen als eea misloopt.

Lering te trekken uit de toeslagaffaire. Er worden hier een aantal 'collega's' uit het hoger management (boven de leemlaag) verdacht van meineed. <*****> Wie willen zij beschermen? Zich zelf en/of ook nog anderen. En hoe is het zo ver kunnen komen: door niet te (willen) luisteren naar de werkvloer (memo Palmen). Ik schaam mij dat ik bij toeslagen/de Belastingdienst werk!!

Dat spreekt voor zich lijkt mij,...

Integriteit is en blijft altijd belangrijk. Ik vind het zaak dat dit onderwerp vaak of vaker ter sprake moet komen in gesprekken met leidinggevende.

Integriteit kent vele aspecten. Eén der van raakt de sociale veiligheid. Jammer genoeg heb ik meerdere keren ervaren, dat door angstcultuur, mogelijk ingegeven door angst voor negatieve loopbaanontwikkeling, dat een leidinggevende niet integer handelde. <*****> Door eerdere negatieve ervaringen durf ik nu geen namen te noemen, omdat ik mijn leidinggevende nog nodig heb voor een handtekening op een persoonlijk verzoek. In het verleden is het aanspreken slecht bevallen en heeft mijn carrière beschadigd en heeft o.a. geleid tot een overplaatsing.

De cultuur is dat er aantallen gehaald moeten worden. Aan het einde van het jaar wordt weer kunst en vliegwerk uitgevoerd om de gestelde aantallen te halen. Het gaat om de kwantiteit en niet om de kwaliteit. De meeste belastingplichtigen die juist de aandacht zouden moeten krijgen, komen er mee weg, doordat de onderzoeken niet te lang mogen duren.

In ons vakgebied is integriteit een belangrijk goed. Dit leidt tot een betrouwbare overheid ten opzichte van de burgers en ondernemingen. Wanneer wij als overheid niet integer overkomen, dan kunnen wij nog zo goed en perfect proberen zaken te regelen en problemen op te lossen in het kader van de toeslagen- en de FSV-affaire dan wordt elke fout/misser toch weer breed in de media uitgemeten. Begin dus met integer gedrag bij jezelf.

Er wordt binnen de organisatie al jaren veel te weinig tijd besteed aan het communiceren met de medewerkers over integriteit. De laatste keer dat wij op mijn kantoor plenair en met elkaar hebben gesproken over concrete praktijksituaties welke zich bij medewerkers kunnen voordoen is meer dan 10 jaar geleden. De maatschappij verandert en dus ook de situaties waarin medewerkers terecht kunnen komen. In de praktijk hoor je vaak de reactie van leidinggevenden "dat had je moeten weten". Mensen zijn zich niet altijd bewust van de valkuilen. Hier moet echt meer aandacht voor komen.

Wij moeten als werknemers roomser zijn dan de paus.Dat is belachelijk. Natuurlijk hebben we een voorbeeldfunctie, maar een klein foutje ..... En altijd wordt daar maar op gehamerd. En dat terwijl de M1-ers dansend op de tafel staan in een bar en zich laten gaan. Zo'n afgang. Maar er wordt niets op uit gedaan. <*****> Het klootjesvolk heeft strengere regels dan de hoge piefen. Hoezo eerlijk!??

Zie dit in combinatie met Leiderschap. De Belastingdienst is geruime tijd negatief in het nieuws, denk aan de "Toeslagenaffaire" en "FSV". Het gestalte geven aan de drie integriteitsbasiswaarden van de Belastingdienst: geloofwaardig, verantwoordelijk, zorgvuldig, is ver zoek, met name gezien vanuit het perspectief van de burger. De dienst heeft een forse deuk opgelopen. Wat schrijnender is: Door het handelen van de dienst zijn duizenden burgers diep in de problemen geraakt. Hoe heeft het zo ver kunnen komen en zo lang kunnen voortduren? Vanwege het ontbreken van Leiderschap!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

184 **Integriteit**

De belastingdienst voert de laatste tijd een heel scherp integriteitsbeleid waarbij ook de eigen verantwoordelijkheid voor integer handelen naar mijn mening soms niet wordt genomen. Bij kleine omissies in een eigen aangifte IH zijn diverse collega's opgeroepen voor een integriteitscommissie. Dat betekent dat voor, naar mijn mening, kleine vergissingen ontheffing geheimhoudingsverplichting is verleend. Dat vind ik niet integer en daar zou iets aan gedaan moeten worden.

Het is zeker in deze tijd dat de Belastingdienst onder een vergrootglas licht van belang om de integriteit te bewaken.

Binnen de Belastingdienst geldt dat je de vuile was nooit mag benoemen. De boodschapper wordt afgestraft. Ook gedrag dat niet-integer is wordt "beschermd".

Moet altijd de aandacht hebben

Zoals de Raadspersonen in hun rapport al schreven, begint integriteit via voorbeeldgedrag. Door met een gestrekt been medewerkers aan te pakken die fouten maken in hun belastingaangiften, geef je blijk van een gebrek aan vertrouwen in het personeel. Bovendien schiet de fiscale kennis van menig manager of personeelsfunctionaris tegenwoordig dusdanig tekort dat deze niet in staat is om te kunnen beoordelen of wel sprake is van opzettelijke fouten, vergissingen dan wel een pleitbaar standpunt. Een meeloopstage met een verweerder zou kunnen helpen om op dat vlak meer kennis en begrip te kweken.

Mijn eigen teamleider geeft geen goed voorbeeld. Hij roddelt over medewerkers en ook over teamleiders openlijk. Aangezien we in een werktuin zitten is alles hoorbaar. De hoeveelheid seksuele getinte grapjes van teamleider naar zekere medewerkers is erg hoog en daar zit je dan bij of je nu wel of niet het wil horen. Nadat je aangeeft daar niet van gediend te zijn word je uit de groep gezet.

Integriteit is voor het overgrote deel verantwoordelijkheid van de werknemer zelf

De dienst moet geen onderscheid maken en iedereen hetzelfde behandelen.

Het begint bij de top! De werkvloer moet roomser dan de paus zijn, maar bestuurders die zijn vriendjes werk toeschuift bij een broedkamer of risicodetectie willen op basis van (dubbele) nationaliteit blijven buiten schot.

Dat eerst is wordt gekeken naar de intentie van de medewerker als er iets fout is gedaan i.p.v. direct hoog van de toren te blazen. Het lijkt wel of de uitvoerende werknemers absoluut geen fouten mogen maken en dat hoog in de top het gebruikelijk is om fouten te maken, last te hebben van niet actieve herinneringen.
Medewerkers worden in de wacht gezet of ontslagen als ze eerlijk aangeven dat er iets fout is gegaan. En laat het duidelijk zijn dan gaat het niet om miljoenen!!!

Het is belangrijk dat je zo objectief mogelijk beslissingen neemt bij situaties die financieel nadelig zijn voor personen. Ook hoor je hierbij zelf het voorbeeld te geven, wanneer je een nieuwkomer begeleidt bij het leren van het vak.

(Nog) beter screenen van nieuwe en zittende medewerkers om integriteitsschendingen te voorkomen

weinig transparantie over verdeling werkaanbod

we gaan uit van vertrouwen. alle medewerkers zijn te vertrouwen. Pas als een misstand aan het licht komt, wordt er actie ondernomen. ik denk dat het goed zou zijn om een interne dienst te hebben die controleert of het vertrouwen terecht is. oftewel: wat doen de medewerkers nou allemaal in de systemen waar ze toegang toe hebben?

Bij de GGD blijkt dat allerlei mensen in de systemen QR codes hebben verkocht, gegevens van bekende Nederlanders hebben doorgespeeld, etc. Waarom zou een belastingambtenaar niet eenzelfde gedrag vertonen? daar is de leiding zich totaal niet van bewust.

Er zijn voor mij genoeg items op dit gebeid die de aandacht verdienen. Mede als ik zie hoe de minister van Financiën kan zeggen dat hij bij zijn beleggingen in een tax haven er van afkomt met "ik had wat beter had moeten opletten" en met die mededeling weer over kan gaan tot de orde van de dag. Voor mij is dit echt geen voorbeeld van integriteit zoals de Belastingdienst voorstaat en in gekend wil worden.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

184 **Integriteit**

Na de schandalen, m.n. vanwege discriminerend beleid, valt me op dat de organisatie naar binnen keert en de misstanden bagatelliseert.

het gevoel bestaat dat op werkvloerniveau alles onder een vergrootglas bekeken wordt, met de nodige consequenties tot gevolg. Zie de diverse procedures tegen collega's. Op hoger niveau mag en kan van alles. Zie hiervoor het liegen onder ede, FSV e.d.

Door het meer thuiswerken is het lastiger om de integriteit te waarborgen. Huisgenoten werken ook meer thuis. Je hebt het er minder vaak over met collega's. Ik denk dat het belangrijk is om de integriteit hoog op de agenda te houden.

Ik kwam vanuit de commerciële financiële dienstverlening enige jaren geleden bij de BD binnen. Bij de BD nog nooit zoveel niet integere mensen bij elkaar gezien. Ik vind het vreselijk. Daarbij een onveilig klimaat als je iemand er voorzichtig op aanspreekt. Teamleiders helpen je niet. Je staat alleen en dat doet nare dingen met je.

Ik vind het persoonlijk niet integer dat er grote verschillen zijn tussen kantoren als er mensen (landelijk) worden geworven voor een functie. Op het ene kantoor duurt het (bij vrijwel gelijke gevallen) 2 jaar tot een officiële benoeming op het andere veel korter. Ook mensen 6 maanden laten wachten voor zij iets horen na een sollicitatie vind ik niet correct.

Een arbeidsvoorwaardengesprek is iets wat de norm is in werkend Nederland. Te vaak wordt deze stap bij (vooral interne) kandidaten overgeslagen. Drukte bij HR is geen argument om deze stap over te slaan.

We halen nog te vaak het nieuws over zaken die niet goed gaan, collega's die het zuiver handelen naar eer en geweten van onze baas niet zo nauw nemen.

Ik voel me niet veilig binnen de organisatie

Integriteit moet altijd op de agenda staan, met een multiculturele werkvloer en samenwerking, punt.

Targets van managers toetsen aan juridisch concepten. Mogen we bepaalde posten wel uitwerpen? mogen we bepaalde gegevens bewaren? en binnen die kaders blijven.

Ik mis bij politieke en ambtelijke top integer handelen. Alles schuiven ze af richting de werkvloer en bij fouten weten ze niets of geen "actieve herinneringen". Een perfect voorbeeld is de toeslagenaffaire waarbij opzichtig wordt gelogen en hier geen consequenties aan verbonden zijn. Dit is voor mij integriteit schending ten top.

De integriteit van een teamleider ter discussie stellen staat gelijk aan jezelf blootstellen aan wraakacties. Bovendien worden de "rangen" gesloten binnen het managementteam en loop je tegen een muur aan. Teamleiders kunnen geen kritiek verdragen. Zij willen alleen meepraters om zich heen hebben.

Regelmatig goed kijken naar eigen gedrag en verantwoordelijkheid, zodat er niet stiekem een bepaald gedrag insluipt. Dus geen misbruik maken van bevoegdheden.

Het controlewerk in een ITE-team brengt met zich mee dat ik regelmatig te maken heb met informatie die van ander instanties afkomen, Politie, Justitie etc. Dit vraagt dat ik maar ook mijn collega's hier op de juiste manier mee omgaan.

Naar aanleiding van de affaires van de laatste jaren (m.n. KOT en FSV), is integriteit misschien wel het belangrijkste thema waarop binnen de Bd (en daarenboven eigenlijk de gehele overheid) actie moet worden ondernemen. Ik denk overigens dat Bd-medewerkers in het algemeen integer zijn en op een integere wijze hun werk verrichten (zie ook het thema Professionele ruimte).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

184 **Integriteit**

Ik ga er vanuit dat iedereen in beginsel handelt naar eigen goeddunken en met alle goede bedoelingen.
Spijtig vind ik het danook dat ik helaas uit eigen ervaring kan putten in deze echter in vorige werkomgevingen (maar ook in privésituaties) blijkt regelmatig dat de invulling over wat integriteit inhoudt nogal eens anders wordt geïnterpreteerd dan wat de definitie van integriteit inhoudt (om nog maar te zwijgen over wat ik daarvan zelf vind).
Integriteit en integer zijn is voor mij een zeer groot goed, onderdeel van je ruggengraat, een fundament van mijn zijn en een fundament van/voor vertrouwen dat je geeft en krijgt, daarom zeer, zeer belangrijk.
Eén van mijn negatieve werkervaringen is dat helaas gevolg werd gegeven aan de inhoud van het spreekwoord "geld dat dom is, maakt recht wat krom is". Helaas gaf mijn toenmalige werkgever toe aan dat (domme) geld en liet zijn integriteit varen, ondanks dat ik hem herhaald en uitgebreid (gemotiveerd) heb gewezen op datgene waarin die werkgever zich wilde inlaten. Helaas heeft mij dat destijds mijn baan gekost maar ik kon, kan en zal altijd mijzelf in de spiegel en anderen recht in het gezicht kunnen aankijken, waarbij het zo is dat datgene dat ik in de spiegel zie mij nog steeds bevalt, als je begrijpt wat ik bedoel.

denk dat dat regelmatig aan de orde moet komen, bespreekbaar onderwerp regelm terug laten komen in werkoverleg ed. om het belangrijke daarvan te onderstrepen

Er zou scherper naar integriteit moeten worden gekeken....

Dat de belastingdienst als organisatie zich niet star opstelt in integriteitkwesties maar meer gevoel toont naar medewerkers die hiermee geconfronteerd worden. De regels die zijzelf hebben opgesteld zijn soms voor meerderlei uitleg vatbaar. Het is dan heel makkelijk om met het vingertje te wijzen. Maar soms moet je als organisatie ook zo flexibel zijn en toegeven dat niet alles altijd zwart-wit is. Zeker gezien in het licht van de hedendaagse actualiteit (toeslagenaffaire en FSV-register).

De dienstleiding zou eens wat meer vertrouwen moeten tonen naar haar medewerkers. Iedere medewerker heeft de eed of de gelofte afgelegd. Iedere medewerker heeft geheimhoudingsplicht en weet wat er van hem of haar verwacht wordt.

Maar onder het mom van de AVG zijn een aantal systemen voor medewerkers niet meer benaderbaar, terwijl de gegevens in deze systemen nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, denk bijvoorbeeld aan databank auto.
Of systemen zijn ontwikkeld, maar worden niet ter beschikking gesteld aan de controle-medewerkers, terwijl het tot een tijdsbesparing leidt, denk aan de applicatie Inzicht

Ik denk dat integriteit altijd een belangrijk onderwerp is binnen onze organisatie. Vooral omdat we veel met persoonsgegevens werken. Het is goed om hier de aandacht op te vestigen, maar ook om hier over in discussie te gaan met medewerkers/collega's.

405 **Anders, namelijk:**

Technologisch moderniseren: Wanneer je meekrijgt dat bepaalde dienstonderdelen nog draaien op systemen die in 1997 al vervangen zouden zijn, lijkt het me dat hier niet erg veel meer woorden over vuilgemaakt hoeven worden.
Dit is op zich overheidsbreed een probleem (ik begrijp dat veelal gemeentes en rechtbanken met dezelfde problematiek zitten) en is daarom misschien zelfs niet daadwerkelijk op te lossen zonder totaal van 0 te beginnen.
Ben benieuwd hoe hier in de toekomst mee omgegaan wordt.

Informeren extern: Het wordt tijd dat onze politieke en uitvoerende topleiding ons verdedigt in de media. Geef eens een weerwoord op het bashen van de Belastingdienst. Ga voor en achter het personeel staan. Wij verdienen dat!

IK WEET GEEN ONDERWERPEN WAARVOOR VBERBETRING NODIG ZOU ZIJN. IK BEN TEVREDEN ZOALS HET NU IS.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

Grotere afstand of scheiding politiek en belastingdienst. Het gaat om politieke kritiek: in het uiterste geval wil de oppositie het kabinet laten vallen. Buiten camera's problemen oplossen.: Er is politieke kritiek op de Belastingdienst in de 2de kamer. Het motief van bv een oppositie is in het uiterste geval om een kabinet te laten vallen. Bij politieke kritiek gaat het er niet in eerste instantie om het functioneren van de Belastingdienst te verbeteren. Dus, zoek een andere manier om te verbeteren. Bijvoorbeeld. Beter is buiten de camera's met fracties bij elkaar te komen om samen met de Belastingdienst aan belangrijke onderwerpen te werken. Of een Belastingdienst die fracties of belangengroeperingen uitnodigt om een intern beeld van het werk en de problematiek te krijgen.
Ik vind dat de camera's uit de 2de kamer moeten, of alleen tijdens beperkte tijden. Misschien dat het dan inhoudelijker wordt.
Lukt dat niet, dan moet je misschien belangengroeperingen of politieke partijen uitnodigen om in gesprek te komen met de Belastingdienst, of een intern communicatiegroep opzetten die informatie en opleiding geven.

De dienst moet opkomen voor zijn medewerkers in de media en naar de politiek. : Vertel het verhaal wat wij doen en hoe we dagelijks al de menselijk maat toe passen en waarvoor we staan. Daarnaast als er onwaarheden worden verteld in de media probeer dit recht te zetten dan wel een tegengeluid te geven.

Vervroegd uittreden: De overheid heeft een pensioenakkoord afgesloten wat werkgevers de mogelijkheid bied hun werknemers eerder met pensioen te laten gaan. Landelijk hebben al diverse bedrijven en andere overheidsorganisaties een dergelijke regeling aan hun medewerkers aangeboden. Ik ben teleurgesteld dat de overheid/belastingdienst in de laatst afgesloten CAO hierover geen enkele afspraak heeft gemaakt.

Werken op kantoor: Het hybride werken is leuk voor mensen die een lange reistijd hebben of kinderen naar school moeten brengen. Door de pandemie zitten we nu grotendeels verplicht thuis. Maar er gaat niets boven het werken op kantoor. De formele en informele gesprekken met je collega's, alle relevante stukken niet van een beeldscherm moeten lezen. Jouw uitgeprinte brief nog een keer op papier doorlezen op fouten etc. Kortom ik ben 100% voor werken op kantoor en thuis werken als het niet anders kan.

informatievoorziening door naar de "buitenwereld" : Ik vind het belangrijk dat de leiding van de belastingdienst eens komt met een openhartig relaas van hoe het binnen de belastingdienst is georganiseerd. Er komt van buitenaf veel commentaar/kritiek op de belastingdienst, waar niet op gereageerd "mag/kan" worden; doe dat nu toch eens!

Interne verantwoording: Als je werkzaam bent in de controle wordt er onevenredig veel tijd besteed door collega's die allemaal iets willen zeggen/ vinden van het controle proces, zowel voor de controle, tijdens de controle en na de controle. Tijd voor het primaire proces wordt opgesoupeerd door administratieve werkzaamheden. Dit in combinatie met 'normtijden' zorgt voor een onaangename werkdruk.

collegialiteit: teambuilding

Hoeveelheid en gebruiksvriendelijkheid van de talloze verschillende ICT toepassingen: Binnen de dienst zijn talloze verschillende systemen. Met verschillende besturingssystemen (zelf het gedateerde Dos). Het is een hele uitdaging om alle verschillende wachtwoorden te onthouden of bij te houden. Elke dag mails van ICT met allerlei verschillende boodschappen, ook van systemen waar ik niet mee werk. Kan dat niet anders? Bij mij vorige werkgever hadden we een pasje die in je laptop kon. Eenmaal ingelogd en je kon in de verschillende systemen. Veel handiger dan wat BD heeft. Ander voorbeeld: overgang van DWB naar DBO. Ik moet een handleiding van 21 kantjes doorworstelen ...kost me een paar uur en lukt me niet zelfstandig. Kan dat niet anders? Als mijn auto stuk ik breng ik deze naar de garage en krijg hem gemaakt weer terug. Bij de Dienst krijg ik een handleiding van 300 pagina's hoe ik mijn auto zelf moet repareren. Vreemd. Ik ben fiscaal/financieel opgeleid en dat heeft mijn interesse. ICT moet daarin ondersteunen en niet de hoofdmoot van mijn werkzaamheden zijn.

vakkennis medewerkers op peil houden/brengen: In veel discussies wordt gesproken over "vakmanschap" als een in de breedte aanwezig fenomeen. Dit generaliserende beeld betwijfel ik.
Ik mis opleidingsstraten (waar uhv actualiteit verplicht te volgen opleidingen aan toegevoegd worden) per functie, opleidingen die afgerond worden met een toets die gehaald moet worden. In het bedrijfsleven is het gebruikelijk dat iemand aan het opleidingsprofiel van zijn functie moet blijven voldoen om de functie te kunnen blijven uitoefenen. Met enige regelmaat komen daar dan nieuwe opleidingen bij (bijv. in de vorm van e-learnings).

Opleidingen zou moeten zien op zowel vakinhoud als competenties (zoals verbaal en schriftelijk communiceren).
In een wereld van substantieel thuiswerken zijn opleidingsstraten in het bijzonder voor nieuwe instromers belangrijk om deze groep qua kennis zo snel mogelijk op een voldoende niveau te krijgen.

Tenslotte: veel elementaire opleidingen worden op dit moment te weinig aangeboden door de academie.

Leercirkel: Een organisatie komt op een hoger niveau als geleerd kan worden van situaties in het verleden. Deze leercirkel is binnen de belastingdienst op de werkvloer zeer beperkt aanwezig. Goede ideeën op een bepaald kantoor komen meer bij toeval soms op een ander kantoor terecht i.p.v. dat deze actief uitgewisseld worden, maar ook binnen kantoren worden regelmatig weer dezelfde "wielen" uitgevonden. Dit komt met name door een zeer beperkte rapportage van zaken die "echt" op de werkvloer gebeuren. Mogelijk kan het Tax control Framework handvatten bieden om een dergelijke leercirkel deels op gang te brengen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Sociale veiligheid extern! Gemachtigden en belpl. maken ons bij de behandeling van zaken zoals bezwaar, zelfs bij beroep een persoonlijk verwijt over alles wat in media staat (profileren en toeslagen): In contacten met belpl maar ook met professionele gemachtigden wordt steeds vaker een persoonlijk verwijt gemaakt met een verwijzing naar de ellende die in de media is verschenen. De belangrijkste daarvan zijn het etnisch profileren en de toeslagenaffaire. Zelfs in bezwaarschriften en beroepschriften, maar ook in hoorgesprekken en telefoongesprekken worden we als medewerkers en ik dus persoonlijk ook van alles beticht zonder enige onderbouwing. Ik zie ook meer ingediende klachten tegen medewerkers die als pressiemiddel worden gebruikt om lopende zaken (boekenonderzoeken, bezwaar/beroepszaken) te frustreren met als doel dat ze stopgezet worden.

Loonwaardering: Het loont niet om loyaal te zijn en tegelijkertijd carrière te maken. Bij promotie begin je vaak bij een schaal X en dan trede 0, ondanks dat je relevante werkervaring hebt en daarom in dezelfde schaal maar op een trede 1,2 of 3, zou kunnen starten bijvoorbeeld. Externe krachten krijgen wel meteen hun salaris. Oneerlijke verhouding, soms werk je als medewerker iemand in op schaal 9.0 en dan krijgt een iemand zonder ervaring, die extern is, 9.5 met weinig tot bijna geen inhoudelijke kennis. Dat is krom en demotiverend, het dwingt je bijna zelf ook extern te verder te solliciteren.

ICT: De ICT is sterk verouderd. Dit is een open deur. Wat ik merk is dat er wel andere systemen komen, maar dat zijn dan meer pakketten met een vernieuwde user-interface. Maar die zijn nog steeds gebaseerd op de onderliggende sterk verouderde systemen. Met andere woorden de informatie die je krijgt, wordt gepresenteerd in een mooier nieuw jasje, maar de bron is niet gewijzigd. Daarnaast heb ik het gevoel dat ik veel tijd bezig ben om systemen goed gevuld te krijgen. De systemen zouden echter ondersteunend moeten zijn voor het werk dat ik moet uitvoeren. Zo komt het in mijn werk voor (veldtoets/controle) dat ik heel veel systemen moet raadplegen om de voor mij relevante informatie te verzamelen. En dan nog komt het voor dat ik bij ondernemers kom die mij dan allerlei informatie (brieven) laten zien die ze van de Belastingdienst hebben ontvangen, maar waar ik niets van af weet. Het is erg slordig om aan een ondernemer om een kopietje te moeten vragen van een brief die door onze eigen organisatie is verzonden. Ik ben werkzaam bij het MKB. De rapportagetool waar ik mee moet werken is gebaseerd op Groot-O. Een erg bewerkelijke tool waarmee je soms dagen bezig bent om een fatsoenlijk rapport op te kunnen maken. Het kost veel tijd die je waarschijnlijk beter aan controles had kunnen besteden.

Werving en selectie beleid: De sollicitatie commissie moet bestaan uit neutrale leden die niet van tevoren of na het gesprek de mening van een leidinggevende moeten horen. Er moet ook niet expliciet worden gevraagd naar de leidinggevende als referent.

medewerkersbeleving en ondersteuning mbt toeslagenaffaire/FSV: De Belastingdienst wordt afgerekend op politieke beslissingen en medewerkers worden aangekeken op beslissingen van managers die zich daar later niks van kunnen herinneren. Ik mis heeeeeeeeel erg de nuancering van de toeslagenproblemetiek. Omdat wij niet reageren denk de gehele publieke opinie dat het het probleem van de belastingdienst is terwijl het vooral de politiek is die wetgeving heeft gemaakt. Dat mag mevrouw leijten (SP) zich wel aantrekken. OOK de hand in eigen boezem steken. In de uitvoering zijn ook fouten gemaakt maar de basis van de problematiek ligt wel bij de politiek.
Ik ervaar niet dat dit door het management naar voren wordt gebracht.

Dit medewerker onderzoek. Hoe vaak ik nu al ben bestookt door emails van teamleiders over dit onderzoek. Dat het belangrijk is om deze in te vullen. Ik vind het behoorlijk irritant worden. Wat mij wel duidelijk is geworden is dat veel collega's dit onderzoek niet zullen invullen. Met voornaamste reden dat er met de uitkomst niets zal worden gedaan. Dit is gebaseerd op eerdere ervaringen met dit soort onderzoeken. Lees maar eens de reacties op de interne landelijke informatievoorziening. Het is niet kantoor gebonden maar leeft bij alle kantoren in het land. Voor mij geen reden om dit onderzoek niet in te vullen. Ik zie dit onderzoek een beetje als de verkiezingen, namelijk laat je stem niet verloren gaan, ook al is dit negatief.

Bescherming collega's tegen fiscaal dienstverleners: Sinds enkele jaren is het gebruikelijk geworden bij sommige fiscaal dienstverleners om ongeoorloofde druk uit te oefenen op individuele medewerkers van de Belastingdienst, bijvoorbeeld door te dreigen met persoonlijke aansprakelijkstelling indien niet de gewenste beslissing genomen wordt, of door dat dreigement ook uit te voeren. Ik vind dat de dienst daartegen op de hardst mogelijke wijze dient op te treden, door bijvoorbeeld altijd contact op te nemen met de deken (indien het een advocaat betreft), door vanaf het hoogste nivo contact op te nemen met de dreiger en/of andere mogelijkheden te benutten (bijvoorbeeld de dreiger persoonlijk aansprakelijk te stellen voor (kosten verband houdend met) uitval van de bedreigde medewerker) om dit soort uitwassen uit te roeien. Ik zie collega's er echt onderdoor gaan als zelfs maar gedreigd wordt met aansprakelijkstelling. De opstelling van de (bazen van de) Belastingdienst oogt veel softer dan die van bijv. de politie of ambulancepersoneel, waar agressie tegen medewerkers echt op zero tolerance beleid kan rekenen.

Verantwoordelijkheden lager in de organisatie: Voor elke wissewasje een handtekening halen bij een Ad of Hd werkt vertragend en verlammend, en is daarmee slecht uitvoerbaar. Verantwoordelijkheden lager beleggen draagt bij aan de kwaliteit van de besluitvorming en vertrouwen.

Instroom nieuwe werknemers.: Als er nieuwe werknemers in dienst genomen worden die i.h.k.v. hun functie nog een verplichte opleiding moeten gaan volgen, dan zou daarover tussen werknemer en werkgever een betere afspraak gemaakt moeten worden. Nu is het vaak zo dat werknemers studieverlof krijgen en een tegemoetkoming in de studiekosten. Zodra de opleiding is afgerond, is er een grote kans dat de werknemer vertrekt. Er zou een complete terugbetalingsregeling dienen te zijn, als men direct vertrekt na afronding van de opleiding en dit zou jaarlijks, bijvoorbeeld binnen drie jaar, met een bepaald percentage per jaar terug gebracht kunnen worden. Je wilt ten slotte als werkgever ook nut hebben van een investering.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Opkomen voor de organisatie: De belastingdienst heeft de afgelopen jaren fouten gemaakt, met schrijnende gevolgen voor burgers (Toeslagenschandaal). Het is goed om fouten toe te geven. Op dit moment is het echter zo dat de Belastingdienst allerlei fouten en misstanden in de schoenen geschoven wordt. Je mag verwachten dat aperte onjuistheden dan weersproken worden door deze organisatie, om de medewerkers een steun in de rug te geven. Dat gebeurt niet of erg slecht. Volgens mij moet de Belastingdienst uitleg geven over wat er gebeurd is, toelichten hoe je tot de keuzes bent gekomen, toegeven wat daarbij fout was, MAAR OOK weerspreken wat ten onrechte wordt beweerd. Als dat zou gebeuren zou mijn medewerkerstevredenheid een stuk hoger zijn, en bij veel collega's vast ook.Ik weet wel dat onze politieke vertegenwoordigers dit eigenlijk zouden moeten doen. Maar als die dit nalaten, verwacht ik van mijn werkgever dat die dit alsnog doet. <*****>

Besluitvorming: We zijn erg goed in het benoemen wat niet goed gaat of waarom we iets nog niet kunnen doen. Ik gun ons de stap naar de actie om het goed te krijgen: wat is er nodig om het wel goed te krijgen, wie gaat wat doen.

Als we wel besluiten dan hebben we vaak nog onvoldoende helder welke randvoorwaarden ingevuld moeten zijn om het uit te voeren.

Advies: vraag wat de impact is van een besluit en kies!

Optreden naar buiten toe. In de media. Ik snap dat je niet continu in de verdediging kan en moet gaan. Maar er dient uitleg gegeven wat de BD doet en waarom: Leg niet uit wat je doet, want het komt er toch niet in.
Maar vraag aan degene die kritiek levert of diegene ook akkoord met de consequenties van haar of zijn voorstel of vraag iig om een voorstel. Ipv roepen langs de zijlijn. Bijv. Geen strikte controle op toeslag e.d. Dan ook niet zeuren om misbruik, zoals de bulgarenfraude.

Vakmanschap: Vakmanschap omvat een aantal van de thema's uit het lijstje van dit MTO: zie het startdocument van de Fiscaliteit: concreet een aantal zaken gaan verbeteren (tijd, luisteren naar uitvoeringstoetsen, niveau van toezicht, ondersteuning van medewerkers, AVG-expertise)

Correspondentie naar buiten: Mijn mening is dat de correspondentie dat naar een belastingplichtige gaat beter moet worden gecontroleerd.

Externe communicatie MT BD en MInFin: Zie mijn toelichting bij bij thema informatievoorziening:
De informatievoorziening kan beter. Met name de externe informatie voorziening op hoog niveau. Het zou mooi zijn als negatieve berichten over de Belastingdienst in de media, door de Belastingdienst worden gefactcheckt en waar nodig worden voorzien van een aanvullende informatie voor een realistischer beeldvorming in de media. Het nadeel is de geheimhouding maar wellicht zijn er meer mogelijkheden dan gedacht, rekening houdend met de geheimhouding natuurlijk.

Salaris !!! t.o.v. koopkracht en voor veel collega's ook gerelateerd aan werkdruk: Dat het salaris altijd de sluitpost is van alle onderhandelingen. Dit (allang)niet meer in balans is met de koopkracht. In relatie met de werkdruk die men ervaart is het minimaal verhoogde salaris ook geen echte waardering. Laten we het maar niet hebben over het budget van de individuele bijzondere beloningen:(

Mentale ontwikkeling medewerkers: Ik merk aan mijzelf en ook aan collega's niet iedereen natuurlijk, dat het vele thuiswerken en daardoor een bepaald isolement ontstaat veel impact heeft. Het wordt gezien en erkend, maar een paar webinars zijn daarvoor niet de oplosing. Binnen ons team heeft de leidinggevende er aandacht voor maar die kan ook geen "ijzer met handen breken". Het gemis van het sociaal contact met collega's en daardoor het gemis aan begeleiding in jouw ontwikkeling vormt een belemmering.

Bij aanname personeel ruimschoots van te voren rekening houden met vertrek van collega's. Nu komen medewerkers pas binnen als de zittende zijn vertrokken of er volgen helemaal geen nieuwe collega's. : De afdeling formatie/werving zou beter moeten afstemmen met de kantoren waar tekorten zijn of ontstaan. Is naar mijn mening nu hap snap. Collega's worden niet vervangen omdat landelijk het aantal is bereikt. Sommige nieuwe collega's zitten op kantoren waar er teveel zijn, zodoende mogen er op kantoren waar tekorten zijn geen nieuw personeel worden aangenomen. De leiding lukt het ook niet met deze afdeling nadere afspraken te maken. Kennis maakt macht, maar verarmt naar mijn mening door miscommunicatie van de afdeling die gaat over formatiecijfers/werving voor de kantoren waar echt tekorten zijn.

Professionele kennis en vaardigheden: De personele bezetting moet zowel kwantitatief als kwalitatief voldoende op orde zijn. Ik zie nu regelmatig gebeuren dat acties die naar mijn mening dringend moeten plaatsvinden niet mogelijk zijn, omdat hiervoor de capaciteit ontbreekt. Dit kan zijn omdat er simpelweg onvoldoende menskracht is of omdat de mensen die er wel zijn niet de capaciteiten hebben om de noodzakelijk actie op te pakken en uit te voeren.

Negatief beeld medewerkers in media en politiek: De media en ook politiek lijkt met een continue campagne bezig om de organisatie, maar daarmee ook vooral de medewerkers op uiterst negatieve wijze te framen. Hoewel lastig , blijf als top van de Bld voor die medewerkers opkomen. Blijf ook zoeken hoe onjuistheden en uit de context gehaalde zaken kunnen worden rechtgezet. En dat juiste voorstelling op een positieve wijze kan worden neergezet.

Continuïteit van personeel: In de voorbije jaren meermaals meegemaakt dat bij gepland vertrek van collega's een gat viel dat met meer vooruitziende blik niet had hoeven ontstaan. Dit heeft een negatieve impact op continuïteit van dienstverlening en werkdruk.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

LEAN/agile/effectieve processen/gedegen apparatuur en ICT: Processen zijn niet altijd logisch, veel quick wins te behalen, veelal denk ik door afstemming landelijk naar de regio, ook vanuit de matrix structuur met VTA. Ook in de planmodule; daar kan veel meer worden uitgehaald als de medewerkers meer worden betrokken vanuit bottom up; het grotere plaatje.
Ik erger me aan mijn 10 jaar oude laptop, het mailsysteem wat ineffectief werkt, de vele systemen.. Hoewel ik veel zie, verbeterpunten zijn die punten alleen maar goed om over na te denken en haal ik mijn uitdaging uit. Slechte ICT en apparatuur (ik wacht nu bijna 3 maanden op mijn ipad) is een demotivator in de basis. Visie? Waarom twee soorten telefoons?
Zijn er black/greenbelts die worden opgeleid om logische processen obv kwaliteit te integreren? Ook op landelijk niveau.

Publiciteit: de alsmaar aanhoudende negatieve publiciteit, bijna of geen tegengeluid, vanuit de leiding, berokkenen meer schade bij de medewerkers dan men denkt en wordt ook totaal geen aandacht aan gegeven.

Salaris en vergoedingen.: Al jaren lopen de "rijksambtenaren" achter bij het bedrijfsleven voor wat betreft de jaarlijkse verhogingen qua salaris en vergoedingen.
Voorbeeldje: de mensen in de buitendienst worden thans geconfronteerd met hoge benzine- en dieselprijzen. Tot op heden geen extra vergoeding qua kilometers! Nog niets over gehoord.

persoonlijke coaching: alle cursussen en begeleiding zijn té algemeen. Ik wil een coaching door iemand met wie ik een klik heb. Iemand die mij kan doorgronden en mij de juiste keuzes laat maken.

Mijns inziens is er te weinig keuze in begeleiders. Gesprekken voelen gescript en onpersoonlijk. Alsof er een checklist wordt afgewerkt. Dan voel ik mij niet serieus genomen.

er is te weinig lerend vermogen: Reorganisaties worden elke keer op dezelfde wijze ingezet en mede daardoor mislukken ze. Verschillende processen zijn meerdere keren opgestart en weer beëindigd en weer opnieuw opgestart, waarbij het ook weer vaak als een nieuw idee wordt gepresenteerd. Ik sta opgesteld om mijn taak uit te voeren. Als ik iets vind van die taak, wat een belangrijke verbetering kan zijn, wordt ik niet meer belangrijk gevonden. Mijn signaal kan ik niet kwijt of er wordt niets mee gedaan. Er wordt niet teruggekeken om van de fouten te leren, maar alleen vooruit. Het systeem van politiek tot en met werkvloer verandert niet of nauwelijks.

Gesprek maatschappelijk werk jaarlijks voeren: De tijd, de digitale wereld, de mentaliteitsveranderingen, de snelheid van het leven en zeker ook de berichtgeving van onze dienst in de media vraagt best wel veel van je als werknemer.
Ik pleit er voor om jaarlijks een gesprek met een maatschappelijk werker te voeren die ook feeling heeft met de dienst.

meer administratieve ondersteuning van professionals: Professionals besteden een veel te groot deel van hun werktijd aan handelingen die vroeger door administratie en IT-organisatie werd gedaan. Op die afdelingen is te veel bezuinigd zodat teamleiders nu secretaresses ondersteunen en inspecteurs applicaties bijwerken.

Huis op orde: De interne organisatie moet op orde zijn. Dat bereiken we met een stabiele inrichting van de organisatie. Tot op heden zijn we snel geneigd om de 'minnen' van een bepaalde inrichting om te zetten in 'plussen' door een andere inrichting te kiezen. Het gevolg is echter, dat er nieuwe 'minnen' opkomen. Het is namelijk een gegeven, dat er bij iedere inrichting altijd 'plussen' en 'minnen' zijn. Veranderen is dan ook niet de oplossing, maar zoek het dan in verbeteringen door de bestaande 'minnen' zo klein mogelijk te maken. Dit geeft rust bij de medewerkers en het management!

Niet bezuinigen op kantoorruimte door Corona en schrap flexplekken in kantoortuinen!: Ik voel hem al aankomen met alle berichtgeving over hybride werken. Een mooie mogelijkheid om te bezuinigen op werkplekken. Niet doen!
We zitten nu al met te weinig plekken. Mijn ervaring is dat veel mensen het thuiswerken nu fijn vinden, omdat ze zich op kantoor heel slecht kunnen concentreren in de enorm luidruchtige kantoortuin. Kijk daarom eerder naar hoe dit beter ingericht kan worden: schrap de kantoortuinen en maak in plaats daarvan kleinere vlekken van 2 a 4 bureaus. Uit ieder onderzoek volgt dat een grote kantoortuin echt dodelijk is voor de werklust en concentratie.

Kantoorinrichting : Kantoortuinen worden zwaar overschat. Onderzoeken hebben hierover al het nodige gezegd. Onderschat de complexiteit van het werk niet.

jaarplannen per kantoor en teams: jaarplannen zorgen voor focus en zijn richtinggevend. Dit werkt ondersteunend om effectief en efficient te zijn en te kunnen prioriteren

Uitrusting: Rust elke BD medewerker uit met de beste apparatuur, vervang die regelmatig. De digitalisering gaat een steeds grotere en belangrijkere rol spelen in ons werk en in ons contacten met de belastingplichtige. Zorg ook voor de juiste uitrusting met mobiele apparatuur als digitaal vergaderen en overleggen een groter aandeel krijgt in ons werk. Voorkom frustratie en pas dit aan op het streven naar een professionele organisatie en uitstraling hiervan naar buiten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

2) De belstingdienst komt steeds negatief in het nieuws. Wat is de visie en aanpak om dit tij te keren. Hap snap oplossing zoals een nieuwe structuur. Ik verwacht preventieve aanpak.: Anders 3) Het rechtssysteem wordt ondermijnd!
Belangrijke aspecten van het werk komen nooit meer door zoals:
De rechten van belastingplichtigen zijn buitensporig (ze moeten info aanleveren maar als ze dat niet doen kunnen ze na omdraaiing bewijslast alsnog hiertegen in bezwaar en beroep) en het afhandelen van een dossier van onwillige trainerende belastingplichtigen duurt jaren (tot 5-10 jaar) met inzet van onze beste medewerkers (bezwaren en beroepszaken die zich jaar op jaar herhalen). Dit kost ons erg veel tijd die we maar 1x kunnen inzetten.
Dit ligt allemaal politiek gevoelig.... maar feit is dat de wetgeving ten dienste staat van de rechten van belastingplichtigen en dat meewerkende belastingplichtigen relatief hierdoor het meest betalen. Dit werkt voor medewerkers niet motiverend maar ook voor de buitenwereld is dit contra productief en ondermijnend.

anders 4) de ethiek van onze wetten
De belastingwetgeving maakt mogelijk dat Nederland wereldwijd wordt gezien als belastingparadijs. Ik vind dat moreel verwerpelijk.

Meer openheid in de media en bescherming van het personeel. Zie o.a. de opstelling van korpschefs van politie: Afgelopen jaren zijn wij, buiten onze schuld, regelmatig de kop van jut geweest. Zowel in de parlementaire enquetecommissie, de tweede kamer als de dagbladen worden opmerkingen over de cultuur bij de belastingdienst gemaakt die voor 99% nergens op slaan. het begon een aantal jaren geleden al met de publicaties over de riante ontslagvergoedingen. daar worden wij in de praktijk nog steeds mee geconfronteerd. terwijl het ware verhaal is dat de meeste collega's die zijn vertrokken veel geld uit hun pensioenpot hebben moeten halen en geen recht hadden op een ww-uitkering. het verhaal dat er zoveel vakbekwame collega's met deze regeling zijn vetrokken is ook maat ten dezel waar. veel van deze collega's hadden inmiddels een leeftijd bereikt dat ze toch al aan hun afscheid aan het nadenken waren. Het Ministerie heeft gewoon een blunder gemaakt met het inschatten van de leeftijden en de wens van deze 'oudere" collega's om er toch al vervroegd uit te gaan. Deze situatie overigens op dit moment ook. Veel collega's van rond de 64/65 hebben het voornemen om te stoppen.

ICS: Het ICS traject van afgelopen jaren is onduidelijk, rommelig. En ook naar de toekomst toe geeft het veel onduidelijkheid. Onduidelijkheid over doel, traject, mijlpalen, kwaliteit, optelbaarheid.

Persoonlijke veiligheid trainingen tegen agressie en geweld: In lijn van bovenstaande:
Houding en gedrag van belastingplichtigen is veranderd door de negatieve berichtgeving in de media. Mensen zijn mondiger en zoeken de grenzen van het toelaatbare op. Schelden, dreigen, klachten indienen, aangifte bij politie of OM doen. Zij zien ons als de veroorzakers van veel verdriet en ellende. Waarom zouden zij de daders niet eens mogen aanpakken en het leven zuur maken?
Uit diverse praktijkcasussen blijkt dat de medewerkers daar niet goed op getraind zijn. Ook hoor ik vragen als:
Wat zijn de procedures rondom veiligheid? Hoe lopen die trajecten? Welke traject staat er nog meer open voor een belastingplichtige of advocaat nadat ze in het ongelijk zijn gesteld?
Door medewerkers te trainen wordt de weerbaarheid, de kennis verhoogd en kunnen agressie en geweld incidenten worden besproken (leer).

thuis situaties door thuiswerk in coronatijd (vereenzaming etc): 40 uur pc werk helemaal alleen thuis in een situatie dat je ook alleen woont maakt je nog eenzamer. Zeker als je nieuw in een team komt en weinig binding hebt, en als je zelf niet belt je van niemand iets hoort. Het is vermoeider en maakt je heel kwetsbaar.

wervingsbeleid: De huidige invulling van de BSI frustreert de organisatie.

Het belang van de organisatie is: "de beste kandidaat op de juiste plek". Dat zou betekenen dat BSI en externe werving gelijktijdig plaatsvinden als één werving waarbij een eventuele interne kandidaat bij gelijke geschiktheid (t.o.v. een externe kandidaat) voorrang krijgt.

Het huidige systeem werkt te traag, levert niet per definitie de beste beschikbare kandidaat en leidt er meer dan eens toe dat we intern het ene gat vullen met het andere.

Afbakening directies en ketens: In allerlei trajecten worden de verantwoordelijkheden van ketens en DO door elkaar gebruikt. De belangen zijn echt anders. Ben scherp in wat je waar belegd: is het iets voor de keten of is het iets voor de DO

Slagvaardig en kwalitatief HR/ondersteuning + decentrale formaties: Als manager wil je kunnen anticiperen op ontwikkelingen buiten, maar ook op formatie en personeelsontwikkelingen. Daar heeft de regio onvoldoende vat op, ook in de werving, wat jammer is. HR faciliterende rol (meer dan operationeel) mis ik voor de medewerkers en ook om teams te laten excelleren vanuit visie. Zaken als ondercapaciteit en hoe vanuit personeelsplanning (niet per team maar overkoepelend) balans en continuïteit creëren.

publiciteit: WE komen als organisatie steeds vaker negatief in het nieuws, zeker ook vanuit de politiek. Ik mis dan een duidelijke reactie, waar is ons verhaal? Hoe kunnen we fraude onderzoeken als we geen signalen mogen verzamelen en beoordelen? Hoe kunnen we het kaf van het koren onderscheiden? De politiek wil dat we fraude stevig aanpakken, maar geeft ons daarbij vervolgens te weinig ondersteuning in de praktijk. Neemt stevige wetgeving aan, maar als we die gaan uitvoeren worden we weer als slecht, onpersoonlijk etc neergezet. Bijt eens van je af als organisatie!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Achrestallig onderhoud: Op het terrein van de toeslagen, AWB conform werken, automatisering, AVG enzovoort wordt te weinig voortgang geboekt. We besteden teveel tijd aan plannen maken zonder dat deze bijdragen aan onze belangrijkste taken: heffen, controleren en innen.

AVG: AVG maakt het werk, met name in ondermijning, onmogelijk.

Afstand werkvloer - Management verkleinen: Zie ook voorgaande onderwerp.
Kijk en luister naar de werkvloer.
Inzicht in de problematiek is ontzettend belangrijk.
Ik heb werkelijk het idee dat het hogere management in een andere wereld leeft. Het gaat niet alleen om grote bedrijven en financiële belangen. De grote massa verdient ook aandacht en respect. Als de moraal van de grote massa gaat verschuiven (wat al een aantal jaar aan de gang is door het beleid van de Belastingdienst) heeft dit op de langere termijn grote gevolgen voor het land.

Diploma-eis terug. : Als begeleider van nieuwe medewerkers merk ik dat wij regelmatig mensen aannemen die geen enkele fiscale achtergrond/kennis bezitten. Het kost heel veel tijd en moeite om deze mensen in te werken.

kennis van de fiscaliteit bij de medewerkers : De fiscale regelgeving is ingewikkeld. Nier alleen de materiële wetten, maar ook het formele belastingrecht. Te veel medewerkers van de BD hebben moeite al die regels bij te houden en correct te interpreteren, en te weinig wordt erop gestuurd dat zij bijscholing krijgen.

afstand werkvloer versus directie / ministerie: Deze opmerking zal denk ik wel vaker geopperd zijn. Zoals eerder aangegeven werken mijn naaste collega's en ikzelf 36 jaar en langer binnen deze organisatie. Wij weten dan ook als geen ander hoe een en ander in de praktijk werkt. Wij worden hierin steeds meer gehinderd door beleidsmakers die niet gehinderd worden door enige kennis van zaken, of zoals wij zeggen 'schriftgeleerden'. Mensen die een HBO op hogere opleiding hebben genoten, en vanuit hun venster ons gaan vertellen hoe te werken. Dit werkt niet !! is al zo vaak aangekaart, echter er verandert en er gebeurd niets. Wij zijn een n.a.v. de toeslagen affaire een hele bange organisatie geworden, helaas moet ik zeggen. Tot voor een jaar of 15/20 geleden was ik trots op de Belastingdienst, zoals vele collega's met mij durf ik nu tijdens een bijv. verjaardag niet meer te zeggen waar ik werk. Ik ben dan ook heel gelaten geworden, mede door bovenstaande. De meesten hier op de afdeling hoeven nog maar een paar jaar te werken, dus vooral niet meer te druk maken. Sorry maar zo hebben ze ons 'gemaakt'.

Management die vakinhoudelijke kennis heeft en zodoende daadwerkelijk leiding kan geven: Managers managen nu teams met daarin verschillende middelen. Laat managers met specifieke kennis een team leiden vanuit hun kennis. Op die wijze krijgen de medewerkers het idee dat de teamleider weet waarover gesproken wordt en kan de teamleider ook richting geven aan de medewerkers.

waardering door directie: Als medewerker voel ik me niet gesteund door de directie richting de media en de maatschappij

Een werkgever als BD die achter hun personeel staat die op komt voor zijn eigen personeel, maar we blijven maar zwemmen zonder zwemband.:
Ik kan mij helaas niet vinden hoe wij als collega's door onze BD worden neergezet, onze dienst staat niet achter ons.

Belastingdienst en media: De negatieve publicaties in de media betreffende de toeslagenaffaire en FSV hebben veel impact op medewerkers. Positieve communicatie (via de media) vanuit de Belastingdienst, wat gaat wel goed/ waar staan we voor/ waarom zijn we van belang voor de burgers en ondernemers etc. Daarmee geef je medewerkers een blijk van waardering!!

Begeleiding stagiairs: Telkens als een stagiair komt, blijkt dat onvoldoende is voorbereid wie deze gaat begeleiden en wat er wordt verwacht. De begeleider dient eerder te worden geïnformeerd zodat hij de nodige voorbereidingen kan treffen. Een uniforme aanpak in begeleiding zou welkom zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Maatwerk kunnen leveren wanneer nodig : In het kader van de menselijke maat lijkt het mij wenselijk om maatwerk te kunnen leveren waarbij rekening wordt gehouden met bepaalde beleidskaders

Salaris: Salarissen lopen steeds verder achter bij de markt. Het werk wat hier binnen de dienst uitgevoerd wordt vergt een hoge mate van verantwoordelijk en gebeurd structureel met te weinig mensen. De eisen aan het personeel gaan omhoog, de waardering daarvoor blijft steeds meer achter.

Samenwerken: Als medewerker controle bij MKB sta je er alleen voor! Je ervaart geen steun van de leiding, noch mag je er op vertrouwen dat collega's iets doen met je werk. En de technische ondersteuning (ATB KZB enz.) is een totaal fiasco. Maar niemand van de leiding die de durf heeft dat te erkennen. En als je dan van een VACO te horen krijgt dat het de directie geen ene biet interesseert dat je met een lastig onderzoek bezig bent, maar vooral de aantallen wil zien, dan zakt de moed je wel in de schoenen. Controle MKB is een illusie.

Werken na je pensioen: Wil graag na mijn pensioen (67 jaar) doorwerken. Echter de regels zijn zo streng, dat dit bijna niet meer mogelijk is. Dit terwijl de overheid een voorstander is van langer werken?

communicatie: Communiceer wat je doet en laat je voeden vanuit de werkvloer. Beide zaken gebeuren niet door het topmanagement

Negatieve berichtgeving over de Belastingdienst: De BD ligt al lange tijd onder vuur. Met name de media, maar ook kamerleden, laten geen mogelijkheid onbenut om de BD negatief neer te zetten. Dit heeft invloed op mijn collega's. Onbevredigend is dat de BD het allemaal laat gebeuren, zonder zich te verdedigen.

Communicatie naar buiten toe. Waarom doen wij wat wij doen? : De Belastingdienst voert de wet uit en kan alleen handelen binnen de ruimte die de wet biedt. Er is in de samenleving een beeld ontstaan dat de dienst zelf de ruimte kan bepalen in het kader van de zogeheten menselijke maat. De Belastingdienst mag zichzelf niet verdedigen en de wijze van en het waarom van het handelen wordt niet voldoende toegelicht.

Beeldvorming naar politiek en maatschappij: De belastingdienst laat zich al jaren als 'kop van jut' gebruiken. Het management doet niets aan die negatieve beeldvorming. Het zou goed zijn als de organisatie eens opkomt voor zichzelf.

In het bijzonder moet een vuist gemaakt worden tegen politici die zich ten koste van de organisatie willen profileren.

Gezicht Belastingdienst naar buiten.: De Belastingdienst staat op dit moment sterk in de aandacht. De berichtgeving is soms juist, maar vaak ongenuanceerd en soms ook apert onjuist. Op intranet klinkt er regelmatig een roep om een tegengeluid te laten horen. Ik denk dat dat tegengeluid belangrijk is om de medewerkers meer steun te geven, maar ook om aan de buitenwereld mee te geven dat de werkelijkheid vaak iets complexer is dan zoals die wordt gepresenteerd.

ICT: De basisvoorzieningen op ICT gebied, snelle bereikbaarheid van helpdesk, veel varanderingen bij wisseling systemen, gebruiksvriendelijkheid, begeleiding bij omwisselen Windows 8 naar 10 bijvoorbeeld. Dit voor de leken op ICT gebied.

thuiswerken ivm Corona: Het 100% thuiswerken is voor veel mensen ondoenbaar; voor mij in ieder geval wel. Het is mentaal te zwaar om de hele dag maar alleen thuis te zitten, waar de muren op je af komen. Ik ben dan ook niet productief en raak depressief.
Samenwerken gaat ook niet makkelijk, want je kan niet even bij een collega langslopen om met je mee te kijken/denken. We raken elkaar uit het oog en op een gegeven moment voel je je ook in de organisatie alleen.
Het thuiswerkadvies wordt bijna nergens meer gehanteerd, maar wij zijn er enorm streng in. Dat zou een reden kunnen zijn om een andere baan te zoeken, want ik word gek thuis.

Veiligheid buiten: na een discussie van 10 jaar eindelijk steekwerende vesten: Tijdens werkzaamheden in diverse projecten (woonwagenbewoners, prostitutie, cannabis) en andere acties (anpr, growshops en integrale controle's) zijn wij de enige dienst die niet beschermd is. SZW (arbeidsinspectie), UWV, Gemeentes, etc. en alle andere diensten en inspecties hebben wel die bescherming. Wachten we erop dat het bij ons een keer fout gaat?

Weerwoord geven in de media: In de media zie ik altijd alleen maar negativiteit over de Belastingdienst, terwijl er ook heel veel goed gaat. Het zou fijn zijn als er zo nu en dan ook iemand vanuit de Belastingdienst met een genuanceerd verhaal in de media komt. Iemand die bovendien voor de werknemers gaat staan en ze niet afbrand.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Basiswaarden: Doen onze basiswaarden er überhaupt nog wel toe? Hoe staat het bijvoorbeeld met de geloofwaardigheid?
Het topmanagement laat de oren veel te veel hangen naar de politiek. De eisen van de politiek zijn vaak onrealistisch. Bijvoorbeeld de moties Marijnissen (FSV-brieven). Dit gaat te veel ten koste van het primaire proces. We moeten hetzelfde werk (en soms zelfs meer dan dat) met minder mensen doen. Daar komt nog bij de maatschappelijke onrust over het functioneren van de Belastingdienst. De werkdruk neemt relatief en absoluut toe. De signalen die de werkvloer hierover afgeeft worden in het gunstigste geval gemarginaliseerd maar vaak zelfs dat niet: het wordt gewoon genegeerd. Het motto is steeds: "de wil van de politiek is wet". Dat horen we nu al meer dan vijftien jaar. Het resultaat is een organisatie die volledig door het ijs is gezakt. En volstrekt ongeloofwaardig.
Als dit nog lang doorgaat dan kan uiteindelijk iedereen die een belastingaanslag ontvangt, zichzelf slachtoffer noemen en een schadevergoeding vragen (in plaats van een bijdrage leveren aan de overheidsfinanciën).

Informatievoorziening naar buiten toe over de manier waarop we ons werk doen en welke bevoegdheden en vrijheden we hierin hebben.: Mijn antwoord heeft betrekking op de toeslagenaffaire en de aanvallen vanuit de media en de 2e kamer. De medewerkers van "De belastingdienst" voeren alleen de wetgeving van de overheid/2e en 1e kamer uit. De belastingdienst verzint de regels niet zelf. Ik zou het waarderen als er van de kant van de kamer niet alleen de schuld bij de uitvoerende instantie wordt gelegd maar ook hun hand in eigen boezem steken.

Luisteren naar de visie van de werknemers: Ik heb het gevoel dat wanneer er een (heikel) onderwerp is waarbij de medewerkers hun visie geven, deze visie -ondanks toezeggingen hier wat mee te doen- standaard wordt genegeerd.

Vertrouwen in de medewerkers: Medewerkers zijn geen criminelen, verdienen geen aangifte door de eigen staatssecretarissen. Weg met de ja knikkers tegen de politiek. Zorg voor leiding die voor de eigen mensen gaat staan en gemotiveerd kan aangeven waar de "fouten" cq knelpunten zitten en wat deze veroorzaken.

salarisbespreking is onmogelijk: <*****> Daarnaast ben ik vaktechnisch aanspreekpunt en begeleider van nieuwe instroom. Ik werk standaard boven mijn macht. Toch ben ik de minst verdienende collega van de afdeling. Er is een discrepantie tussen hetgeen van mij gevraagd wordt (en ik lever) en wat ik betaald wordt. Ook moet ik nu iemand gaan inwerken die 1.000 euro netto meer krijgt dan ik (ik moet hem uitleggen wat hij moet doen). Dat is niet uit te leggen. Gevolg is dat ik mij niet gewaardeerd voel. Ik voel mij dan ook beschikbaar voor een andere uitdaging.

Beleid t.a.v. verstrekking meerdere tools bij hybride werken,: Zie hierboven.

De keuze die de Dienst maakt m.b.t. segmentering (m.n. MKB Klein versus CAP/LIC).: Heb ik eigenlijk al beantwoord. Maar, hier geef ik nogmaals aan dat dit een groot punt van zorg is.

Opzetten van interne vakstudie waar standpunten etc. op artikel te vinden zijn. : We krijgen wel tijdig ontwikkelingen op het vakgebied (OB) door, maar als je later iets zoekt, dan is het heel moeilijk om het te vinden, zelfs als je weet dat er iets geweest is. Er zouden een paar mensen een deel van hun tijd moeten kunnen besteden om alles in een goed raadpleegbaar systeem te zetten.

Beloningsstructuur: Beloning naar arbeid en niet conform een vast stramien. Een F-er bij ITE heeft het zwaarder dan een F-er in een regulier team (o.a. bij acties 's-nachts werken, veelal advocaten en criminelen tegenover zich, ingewikkelde casuïstiek, etc etc) Dat mag best wel beter beloond worden.

gebruik systemen: Ik zou graag willen dat veldtoetsers (veel) meer ruimte krijgen om te beoordelen c.q. beslissen in welke mate bepaalde systemen van de Belastingdienst, in dit geval ATB, gevuld moet worden.

Imago van de Belastingdienst: Ik zou willen dat de leiding van de Belastingdienst meer het beeld dat in de media over de dienst naar voren komt nuanceert en corrigeert. Een voorbeeld: Het onderzoek van [redacted] het beeld dat hij schetste is dat duizenden medewerkers van de Belastingdienst eenvoudigweg een fraude vinkje konden zetten met alle gevolgen van dien. Mijn collega's en ikzelf herkennen dit niet, maar het wordt niet echt tegengesproken of dit komt niet in de media. Soms probeer ik zelf iets te nuanceren naar familie of kennissen, maar dit lukt heel slecht vanwege alle voor mijn gevoel ongenuanceerde berichtgeving in de media. Ik zou willen dat de leiding van de Belastingdienst meer van zich afbijt als beschuldigingen onterecht zijn.

Meer flexibiliteit in het belonen: Toekennen van extra periodieken als je het werk goed doet, gebeurd niet of nauwelijks. De mogelijkheid is er wel, maar er wordt om diverse redenen geen gebruik van gemaakt. Hierdoor worden mensen niet gewaardeerd voor het werk dat ze doen. Het is zo ingewikkeld gemaakt, dat teamleiders de aanvraag niet eens indienen om het te proberen.

Interne communicatie inzake de toeslaenaffaire: OK, de toeslagenaffaire... Ik schaam me inmiddels dood om te vertellen dat ik bij de belastingdienst werk. En ik begin er niet eens aan om de BD te verdedigen, want er zijn hier intern heel veel fouten gemaakt. Wat me het meest verbaast zijn de interne berichten van de [redacted] etc waar de toonzetting is dat het allemaal zo naar is voor de medewerkers van de BD. Ik vind dit stuitende berichtgeving! De slachtoffers van de toeslagenaffaire zitten niet bij de BD, het zijn de daders die hier zitten. Dus ik zou graag eens lezen dat er maatregelen getroffen zijn tegen desbetreffende medewerkers (inclusief management).

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Balans tussen wetgeving en uitvoering: Naar mijn mening is er de afgelopen (tiental) jaren een (te) grote onbalans gegroeid tussen wetgeving en uitvoering. Veel wetgeving is in de praktijk niet of nauwelijks uitvoerbaar dan wel zeer onredelijk. Het Ministerie v an Financiën/de Belastingdienst zal naar mijn mening vaker (openlijk) een signaal moeten afgeven.

Samenwerking dossiers belastingdienst breed: Bij het oppakken van dossiers heb je vaak ook informatie nodig van andere kantoren en/of uit bestanden waarbij je niet bevoegd bent dat zelf te benaderen. Het gevolg is dat de informatie die je nodig hebt je domweg niet krijgt waardoor je je werk niet goed kan doen. Veelal wordt duidelijk dat er stappen zijn gezet in de voorgaande fases waar je je vraagtekens bij kan zetten over de wenselijkheid daarvan. Logisch dus dat die informatie waaruit je dergelijke conclusies kan trekken liever niet verstrekt.

Of het bekende dossier dat jaren lang bij een ander kantoor ligt en waar plotseling voor het eerst bezwaar wordt gemaakt behoort ineens tot een ander kantoor thuis. Ra ra hoe kan dat? Het ontvangende kantoor moet het maar uitzoeken en mag de puinhopen die in de voorfase zijn ontstaan zoveel mogelijk trachten op te ruimen. Hoe kan het dat dossiers zomaar elders terecht kunnen komen en niemand weet hoe dat zit, wat de beleidsregels zijn. Wie is hiervoor het aanspreekpunt, zodat er een halt toe wordt geroepen dat dossiers waar wat mee aan de hand is niet zomaar elders kunnen worden gedumpt.

Een ander voorbeeld is dat we te maken hebben met verschillende termijnen. Soms spelen er verschillende termijnen die over de verschillende middelen bij de de diverse collega's in behandeling zijn. Dit heeft tot gevolg dat de collega met de kortste termijn niet verder kan met het dossier en uit zijn termijnen loopt. De enige oplossing is zelf het werk van de andere collega op je nemen. Dit is veelal ook het team met de hoogste werkdruk, omdat alles wat nog niet is opgepakt of tijdig voor de andere collega is uitgewerkt uiteindelijk daar terecht komt. Logisch dat het moeilijk is voor dergelijke teams nieuwe collega's te vinden en het verloop daar hoger is dan bij de andere teams.

oplossende aandacht voor de landelijke problemen zoals FSV en Toeslagen: het vertrouwen in de overheid wordt door te langzaam optreden steeds meer geschaad. Onze [redacted] dient hier prio 1 van te maken en meer stelling durven in te nemen tegen alle negatieve publiciteit.

Veiligheid bij bedreigingen van buitenaf.: Bescherming van medewerkers bij bedreigingen van buitenaf is onvoldoende geregeld. Zelf heeft de dienst mij herhaaldelijk in de kou laten staan. Dit hoor ik ook van andere collega's.

Ik had in deze monitor graag vragen willen zien in de trend van 'mijn vertrouwen in de Belastingdienst is de laatste jaren toegenomen' of 'De affaires met de Toeslagen, FSV etc. raken mij niet' : De afgelopen jaren zijn er niet leuker op geworden binnen onze organisatie. De door de pers uitgebreid belichte schandalen zoals de FSV en de Toeslagen alsmede de commotie rond de 'riante afvloeiingsregelingen' zijn onvoldoende door de [redacted] en [redacted] tegengesproken. Dat zorgt voor een onveilige omgeving en dat doet heel veel pijn en heeft er bij mij toe geleid dat mijn vertrouwen in onze organisatie heel sterk is afgenomen.

zorg voor medewerkers: Medewerkers hebben het zwaar. de publieke opinie keert zich tegen hen. toch heeft men niet het gevoel gezien te worden. het gedoe rondom teamuitje versus bonnen. kijkend naar de douane is er gewoon een besluit genomen hier komen er verschillende memo's langs die allemaal wat anders zeggen en waar weinig duidelijkheid is. ook krijg je als team een budget voor buitengewoon belonen. het ene jaar is er niemand die beloond wordt maar afgelopen jaar waren er een aantal dan is het budget niet toereikend terwijl de medewerker het idee krijgt dat er ladingen geld naar de buitenwacht gaat. gewoon een keer in het openbaar zeggen dat er heel hard gewerkt wordt bij de belastingdienst zou al fijn zijn

Tussentijdse salarisonderhandelingen: Dit is een persoonlijke doorn in het oog: de onmogelijkheid tussentijds salarisverhoging te ontvangen. Als gevolg van mijn overstap naar de Belastingdienst tijdens de kredietcrisis en de toentertijd bijbehorende krappe arbeidsmarkt, ontvang ik een veel lager salaris dan dat mijn nieuwe collega's ontvangen die de overstap nu maken. Het verschil is mogelijk honderden euro's netto per maand. Dat steekt en dit vormt een aanleiding om elders te solliciteren, ook al ben ik me een gewaardeerde kracht in mijn huidige functie.

Ik werk bij mkb in de invordering, Gooi in "godsnaam"de MKB-klein posten weer terug naar MKB. We hebben de capaciteit en kennis. Wat we nu veel zien bij MKB-klein posten is al 5 jaar de status D-DM !: Wat we zien is dat er posten zijn met erg veel ambtshalve aanslagen mb-Ih-ob.
Ga keuzes maken, dat kan !! en lijdt posten oninbaar ipv DM DM. Durf als directie te erkennen "het moet beter", helaas lukt dat niet met mkb klein. De kennis van heel veel LIC-medewerkers is te gering, dat ligt niet aan hun, maar aan de manier van inwerken en werken met lijstjes ... Hoe doe ik iets ? Zo zijn "opgevoed" We hebben bij ons in het team een aantal LIC medewerkers, het is verbazingwekkend hoelang het duurt voordat ze zelfstandig het e.e.a. durven te beslissen. Het duurt gemiddeld een jaar of 3 ! en dan nog ... .

positief kritisch collegiale beoordeling : Door alle ingebouwde controles heeft je vroegere naaste collega plots meer invloed. Het belemmert je zelfstandigheid en creativiteit, terwijl opbouwende kritiek beter zou helpen dan het afvinken en slechte score geven (hoewel dat af en toe natuurlijk ook kritiek verdient). Daarnaast zijn collega's die niet al te veel doen beter af.

gevoelens van medewerkers: De dienstleiding heeft er geen idee van hoeveel negatieve gevoelens blijven hangen na al die mislukte processen; er wordt meteen met veelal een verse dienstleiding weer gewoon doorgegaan met een praktische oplossing. Na teveel mislukte processen en reorganisaties is dit negatieve gevoel alleen maar meer geworden. In plaats van hier lucht aangeven, wordt weer meteen doorgegaan. Er is nu een te grote groep van oudgedienden, die teveel hebben mogen meemaken en met dit opgebouwde gevoel zelf mogen dealen. Want tja... over gevoelens wordt niet gepraat

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Uitvoerbaarheid van koers / visie + concretere uitwerking: Stukken over de visie worden waarschijnlijk vaak geschreven door een academicus op een hoog abstract niveau. Deze stukken houden daarom geen of onvoldoende rekening met de weerbarstigheid van de dagelijkse praktijk op de werkvloer en de concrete vertaling die nodig is voor de medewerkers die niet (altijd) dit opleidingsniveau hebben. Voor deze noodzakelijke vertaling is echter vaak onvoldoende tijd ingeruimd bij de "uitrol" van de stukken in de organisatie. Daarnaast merk ik dat de hoeveelheid verschillende stukken verwarrend werkt voor medewerkers (bijv. beleidstheorie, visie, MPP etc.).

kwaliteit tegenover kwantiteit: Ik zou graag meer nadruk willen zien vanuit hogerhand op de kwaliteit van het werk dat is gedaan dan op de kwantiteit van het werk. Ik snap dat kwaliteit lastiger te meten is en lastiger om te zetten in prestaties/resultaten. Maar de nadruk op de "vinkjes" moet naar mijn mening worden verminderd.

betere reactie naar buiten toe n.a.v. diverse rapportages: We staan er regelmatig ten onrechte slecht op in de krant terwijl de werkelijkheid daar niet altijd juist wordt weergegeven. Zou fijn zijn als daar meer op gereageerd wordt.

Opkomen voor dienst naar buiten door top.: De Belastingdienst wordt aan alle kanten aangevallen en afgemaakt, geregeld ook met onjuiste of onterechte argumenten. Het zou de top sieren als zij ook eens naar buiten en naar de politiek toe voor de medewerkers gaan staan.

Vervangingsvraagstukken vertrekkend personeel: Zorg voor vervanging van personeel vóórdat ze weggaan. Hiermee wordt voorkomen dat kennis en ervaring verloren gaat in een pensioengat

Het keuzes maken van doelstellingen. : Mijn ervaring is dat lokaal management landelijk geprioriteerde keuzes NIET laat prevaleren boven regionale keuzes. Concreet signaleer ik dat knelpunten in het lokale ITE team niet worden opgelost, terwijl in het zogeheten 'focuspunt 3' daar landelijk prioriteit aan verleend wordt. Vacatures ITE worden structureel zwaar onvoldoende opgevuld.
Het betekent dat doelstellingen in het zwaarste en top-geprioriteerde segment van MKB op voorhand niet gehaald kunnen worden. Ongehoord, niet alleen binnen onze organisatie (belastingdienst breed), maar zeker ook daarbuiten (niet kunnen halen van ondermijningsdoelstellingen door de overheid als geheel).

Opdrachtgeverschap : Duidelijk mandaat en goed opdrachtgeverschap is nodig om veranderingen te kunnen realiseren.

Beloning: Ik merk dat er geen maatwerk mogelijk is bij het toekennen van een salaris. Enkel op basis van het aantal jaren relevante werkervaring en functieniveau word je ingedeeld in de bijbehorende salarisschaal en trede. Om hiervan af te wijken is goedkeuring van de directie vereist. Er zijn echter meer variabelen en omstandigheden denkbaar die van invloed zijn op de hoogte van het salaris, zoals arbeidsmarktomstandigheden, schaarste in (goed) personeel, uitstekende inzet, waarborging van het werven/behouden van personeel t.b.v. de continuïteit en het kwaliteitsniveau van de teams en de door hen uitgevoerde werkzaamheden.

Gezondheid/ testen / aandacht werkplekken met professionele mensen: De testen waaraan we tot 2017 regelmatig konden deelnemen "Gezond Belast" zijn niet meer in beeld. Ontzettend jammer dat mijn werkgever dit niet belangrijk vindt. Begrijpelijk is het voor mij niet omdat ik de visie heb dat gezond zijn ontzettend veel bijdraagt aan je werkplezier.
Ik vind dit een zorgplicht van mijn werkgever waar hij niet aan voldoet.

Negatieve berichtgeving omtrent de Belastingdienst in de media en de reactie vanuit de dienst hierop in de media. : Ik word verdrietig en boos omtrent de negatieve berichtgeving over de Belastingdienst in de media. Neemt niet weg dat ik uiteraard betreur wat een aantal ouders in de toeslagenaffaire is overkomen. Dit mag nooit meer gebeuren. Maar ik vind dat er ook een (algemeen) tegengeluid mag zijn van onze staatssecretarissen en dat mis ik. Ondanks dat ik hier met collega's en leidinggevenden over spreek, heeft dit wel invloed op mijn werk en de vraag of ik mijn werk nog wel kan/mag doen.

(onderwerp is niet in te vullen, scherm is niet te selecteren)
Onderwerp: prioritering betekent keuzes maken en daar naar handelen

Binnen de dienst is het gebruikelijk dat alles moet. Zelden volgt uit een prioriteitenlijst dat er zaken ook echt niet gebeuren. En een lijst is zelden op volgorde van 'wat doen we eerst' en als dat al zo is, wordt het door projectleiders of managers niet geaccepteerd. Soms lijkt het er op dat degene die het hardste roept (en de juiste mensen kent) zijn zin krijgt. Meer sturen 'van boven' en meer terugduwen 'naar nog hoger'. Niet alles kan en niet alles kan tegelijk. En dat is ook als een idee nog zo'n goed idee is. Houd rekening met de collega/collega's met de minst beschikbare tijd, niet uitgaan van de collega's die voor een bewuste project vrij zijn gemaakt. Accepteer dat die collega met minder tijd voor een opdracht dus ook echt minder tijd heeft. Zorg aan de voorkant voor oplossingen als het belangrijk is. En dat begint bij luisteren naar de werkvloer. ps: luisteren is niet hetzelfde als aanhoren.

integriteit:
Door het integere werken wordt de communicatie belemmerd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

alles heeft aandacht nodig: Door aandacht op 1 thema te richten krijgen andere thema's minder aandacht.

rolbewustzijn, wie gaat waar over. Politiek, Werkgever, Werknemer: wie gaat waar over. Politiek, Werkgever, Werknemer. De werkgever beschikt over mijn thuisruimte alsof een ambtelijke werkplek is. En volgt de politieke leiding veel te volgzaam.

Fsv: De FSV is naar mijn mening erg negatief in het nieuws gekomen vanwege het niet voldoen aan de AVG-eisen. Door de politiek zijn acties afgedwongen waarbij ik mij afvraag of die acties echt zoveel zin hebben (gehad) of dat die alleen maar hebben gediend om voor de burger te scoren. Natuurlijk ben ik van mening dat door de Belastingdienst gemaakte fouten recht gezet moeten worden en waar nodig gecompenseerd moeten worden. Echter heeft het versturen van 270.00 brieven (gelukkig) weinig respons van de burger opgeleverd. Mijns inziens moet de politiek meer (kritisch) kijken naar wat mogelijk en nodig is en wat goed is voor de burger in plaats van op (korte termijn) te scoren in de opinie bij de burger.

Imago van de Belastingdienst: Door allerlei misstanden bij Toeslagen en de Belastingdienst is het imago van de Belastingdienst ver beneden peil.
Ik vind het jammer dat wanneer er over Toeslagen wordt gesproken, alleen DE BELASTINGDIENST wordt genoemd. De Belastingdienst doet zoveel meer dan alleen Toeslagen en er gaat ook veel goed binnen de dienst. Maar de nadruk wordt gelegd op wat er fout gaat binnen de dienst. Vooral in de media.
Ik heb daar last van. Ik heb veel persoonlijk contact met belastingplichtigen en die geven hun ongezouten mening over de Belastingdienst. Dat belemmert mij in mijn werk. Op tv zie ik alleen mensen die excuses maken en beloven dat alles zo snel mogelijk geregeld wordt. Ik wacht nog steeds op iemand die op tv uitlegt dat de mensen op de werkvloer hun werk in opdracht van de beleidmakers hebben gedaan. En dat die beleidsmakers fouten hebben gemaakt en daar voor hun verantwoordelijkheid nemen. Dat wordt nog steeds niet gedaan. Er wordt 30.000 compensatie beloofd en gegeven aan toeslagen slachtoffers. Zelfs aan degenen die daar geen recht op hebben omdat ze veel minder tegoed hadden. Dat voelen de overige belastingbetalers als onrecht. Ik hoop dat er snel duidelijkheid komt over een oplossing in deze kwestie en dat belastingdienstmedewerkers deze ellende acht zich kunnen laten en weer trots hun eigen goede werk kunnen doen, zonder dat ze als "oplichter" worden gezien.

Automatisering : 1. In de controle werken we met ATB: een programma wat véél te uitgebreid is voor het werk wat we doen. Hierdoor zitten we 80% dit programma te vullen en zijn we 20% daadwerkelijk aan het controleren. Hetzelfde zie je in de zorg: 20% aan het bed, 80% administratie. Al jaren wordt ons een "light" versie beloofd, maar dit blijkt niet waar te zijn. Een veel eenvoudiger controleprogramma betekent meer blauw op straat.

2. Nu moeten we onze informatie uit te veel verschillende softwareprogramma's halen. Betere koppeling tussen de verschillende softwareprogramma's.

Luisteren naar de werkvloer!: Er wordt al ruim een decennium lang niet geluisterd naar de mensen op de werkvloer terwijl dat de spil is waar elke organisatie om draait. Signalen over slecht functionerende systemen (CM) worden niet serieus genomen met als gevolg dat er b.v. grote teruggaven OB zonder beoordeling worden verleend. Ook worden er van steeds dezelfde ondernemers stelselmatig (bijna elke maand/kwartaal) aangiften uitgeworpen hetgeen leidt tot een overkill aan aandacht en verspilling van tijd.

Toepassen menselijke maat, door te luisteren naar de werkvloer bij het nemen van beslissingen: Menselijke maat, een term wat binnen de dienst afgelopen jaar geïntroduceerd is. In principe een goede zaak, mits men het goed uitlegt en toepast. Voor mij heeft de menselijke maat alles te maken met respect voor elkaar, ieder in haar/zijn waarde laten en naar elkaar luisteren. Daarnaast kán de menselijke maat als gevolg hebben, dat de heersende regels 'ruimer' geïnterpreteerd worden. Intern is er nog veel te winnen, door te luisteren naar de medewerkers en daar iets mee te doen. Ik heb de indruk dat tegenwoordig de werkzaamheden uitgewerkt worden door theoretisch zeer onderlegde medewerkers, die geen idee hebben van de praktische uitvoerbaarheid. Communicatie met de collega's met veel praktijkervaring is niet/minimaal/te laat onderdeel van hun werk.

Werken in de actualiteit: De Belastingdienst kent massale geautomatiseerde processen. De vraag is vervolgens hoe we de burgers en bedrijven die persoonlijke aandacht nodig uit de massa kunnen halen. Dat hoeft de Belastingdienst niet te doen, want dat doen de burgers en bedrijven zelf. Dat doen ze door bijvoorbeeld een bezwaarschrift in te dienen of een verzoek om uitstel van betaling. Maar dat doen ze ook door te bellen of door geen aangifte in te dienen. Op deze 'signalen' moeten wij als Belastingdienst adequaat reageren. Inhoudelijk juist, maar ook snel. Een lange verwerkingstijd heeft tot gevolg, dat er bij burgers en bedrijven onzekerheid blijft bestaan. Hierdoor worden onnodig statusvragen gegenereerd. Voor de Belastingdienst zelf heeft het ook de nodige consequenties. Als bijvoorbeeld een bezwaarschrift ingediend wordt, krijgt belanghebbende uitstel van betaling. Daarnaast staat het inkomen nog niet vast en dat kan consequenties voor eventuele toeslagen hebben. We zetten intern dus ook het nodige onder druk. Werken in de actualiteit kan dit dus allemaal voorkomen!!!

Mogelijkheden tot salarisonderhandelingen: Momenteel is het "mogelijk" (maar conform beleid niet mogelijk) om een extra periodiek te krijgen op het moment dat uitstekend wordt gepresteerd. het begrip "uitstekend" wordt echter bewust vaag gelaten zodat de interpretatie hiervan altijd in het nadeel van de werknemer kan worden ingevoerd (of tenminste dat idee krijg ik). Van dit beleid moet worden afgestapt om talent binnen de Dienst te kunnen behouden. Nu dat we "normale werknemers" zijn dient ook de markt hierin beter gevolgd te worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Terug naar de samenleving/maatschappij: De Belastingdienst heeft uitgesproken dat wij 'de klant (lees belastingplichtige)'centraal willen stellen. Dat is een mooie gedachte. Echter, de BD heeft zich teruggetrokken in zo'n 20 grote(re) kantoren, verspreid over het land en heeft zich daarbij tegelijkertijd teruggetrokken uit de maatschappij, vooral wat betreft bereikbaarheid voor diezelfde klant in al zijn verschijningsvormen. Momenteel keert men, zij het beperkt, terug op zijn schreden: zie de opening van steunpunten in diverse gemeente- of stadhuizen. Wellicht een bemoedigend begin, maar bij lange na niet voldoende. De Belastingdienst moet weer echt zichtbaar worden in onze samenleving en een steunpunt is daarvoor niet voldoende. We moeten ons weer laten zien in meer kantoren in meer plaatsen is Nederland. Men moet onze gebouwen, voorzien van ons logo, daadwerkelijk weer kunnen zien. Daardoor worden we benaderbaarder, maar gaat er ook een preventieve werking van uit, qua compliance, namelijk dat we niet meer een abstractie zijn, maar dat we reëel aanwezig zijn. Bovendien en nu kijk ik even naar de medewerkers, grote kantoorkolossen geven zelden of nooit het gevoel dat men 'thuis' voelt op het werk. Dergelijke gebouwen zijn niet alleen onderling inwisselbaar, maar ook de diverse etages zijn onderling volstrekt inwisselbaar en dat geeft een ontheemd gevoel bij veel medewerkers. Hiernaar is voldoende onderzoek gedaan in het verleden.

Kwantiteit ten opzicht van kwaliteit: In de loop der jaren wordt er teveel gekeken naar aantallen waardoor de kwaliteit in de verdrukking komt. Buiten dat ik dat jammer vind ben ik van mening dat de belastingdienst minder kwaliteit levert.

Media: In de media wordt alles rondom de toeslagenaffaire eenzijdig belicht. Er is geen aandacht voor de belastingdienstmedewerkers, de mensen die inderdaad de boel hebben opgelicht, de mensen die nu onterecht gecompenseerd worden. Er zit nooit iemand die het voor ons opneemt. Hierdoor vind ik het steeds lastiger om op controle te gaan en om in privésfeer te zeggen dat ik bij de belastingdienst werk.

Beloning en waardering voor werken op een hoger niveau dan ingeschaald: Het werken op een hoger niveau dan ingeschaald zou eens door de Dienst beter gezien, gewaardeerd en beloond dienen te worden.
Echter bij een functie waardering worden alleen maar obstakels opgeworpen om een hogere inschaling tegen te gaan.

professioneel handelen: Geef tijdens een webinar niet een datum aan de luisteraars dat er een systeem uitleg komt. Dit is niet professioneel, zeker wanneer er helemaal geen uitnodiging komt. Na het verstrijken van de week van de uitleg worden we niet geïnformeerd dat dit niet doorgaat, dit heb ik moeten vernemen van mijn teamleider en wel pas na 4 weken.

Tegengeluid: Er wordt zeer vaak negatief gesproken/geschreven in de media over de Belastingdienst of over Toeslagen. Hierop komt vanuit de dienst nauwelijks een tegengeluid. Heel vaak is het zo dat er maar op een zeer beperkt onderdeel een flinke discussie los barst zonder dat de volledige feiten bekend zijn. Indien er meer ingezet wordt op voorlichting of een tegengeluid bij de media dan zou dit mijns inziens kunnen bijdragen aan een beter imago van de Belastingdienst.

ICT-programmatuur: BD heeft hier geen invloed op maar, ICT/programma's.
De totaaloplossingen die veel en sneller inzicht verstrekken zoals bijvoorbeeld KB/KTA (Klantbeeld) worden opgestart, maar nooit afgemaakt. Helaas heeft de Belastingdienst hier niets op te zeggen aangezien het budget vanuit de politiek per electiecyclus wordt verandert. Het effect hiervan is dat er pleisters worden geplakt en software pakketten worden aangeschaft, aangepast en na een aantal jaar groot te investeren worden afgedaan voor het volgende pakket.

Een ICT-budget wat vast staat per project zou hiervoor een oplossing kunnen zijn. Het nadeel van deze systematiek is dat er bij een uitloop van tijd/geld (wat vrijwel een constante is als je te maken hebt met ICT en/of overheid) er problemen zullen spelen met het uit kunnen breiden van het budget.

wetgeving: Zo snel mogelijk voor particulieren de mogelijkheid van een betalingsregeling voor 2 jaar invoeren. De participatiewet afschaffen omdat in de huidige woningmarkt mensen noodgedwongen bij elkaar wonen.

Presentatie naar buitenwereld: Ik zou graag zien dat onjuistheden ook buiten de dienst kenbaar wordt gemaakt en niet alleen intern via de beeldkrant. Waarom kan niet geanonimiseerd worden gereageerd.

sociale vaardigheden/communicatie skills van BD medewerkers: Binnen de organisatie is veel aandacht voor opleiding en fiscale kennis. Onze organisatie gaat compleet voorbij aan de communicatie skills van zijn medewerkers. Dit is even belangrijk als fiscale kennis. Met de juiste communicatie aanpak kan een bezwaar dan wel klacht worden voorkomen. Ik begrijp dat dit een lastig punt is omdat we een grote organisatie zijn met diverse afdelingen, die mogelijk een andere aanpak behoeven. Door meer aandacht te hebben voor luisteren, doorvragen en empathie tonen kan een hoop werk worden voorkomen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Administratieve last gekoppeld aan gebrek aan vertrouwen: Ik doe boekenonderzoeken bij kleine MKB bedrijven. De onderzoeken moeten worden vastgelegd in ATB. Dit voelt als het verzorgen van een veerdienst over een klein riviertje met een cruiseschip. Er moet zoveel vastgelegd worden dat dit langer duurt dan het onderzoek.
Gevoelsmatig vind ik dat ATB een systeem is dat dient voor interne controle en niet voor ondersteuning van de werkzaamheden!
Er zou meer moeten worden vertrouwd op het oordeel van de medewerker, zonder alle uitgebreide onderbouwingen, die moeten worden vastgelegd.

het falen van hogere ambtenaren, die toch weer telkens een andere goede baan krijgen: Geef eens openheid waarom sommige collega's (niet zijnde management) gestraft worden voor zaken, terwijl collega's in de de top ook grote fouten hebben genaakt en van goede baan naar goede baan kunnen

Administratieve taakbelasting als leidinggevende: Als leidinggevende moet je alles zelf doen in P-direct. Dit betekent dat een groot deel van je tijd op gaat aan administratief werk. Ook als je iets wilt bestellen of iets nodig hebt zijn de procedures om het voor elkaar te krijgen erg bureaucratisch ingericht en ontbreekt de menselijke maat en professionaliteit.

Waarborgen van inhoudelijke kwaliteit werk binnen MKB: Het valt me bij MKB op hoe groot de onderbezetting en de kaalslag in kwaliteit is. Een controle in 2019 nog meer 1x in de 250 jaar om maar eens wat te noemen. De afgelopen decennia zijn we te vaak in procedures verzeild geraakt. De controle gaat vaak grotendeels over ATB of steekproefonderzoeken, de onderzoeken die geen veldtoetser wil uitvoeren, maar al jaren de eerste prioriteit zijn zonder dat daar een falsoenlijke tijd tegenover staat. Het laten wegvallen van grenzen tussen aandachtsgebieden betekent dat veldtoetsers en voor meerdere middelen op pad moeten, maar ook nog meer branches moeten kennen. Onbegonnen werk. Het leidt en tot minder veldtoetsers en tot kwaliteitsverlies. Oplossing is of de veldtoetsers beperkt aantal branches laten controleren en/of maar een belastingmiddel.

Kennis, ervaring en waardering: De organisatie die Belastingdienst heet is enorm gebaat bij de inzet van bevlogen medewerkers met veel (organisatie) kennis en ervaring. Deze medewerkers zouden in het bedrijfsleven worden gekoesterd, gerespecteerd en zo veel mogelijk passend worden gewaardeerd. Vanuit het (met name hogere) management zou daar meer aandacht voor kunnen komen. Juist in deze tijd met negatieve externe berichtgeving en het (solitair) thuiswerken waardoor de "persoonlijke drive" van medewerkers onder druk staat. We moeten proberen om ouderen en jongeren onder die druk niet (te vroeg) te verliezen. Daarom begint het vertrouwen terugwinnen bij de burgers bij ons als medewerkers.

We hebben data nodig voor het juist kunnen uitvoeren van mijn werk.: Voor mijn werk als taxateur hebben we data nodig. Op dit moment probeert men al 6 jaar dit te bereiken, zonder succes. Hierdoor zijn we te veel tijd kwijt dan nodig en tevens door het gebrek kunnen we ons werk niet goed doen.

Administratief vakkenvullen moet minder worden (dus niet elke handeling administratief moeten verantwoorden): Ik ben opgeleid om te controleren en te rapporteren, maar het deel van mijn tijd dat ik daar aan kan/mag besteden wordt steeds kleiner door allerlei administratieve rompslomp (ATB CaseWare), waar niemand iets aan heeft

Onboarding van nieuwe medewerkers. Dit mag, in mijn ervaring, veel meer gestroomlijnd worden: Als nieuwe medewerker, ten tijde van Corona, heb ik best veel zelf moeten uitzoeken. De Belastingdienst is een organisatie waar veel mensen elkaar kennen, maar dit is nogal lastig om te realiseren als je vanuit huis werkt en bij uitzondering best eens naar kantoor kan, maar daar geen andere mensen tegen komt. Ik zou het een kans voor de organisatie vinden als er meer vastgelegd is voor nieuwe medewerkers.

ICT: Het ICT-landschap binnen de Belastingdienst is sterk verouderd. Om goed toezicht te kunnen blijven uitoefenen is het essentieel dat we op een snelle wijze kunnen blijven beschikken over actuele data. In mijn ogen moet de focus naar een overzichtelijk pallet aan gebruiksvriendelijke ICT-applicaties, die ook daadwerkelijk met elkaar communiceren.

In mijn ogen zouden er ook afspraken gemaakt moeten worden over waar in welke applicaties zaken vastgelegd moeten worden. Vastlegging is essentieel, maar het kan niet zo zijn dat de vastlegging m.b.t. een bepaald onderwerp dan vastligt in applicatie/systeem X en dan weer in applicatie/systeem Y.

Beloning: Laten we voorop stellen dat we een prima werkgever hebben qua secundaire arbeidsvoorwaarden. Qua beloning in onze CAO's kan ik na 35 jaar niet anders concluderen dat we voorop lopen als het gaat om bezuinigen en achteraan lopen wanneer er iets te verdelen valt. Ook de laatste CAO is weer diep triest te noemen qua loonsverhoging.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

ICT: Er zijn al veel positieve ontwikkelingen op ICT vlak en natuurlijk begrijp ik dat dit een complex geheel is waar al veel over gezegd is. Echter, de huidige performance van noodzakelijke en dominante programmatuur (ATB) is regelmatig zeer traag. Met dominant bedoel ik de mate van afhankelijkheid en noodzaak voor de uitvoering van het werk. Het programma ATB Caseware is zo'n verplicht dominant programma waarin veldtoetsers boekenonderzoeken dienen op te zetten, uit te voeren en vast te leggen.
Het vastleggen van informatie vindt plaats middels tekstblokken. De performance van dit programma is met grote regelmaat zeer traag. Er zijn dagen dat het 8 tot 13 seconden duurt voordat een scherm verspringt na een opdracht middels een muisklik. Het is heel frustrerend dat mijn persoonlijke performance en planning teniet wordt gedaan. Dat blijft een fragiel, tijdrovend en bij tijd en wijle frustrerend geheel.

Kan de performance nou niet beter en stabieler? Het zou zo fijn werken zijn als er geen vertraging meer zit tussen de actie en reactie in te gebruiken programmatuur. In mijn beleving word ik te vaak gedwongen tot een lagere snelheid of uitstel van mijn planning terwijl ik gewoon professioneel mijn werk wil doen.

Naar buiten toe opkomen voor je personeel.: Door alle negatieve berichtgeving die de afgelopen jaren over ons is uitgestort zou ik het goed vinden dat er bij Een Vandaag of bij Nieuwsuur of een vergelijkbaar programma, eens een persoon uit het hoger management openlijk uitspreekt wat al die negativiteit bij het personeel teweeg brengt. En ook eens duidelijk uitspreken dat het grootste deel van alle ellende begint bij ellendige wetgeving.

Toezichts- en controlevisie op lokaal/concreet niveau: Er is onvoldoende aandacht voor een algehele toezichts- en controlevisie of -strategie op concreet (of lokaal) niveau. Welke toezichtsmiddelen zetten we in (niet alleen boekenonderzoeken!) per behandelgroep? Hoe selecteren we (boeken)onderzoeken in de segmenten Mkb-groot, Mkb-midden, Mkb-klein en hoe kunnen we dit verbeteren?
Hoeveel ruimte is er voor de verschillende activiteiten: steekproefonderzoeken, voor signalen vanuit de kantoortoets, omzetbelasting, de diverse projecten, andere toezichthouders/samenwerkingsverbanden, etc.? Maar ook voor andere toezichtsactiviteiten (bijvoorbeeld WTP, bedrijfsbezoek, integrale beoordeling, etc.).
Hoeveel mensen hebben we dan nodig om dit te realiseren en hebben we deze mensen nu en in de toekomst(personeelsbeleid)? Is dit uitgewerkt op kantoorniveau?
Nee, het is veelal ad hoc ingericht en de verantwoordelijken (teamleiders en VTA's) moeten de problemen opvangen zonder dat ze feitelijke beslis- of beschikkingsmatch hebben om dit te doen.

onderlinge relaties ruimte voor emoties: Leren benoemen van emoties

Negatieve publiciteit: In de media wordt de Belastingdienst regelmatig aangevallen. Ik zie graag dat er ook een collega in diezelfde media verschijnt om onze kant van het verhaal te vertellen en de Belastingdienst te verdedigen. Doordat dit nu zelden gebeurt, krijgen mensen buiten de dienst een vertekend beeld van ons. Dat raakt mij. Wij zijn namelijk integer en werken hard om Nederland draaiende te houden!!

voldoende capaciteit op de middelen en processen omdat we steeds minder aan onze core business (toezicht) kunnen toekomen.en : Verder baart mij de sterke afname van het toezicht grote zorgen. We worden steeds meer op niet primaire processen ingezet zodat we ons potentieel en goed opgeleide medewerkers op activiteiten inzetten waar we als Bel.dienst in eerste instantie niet voor opgesteld staan. De wervingen die nu plaats vinden zijn niet of onvoldoende om de huidige uitstroom op te vangen, laat staan de grote uitstroom die we de afgelopen jaren hebben gehad. Daarnaast moeten we steeds meer taken uitvoeren die niet bij ons proces/middel horen zoals UHT en FSV die nog jaren kunnen aanlopen.

Samenwerking binnen zowel de afdelingen/directies als binnen de Rijksoverheid als geheel.: Dit ziet op het voorkomen van hokjesdenken, daar voor de buitenwereld de Belastingdienst, toeslagen en douane een geheel vormen (toeslagen- en FSV-affaire). Dit geldt ook voor de afdelingen binnen de Belastingdienst maar ook voor het onderscheid tussen de ontvanger en de heffer. Kijk in dit geheel naar de Rijksoverheid als een geheel en dit betreft ook samenwerkingsverbanden, gezien ook de aankomende wetgeving in dit kader, namelijk de WGS en de privacywetgeving.

AVG: Soms wordt het werk bijna onmogelijk gemaakt door de "AVG", maar het werkt ook tegen sociale aspecten. Zoals: de teamleider mag niet doorgeven aan het team dat een collega ziek is. Nu begrijpt iedereen wel dat de teamleider niet mag zeggen wat iemand heeft, maar het is vooral heel praktisch als collega's weten of iemand ziek is en dan kun je ook belangstelling tonen, werk overnemen etc. Dat is door het thuiswerken nog duidelijker geworden.

Psychische gezondheid naar aanleiding van de negatieve berichtgeving(en) in de media. : De negatieve berichtgeving in de media heeft zijn weerslag op mij. Dit, in combinatie dat je niet op kantoor kunt komen om überhaupt dingen met je collega's te bespreken, maakt dat ik me moeilijk kan motiveren om dingen te doen; werk en privé.

Professionaliteit zichtbaar in kwaliteit van het werk: Bij het beoordelen van dossiers in zowel de heffing als bezwaar, is te vaak onduidelijk welke aspecten de aanslagregelaar dan wel bezwaarbehandelaar in diens beoordeling heeft meegenomen. En dus ook niet hoe op ieder aspect is geoordeeld en waarom. Niet alleen komt de professionaliteit op die manier niet tot uitdrukking in de dossiervorming, maar ook wordt niet duidelijk of bepaalde materie wel inhoudelijk adequaat is beoordeeld.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Saamhorigheid: Zie hierboven. komt op hetzelfde neer.

kantoortuin inrichting: De enorme zalen en openheid maakt het lastig om je te kunnen concentreren. De idee van luide plekken en geconcentreerde plekken achterin (de Knip Amsterdam) met uitzondering van de 'cellen' werkt niet. Er wordt overal overlegd, gepraat, getelefoneerd. Kamers mogen terug van mij.

Integriteit van de organisatie: Wat heeft de organisatie geleerd of kan nog leren van de vele negatieve berichtgevingen in de media en uitspraken van 2e kamerleden over hoe intern en extern gecommuniceerd kan/moet worden over taken die de organisatie moet uitvoeren?

Personeelsfunctionaris voor de medewerker: Een aanspreekpunt voor P-zaken voor de medewerker wordt echt gemist op e werkvloer.
Click,call, face werkt niet echt.
De ervaring is dat de p- medewerkers er zijn voor de organisatie, niet voor de medewerkers.
Er zou een fysiek punt moeten zijn waar je terecht kunt met vragen over P-zaken.
De manager, waar je nu naar verwezen wordt, weet vaak niet echt van p-zaken. (ook logisch natuurlijk want dat is niet zijn core business)

Aannemen van personeel: Zie ook hiervoor. Binnen 10 jaar gaat het grootste gedeelte (althans bij ons op kantoor) met (vervroegd) pensioen. Daar moet nu al op geanticipeerd worden en men moet starten met het aannemen van voldoende personeel die nu ingewerkt kunnen worden (en daardoor de werkdruk doen afnemen) door de nog zittende collega's zodat zij in de toekomst de nieuwe collega's weer kunnen inwerken. De kennis en ervaring binnen onze organisatie neemt ontzettend snel af

proactief het imago van de BD naar de buitenwereld verbeteren!: Ik moet mij tegenwoordig bij iedere belastingplichtige, maar ook in mijn privesfeer, bijna verdedigen dat ik bij de Belastingdienst werk. Dit is al enorm frustrerend, maar doe ik graag. Ik vind mijn organisatie namelijk geweldig belangrijk. Maar het zou enorm helpen als daaraan vanuit de Stas of het hoogste management ook een steentje wordt bijgedragen. Zoek eens actief de media op om 'ons' te verdedigen.

Verdeling Thuiswerken en op kantoor: Als leidinggevende van een operationeel team is het lastig als de algemene communicatie m.b.t. hybride werken is dat we samen afstemmen hoe we e.e.a. gaan invullen. Medewerkers denken meer aan rechten, dan plichten. Er zou meer aandacht dat je niet alles over 1 kam moet scheren. Zou graag meer willen zien: hoe doen we het zo goed mogelijk voor de klant i.p.v. medewerker.

Werkvloer betrekken bij beslissingen, daar ligt kennis en ervaring.: Veelal weet de werkvloer goed wat speelt en wat mogelijk is en wat praktisch is.

Aanstellen en begeleiden nieuwe medewerkers: Sinds corona zitten de meeste nieuwe medewerkers thuis, online te leren. Zij bouwen geen netwerk op. Dus de kans is aanwezig dat zij niet weten wie wanneer benaderd moet worden. Daarnaast heeft de jongere generatie over het algemeen niet zo'n plichtsbesef als de oudere medewerkers. Zij zijn gewend vroeg te beginnen en de uren te maken. Er is geen zicht op wat de nieuwe medewerkers doen en waar ze zijn. Er is geen verplichting om online te zijn. Als we straks weer wel naar kantoor mogen dan wordt het allemaal wel lastig. Want zij zijn dan gewend te gaan en te staan waar ze willen. Dit geldt natuurlijk niet voor alle nieuwe medewerkers, maar wij zien het nu wel veel gebeuren.

Vakmanschap (vertrouwen op): Minder administratieve systemen waarin 'werk' wordt geregistreerd en gecontroleerd.

Vervanging bezetting bij verlaten dienst: Na Switch is een grote groep met kennis en ervaring vertrokken. Over niet al te lange tijd zal er weer een groep ervaren collega's (nu 60+) de dienst verlaten.
Inwerken en opleiden vind ik persoonlijk traag gaan. Niet allemaal verwijtbaar ook i.v.m. de beperkingen die nu gelden.

Datasets op de kantoren: Door de AVG is een "verkramping" binnengeslopen in onze organisatie die zijn weerga niet kent. Daar waar voorheen op de kantoren mogelijkheden waren om zelf queries te maken uit onze databestanden, ligt die mogelijkheid nu alleen bij DF&A. Daar werken waarschijnlijk zeer kundige data-analisten, maar daar ontbreekt het aan context om die data goed te kunnen beoordelen op risico's. De praktijk leert ons dat lokale signalen tot een betere aanpak en tot hogere opbrengsten leiden dat centraal gegenereerde risico's. Naar mijn mening zouden de kantoren weer de mogelijkheid moeten krijgen tot het zelf beoordelen dan de data uit onze systemen. Dat is volgens mij goed te doen op een manier die "AVG-proof" is.

Communicatie naar buiten: Blijft erg storend dat er een eenzijdig beeld van de belastingdienst geschetst wordt. Leg eens uit waarom wij dingen in het verleden hebben gedaan. Voel me in de steek gelaten door de grote bazen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Salaris: Meer aandacht voor onze beloning. Onze werkgever is nogal laconiek met onze CAO. Iedere keer wordt vertraagd en geen waardering gegeven in haar aanbod. Sterker ik krijg iedere keer meer het idee dat de CAO onderhandelingen voor de werkgever het moment is om verslechteringen af te dwingen
Ik zou willen dat er meer bijval/tegengeluid/krachtiger signaal namens de werknemers wordt gegeven door leidinggevende richting werkgever over deze gang van zaken.

Ondersteuning bij het uitvoeren van de werkzaamheden: In het kader van AVG zijn er veel applicaties onder de loep genomen. Begrijpelijk. Maar dat de medewerker nog steeds dagelijks hinder ondervindt bij het uitvoeren van de werkzaamheden is een slechte zaak. Het ontbreken van databank auto om VIN nummers te koppelen met kentekens, het ontbreken van de AGS invoergegevens, het niet kunnen beschikken over een klantbeeld met alle relevante gegevens van de ondernemer. De belastingdienst staat toch voor een zorgvuldige en eerlijke behandeling. In het kader van rechtsgelijkheid behoort daartoe toch ook de behandeling van fraude.

niet van toepassing: Geen ervaring mee

Beloning/CAO: Er moet een meer structurele of langdurige CAO komen met meer waardering. Ieder jaar dat gehannes met overleggen die klappen en dergelijke, dat is toch geen houdbare oplossing. En met een werkgeverskant die veelal met karige aanboden komt, is van echte waardering ook geen sprake.

Vertegenwoordiging/aanwezigheid in het publieke debat : Ik neem aan dat de titel voor zich spreekt. We zijn een grote organisatie die een belangrijke plaats inneemt in de maatschappij. En al wil men soms misschien wel zonder ons, men kan niet zonder en gelukkig is men zich daar ook wel weer van bewust. Juist daarom is het belangrijk dat je een gezicht hebt in de maatschappij. Kijk dit eens af van de politie en defensie. Zij zijn aanwezig in het debat, ook al gaan er een hoop zaken daar ook niet altijd even goed. Dit neemt niet weg dat ze nodig zijn en een heel hoop zaken goed doen. Zoals we ons nu profileren zijn en blijven we een niet te duiden organisatie voor een groot deel van de maatschappij.

Wanneer er dan ook iets in de media gepubliceerd wordt, treed dan naar buiten. Spreek je uit. En als dat betekent dat je iets niet goed hebt gedaan, geef dat dan ook toe, maar breng wel de nuance aan die veelal ontbreken in de meeste berichten. Als je vertrouwen en respect wil (terugwinnen) dan moet je daar ook iets voor over hebben.

Daarnaast: treed ook eens naar buiten zonder dat de media daar een aanleiding voor moet creëren. Bijv: schuif eens aan bij een praatprogramma en licht eens toe hoe belangrijk het is dat men hun gegevens up to date houden voor toeslagen. En vooral dat ze dit zelf onder controle hebben. Maak dit kenbaar en zorg ervoor dat dit algemeen en maatschappelijk aanvaard wordt. Intern weten we wel dat men de gevolgen voor een groot deel zelf in de hand heeft, maar breng dat periodiek gewoon steeds weer onder de aandacht. Doe dit ook eens wanneer de aangifteperiode begint. Reclames komen en gaan, maar een gezicht met een verhaal heeft meer impact.

Als inspecteur ben je het gezicht van de organisatie voor de individuele belastingbetaler/adviseur met wie je in aanraking komt. Maar op macroniveau moet je ook een gezicht hebben voor de hele maatschappij en dat ontbreekt nu.

Rekening houden met en stilstaan bij met de recente geschiedenis binnen BD: Ik heb het als stuitend ervaren hoe de dienst is omgegaan met wisselingen in de top ([redacted] etc). Er wordt niets uitgelegd; een nieuwe [redacted] en vooral nergens meer over hebben, zeker niet diepgaand. Het heeft mij diep geraakt hoe vervolgens het hele scenario bij de life verhoren (POK) weer werd opgerakeld. De top heeft zich naar mijn idee niet gerealiseerd wat dit met de medewerkers kan doen. Als mens (in mijn rol als Teamleider) heeft het mij ronduit slecht gedaan. Ik kan er een boek over schrijven, maar daar worden we niet vrolijk van. Daarom nog een laatste tip naar aanleiding van hetgeen ik zelf geleerd heb. Een medewerker van mijn team zei ooit een keer tegen me; <*****> hoe vaker je praat over vertrouwen hoe meer wantrouwen er komt. Vertrouwen moet je namelijk doen, niet over praten. Dat doen kan blijken uit kleine dingen, maar ook belangrijke zaken..Dus daarom de tip; niet (zoveel) over praten en vooral doen en (te) vertrouwen ZIJN (vanuit je diepste overtuiging)

kleinere kantoren dat geeft betere samenwerking en minder bureaucratie: Ik ben sinds 2014 werkzaam in een groot log kantoor waar ik een hoop mensen niet ken en het lastig is zaken te regelen voor ondernemers zeker over de middelen heen. Voorheen gewerkt op een klein kantoor waar naar mijn mening de samenwerking veel soepeler ging en betrokkenheid groter is. maar ook de kennis van onze klanten beter was.

Meer (in)zicht op de consequenties van handelen en impact op bijvoorbeeld toeslagen.: Ik denk dat het van belang is dat de medewerkers zich veel meer bewust zijn wat de impact en de consequenties zijn van hun handelen. Als voorbeeld FSV. Ik denk dat medewerkers die een signaal op lieten nemen in FSV zich niet bewust waren dat iemand die in FSV stond niet meer in aanmerking kon komen voor de middellijke schuldsanering. Andersom heeft een collega van inning geen/onvoldoende inzicht gehad in de achtergrond waarom iemand in FSV opgenomen kon worden. Los van het feit dat deze lijst er op deze wijze niet had mogen zijn, de consequenties waren minder groot geweest als deze medewerkers beter op de hoogte waren geweest van elkaars werk.

Imago van de Belastingdienst: We verrichten ontzettend goed werk. We zijn natuurlijk niet perfect. Maar met relatief weinig collega's bedienen we NL BV zo goed mogelijk. Hier mag wel meer aandacht aan besteed worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Overmatige computersystemen: Wanneer er zo'n 900 verschillende systemen zijn om de werkzaamheden uit te voeren binnen 1 organisatie, dan lijkt mij dat genoeg zeggen. Gemiddeld zit je per dag in 5 tot 10(of meer) systemen tegelijk te werken. Dat houdt in dat je in al die systemen moet kijken om de informatie op te zoeken die nodig is om een duidelijk beeld te krijgen voor de behandeling van de post waar je mee bezig bent. Vaak moet je in minimaal 2 systemen vastleggen hoe je hebt gehandeld om een post te beoordelen. Daar gaat vaak veel tijd in zitten. Dat moet toch anders kunnen?

ICT (applicaties)/administratieve last: Dit ziet ook op de samenwerking tussen afdelingen. ICT systemen die niet met elkaar communiceren zodat je, je verslaglegging in drie verschillende systemen moet zetten.
ICT systemen die niet meer werken en vervangen worden, waarbij veel functies die juist handig waren verdwijnen.
Ik mis communicatie met de werkvloer over wat zij nodig hebben. Wat was er handig aan het programma en wat niet.

HOOG: Ik ben tevreden met mijn salaris in relatie tot het werk en de werkdruk die ik ervaar.
Toch vind ik het niet getuige(n) van goed werkgeverschap dat de afspraken (nieuwe CAO) de laatste jaren altijd achteraf plaatsvinden/worden vastgelegd, en voor een steeds kortere duur. Er worden met terugwerkende kracht afspraken gemaakt die alweer bijna verlopen zijn.

De inflatie wordt maar ten dele gecompenseerd. En de thuiswerkvergoeding is erg mager gezien de stijgende lasten.

opkomen voor medewerkers en je in de openbaarheid uitspreken voor je medewerkers: De belastingdienst is al tijden (enkele jaren) de kop van jut. En op sommige fronten is dat tot mijn spijt ook ingegeven door zaken waar we ons diep voor moeten schamen, maar eigenlijk de schuld is van de politiek. Maar wat ik zie (parlementaire enquete commissie Toeslagen) is dat het (vroegere) hogere management wel "buikpijn" heeft ervaren, maar als het er op aankomt "geen actieve herinnering" meer heeft dan wel zich bedient van woordkeuze die geen onwaarheid is maar ook niet echt de lading dekt (memo niet gezien ....). In de media wordt stevig afgegeven op de belastingdienst. Dat voel ik als medewerker van deze dienst en stoort mij, temeer omdat ik daar niets aan kan veranderen. Het ontneemt mij bij tijd en wijle de zin aan het werk en dat heb ik nog nooit eerder ervaren. Ik zie het management (tot afgelopen vrijdag) alleen intern communiceren, maar niet extern. Kom op voor je medewerkers zoals dat bij de politie ook gebeurt. Dat kan best, ook met geheimhoudingsplicht. Ik voel mij door de wijze van communiceren in ieder geval niet gesteund.

menselijke maat: Alle burgers willen met enige coulance behandeld worden, de menselijke maat. Maar wat is de menselijke maat, wij hebben slechts wet & regelgeving. Waar vind ik de ruimte?

Werk dat bij je past: Heel vaak stroom je in bij de Belastingdienst en wissel je in je hele Belasting carrière nogal eens van functie, uit eigen wil of aangewezen. Veelal blijven mensen hangen in bepaalde werkzaamheden, terwijl ze hier eigenlijk niet goed in zijn, wel wat anders willen maar hier totaal niet bij geholpen worden. Dit speelt met name in de lagere functies B/C niveau. Teamleiders vallen dan werknemers lastig over hun disfunctioneren en het geven van slechte beoordelingen. Je zou kunnen zeggen dat zwakkeren zelfs door teamleiders worden gepest.

AVG: AVG-argument wordt te vaak oneigenlijk gebruikt. Taak van de Belastingdienst is Toezicht. Daarbij heb je data nodig. Als je data vraagt wordt eerst nee geroepen met als argument AVG. Door de te strakke inregeling van AVG worden goede initiatieven in de kiem gesmoord. De zin om verder te gaan s weg.

Standvastige en Omdat politiek vragen stelt aan Leiding en en deze antwoorden geven zonder navraag te doen aan werkvloer krijg je problemen met aangifte tegen eigen mensen toe.
Er is geen oprechte excuses of genoegdoening gedaan naar betrokken medewerkers. Zonde

Doelstelling per kantoor, team en medewerker: zonder doelstellingen ben je doelloos. zonder doelen kun je niet aan risicomanagement doen. geen professionele organisatie kan zich dat permiteren. En zeker niet een organisatie die verantwoordelijk is voor een financieel gezond nederland en europa

De mate waarin de Belastingdienst in het openbare debat reageert op kritiek op haar functioneren. Er gaan zaken fout. : Ik denk dat de kop voldoende is. We worden niet gesteund door de dienstleiding door op tv/in kranten en in de tweede kamer nou eens de nuance aan te brengen. Dat zou helpen bij de toeslagenaffaire. Wat er nu gebeurt (werkelijk waar) Toeslagschuld € 50, belastingfraude agv zorgfraudeburea ca € 300.000; wordt wrslk kwijtgescholden. Als dienstleiding niet uitspreekt, gebeurt dit. Erg slecht voor de motivatie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Kennis van werkvloer gebruiken bij beslissingen van directie en transparantie van besluiten en volgbaarheid van genomen verbeter acties: Zie mijn voorgaande punten.
- communicatie
- gebruik kennis werkvloer
- kwantiteit ipv kwaliteit
- minder overleg omdat het ene clubje vindt dat iets moet en het andere niet kan. Met zijn allen dezelfde kant op en dan minder overleg en meer arbeid in het primaire proces.
- niet van die malle management fratsen zoals hybride werken en de beste belastingdienst. Gewoon zorgen de applicaties werken. We hoeven geen klanten te winnen en showerig doen. We moeten een saaie, degelijke organisatie zijn die belastingplichtigen helpt en waar fraudeurs voor huiveren.
- We hebben geen klanten!!!!!!!!!!!!!!!! Ik weet niet welke manager dat bedacht heeft maar hopelijk is die heel snel de organisatie uitgegooid. Belastingplichtige zijn niet vrijwillig bij ons, hebben geen keuze. Maar we zijn ook een organisatie ingericht door en voor de belastingplichtigen voor een goed functionerende maatschappij.

organisatie: De Belastingdienst is al jarenlang aan het reorganiseren met als gevolg dat er steeds meer verwarring is m.b.t. de werkstromen. Dit geldt voor de medewerkers maar ook voor de buitenwacht. Bijna niemand weet nog waar welke werkstromen plaatsvinden en wie wat doet. De Beltel zou in mijn ogen opgedoekt kunnen worden en de medewerkers daarvan zouden dan verdeeld kunnen worden naar de kantoren en dan zou je hier een dienstenbalie moeten optuigen. Dit is veel efficiënter dan de huidige manier van werken. Dit geldt tevens voor de inrichting met elektronische postbussen, elektronische werkbakken. De centrale administraties. Het steeds maar opnieuw vernietigen van kennis door mensen te laten kiezen voor meegaan met het werk of omscholen etcetera. Ik ga volgend jaar met de Vut maar ik kan door de manier waarop alles nu is georganiseerd niet zeggen dat ik echt trots ben op onze organisatie en dat vind ik jammer. Die tijd is er wel geweest maar toen hielden we het simpel. Aan elk team was een unit administratieve medewerkers gekoppeld. Nu moeten E- F- en I medewerkers steeds meer administratieve taken verrichten.

ICT: De ICT binnen de Belastingdienst is veelal hopeloos verouderd en dient een essentieel onderdeel uit te maken van de verbeterportefeuille. Het is kenmerkend dat dit niet eens onderdeel uitmaakt van de opties waaruit kon worden gekozen.

ambtelijke top is incompetent: We moeten zo snel mogelijk af van de zogenaamde Algemene Bestuursdienst waaruit telkens de ambtelijke top voortkomt. Die mensen weten niks van de werkvloer en verkopen nooit eens duidelijk nee aan de politiek. Als in de krant staat dat de belastingdienst fout op fout stapelt, dan verwacht je niet dat op intranet weer een beuzelverhaal komt te staan dat "wij" van "onze" fouten moeten leren... De fouten beginnen echter bij verwachtingen en eisen vanuit de politiek.

Fysieke veiligheid, bedreiging door belastingplichtigen: Bescherming van medewerkers moet prioriteit 1 zijn. Bedreigingen, intimidatie etc. door belastingplichtigen. Omdat de persoonlijke gegevens van iedereen op straat liggen of makkelijk op te kopen zijn, ben je thuis ook niet veilig zolang je onder je eigen naam werkt/zakelijke telefoon makkelijk te traceren is. Leidt er steeds meer toe dat aanslagen lager worden opgelegd en bezwaren eerder worden toegekend vanuit angst voor fysieke reacties van belastingplichtigen. De bescherming door de werkgever hier tegen is nu zeer ontoereikend en achterhaald.

Beloning/waardering: De onmogelijkheid van beloning en (her)waardering van werknemers die op een lage salarisschaal of -trede zijn gestart is gevaarlijk voor de organisatie. Het gevaar zit in het feit dat ambitieuze werknemers worden geremd en soms zelfs ambities worden doodgeslagen. De toon is vaak: "Als je meer wil verdienen dan is een carrière buiten de dienst mogelijk". Technisch gezien is hier geen woord aan gelogen, maar je straalt hiermee wel uit dat collega's die net zoals in de 'gewone mensenwereld' vragen om een (her)waardering van hun extra inzet/invulling van hun functie aan de kant worden geschoven.

Geen QR code op kantoren hanteren. Geen (in)directe dwang om gevaccineerd te moeten zijn.: Dit heeft ook te maken met de sociale veiligheid en grondwettelijke rechten. Een manager mag bijvoorbeeld niet vragen waarom iemand ziek is en daarnaast weet straks wel iedereen of je gevaccineerd bent of niet. In het geval de 2G wordt doorgevoerd. Is er al nagedacht over hoe het wel of niet vaccineren intern wordt opgepakt qua bespreekbaar maken binnen een team, afdeling, kantoor en/of directie.

Kantoorindeling.: De (verouderde) inrichting van de Belastingdienstkantoren past niet meer bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen die ook invloed hebben op kantoorbezoek en werkomstandigheden. De kantoren inrichten met concentratieplekken voor medewerkers die (incidenteel) naar kantoor komen om aan een klus te werken maar ook het kantoor inrichten met een ontmoetingsplek waar medewerkers elkaar treffen om zaken te delen maar ook om over andere zaken dan het werk in gesprek te gaan.

IT voorzieningen: Werknemersniveau: veel verschillende applicaties moeten raadplegen om de benodigde informatie te raadplegen én vastlegging te verzorgen. Bij veel processen moet vastlegging in 2 of meer systemen plaatsvinden.

LG-niveau: we moeten zelf actief data ophalen. Dit is tijdrovend. Als dit voor ons kan worden gedaan (evt inclusief een 1e voor analyse) dan hebben wij veel meer tijd om tijdig te sturen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

Koers bepalen op basis van plannen in plaats van ideeën. : Zie mijn vorige antwoord met betrekking tot de koers. Jongste voorbeeld lijkt de ontvlechting. Ingegeven door de uitkomst van het POK is (zo lijkt het) het idee ontstaan dat het ontvlechten van de grote disciplines binnen de fiscus een grote stap richting "Dat nooit weer" is. Echter is van een plan hoe die ontvlechting gestalte moet krijgen, hoe overlappende processen worden geherpositioneerd, wat de sterke/zwakke aspecten van dat idee zijn, wat de kansen en de bedreigingen van het idee zijn helemaal nergens iets te vinden.

Media: Treed a.u.b. eens met het juiste verhaal, mbt tot allerlei zaken, naar buiten.
(in de media : krant, Jinek, Op1, Nieuwsuur enz.)
Als belastingdienstmedewerker moeten we alle "verhalen" maar over ons heen laten komen, zelfs van de politiek, maar het juiste verhaal wordt nooit verteld. Er neemt zelfs niemand de moeite om, dikwijls onjuistheden, te corrigeren zo lijkt het...

Dat wordt ik en volgens mij vele collega's ontzettend beu.
Privé worden we op veel onwaarheden/ verkeerde- of onvolledige informatie aangesproken.....
Dat is niet goed!

Sociale cohesie: Door het verplicht thuiswerken en het hybride werken is er minder sociale cohesie. Dat is wel de smeerolie in de organisatie en in het team. Het samen doen. Het samen verantwoordelijk zijn. Het wij gevoel. Zicht hebben op elkaar en op het welbevinden van elkaar. Er zijn nu medewerkers die bijvoorbeeld door de privé omstandigheden in combinatie met verplicht thuiswerken naar een sociaal isolement gaan als we niet oppassen.

Openlijke steun vanuit de hoogste leiding Belastingdienst naar de politiek / media toe: De negatieve media-aandacht is bekend. Tevens is van alle tijden dat nieuws in media niet objectief is maar scorend moet zijn. M.a.w wil men (het publiek) goed geïnformeerd zijn dan dient men meerdere bronnen te raadplegen. Ook de belastingdienst is tegenwoordig een gewillig slachtoffer. Dat de tweede kamer niet functioneert zoals deze zou moeten is op andere wijzen al eens geuit door rechtsgeleerden en experts. Scoringsdrang en te weinig kennis van zaken is een algemeen probleem. Maar wij als belastingdienst (en dus de medewerkers) hebben daar nu echt last van. De problematiek is voor de echte insiders al lang duidelijk. Dart de fouten die gemaakt zijn zeker niet alleen op het conto van de belastingdienst kunnen worden geschreven is bij de insiders ook wel duidelijk. Maar het grote publiek krijgt dat (nog) niet mee. Met dank aan de roddeljournalistiek en de scoringsdrift van de tweede kamer. Er mag worden geroepen zonder gevolgen (zelfs discriminatie door de belastingdienst in de tweede kamer terwijl het OM al geconstateerd heeft dat dat niet het geval was). Pas als het grotere publiek zelf door heeft dat het genuanceerder ligt (nu duizenden onterechte , zelfs vaak bewust onterechte, claims op compensatie) zal de stemming weer veranderen. Maar gek genoeg door media waarschijnlijk weer door de fouten van de belastingdienst. (nl. onterecht compensaties gunnen aan groepen bel.pl. , nl. de mensen die men zelf kent en waarvan men weet dat het geen zuivere koffie is. Qua aantallen niet interessant op zich, maar dat gaat wel weer de media in. En dus wordt de medewerker van de belastingdienst hier weer mee afgepoeierd. Kort samengevat. Intern krijgen we te horen dat er wordt meegevoeld, waardering. Naar buiten toe durft niemand zich sterk te maken en voor zijn mensen te staan. Bang voor hun eigen positie uiteraard. Begrijpelijk. maar dat mag wel in de media worden verkondigd. tegengeluid geven zodat er meerdere bronnen zijn en het nieuws weer objectiever kan worden.

Beloning en waardering: Je voelt je meer gewaardeerd als je ook beloond wordt door een schaal erbij te krijgen o.i.d. Niet door een cadeaubonnetje.

Salaris: De wijze waarop het salaris bepaald wordt vind ik niet meer van deze tijd. Wanneer je een aantal jaar werkt als E-er en dan solliciteert op een F-functie dan begin je gewoon weer bij trede 0, terwijl je wel degelijk meer werkervaring hebt dan iemand die net is afgestudeerd en is aangenomen op een F-functie. Gesprekken over het salaris zijn daarna ook niet meer bespreekbaar binnen de Dienst. Ik zou het veel beter en eerlijker vinden wanneer leidinggevenden de mogelijkheid krijgen om in specifieke gevallen het salaris van een medewerker te verhogen. Bij veel werknemers verhoogt dit namelijk de motivatie in het werk wat men uitvoert.

Nadrukkelijke rol belastingdienst bij nieuwe wetgeving.: Graag zie ik bij de ontwikkeling van nieuwe wetgeving dat de belastingdienst daar meer bij betrokken wordt als het gaat om de inhoud van de nieuwe wetgeving. Bij de belastingdienst zitten de inhoudelijke experts en zij zullen de wetgeving uiteindelijk ook gaan uitvoeren.

1) Er heerst een cultuur waarbij niemand meer beslissingen durft te nemen. Iedereen is bang om verantwoordelijkheid te dragen. v.b. aanpak coronafraude ligt politiek gevoelig en mag niet. : toelichting: iedereen legt een probleem op een naast hoger niveau. Er is een cultuur van indekken. Als je zelf niet verantwoordelijk bent kun je ook geen fouten maken. Dit in tegenstelling tot een cultuur waarin fouten maken mag en wordt omarmd.

Belastingdienstacademie: de opgegeven normtijd voor huiswerk is veel lager dan de tijd die in de praktijk nodig blijkt.: De programma's voor lessen zijn te vol waardoor het huiswerk nooit in de gestelde tijd af komt. Dit is op te lossen door voor cursussen meer lessen te plannen in combinatie met meer studieverlof.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Plezier in het werk tijdens Corona: Het effect dat Coronamaatregelen heeft op mijn functioneren is enorm. Qua zingeving ontbreekt nogal het eea. Dat heeft te maken met de afdeling waarop ik werk (fraude) en de fraudezaken die ik voorbij zie komen. De benodigde actie is lange tijd uitgebleven (zoals het uitgeven van boekenonderzoeken) en op aanpak dmv invordering staat nog steeds een rem. Als je dat zelfs ziet in situaties waarin sprake is van fraude dan frustreert dat enorm en werkt dat erg demotiverend.

Efficiëntie vastlegging gegevens.: Veelvuldig (onnodig) vastleggen van dezelfde gegevens in diverse applicaties. Hier kan zeer veel tijdwinst op gewonnen worden.

Beloning behorend bij de functie: Zeker nu de diploma eisen zijn vervallen bezien waar men in het verleden mensen taken/werkzaamheden heeft toebedeeld die behoren bij een hogere funtie. Jarenlang heeft men verkondigd dat ze deze onredelijkheid niet konden herstellen ivm het diploma vereiste. Nu deze eis is vervallen wordt het de hoogste tijd dat men deze onredelijkheid voor deze mensen gaat herstellen door deze mensen nu dan ook daadwerkelijk te benoemen in de hogere funtie.

thuiswerken: Wat mijn (vorige) teamleider vanaf het begin heeft benadrukt binnen ons team, is dat het van belang is dat we het thuiswerken kunnen volhouden. En dat het daarbij heel belangrijk is, dat er voldoende pauzes en beweging in je werkdag zitten. De natuurlijke pauzes die je veel vaker op kantoor had, zijn er thuis bij de meesten veel minder. Daarom heeft hij ons gezegd dat een thuiswerkdag geen 8 uur is zoals op kantoor, maar dat je binnen die 8 uur regelmatig pauzes neemt en gaat fietsen, wandelen of wat dan ook om aan je beweging te komen. Ook is er Belastingdienstbreed aandacht voor geweest door middel van een webinar van [redacted] Pauzes en beweging zijn van levensbelang en ze horen BINNEN je werktijd. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat je na je pauze de werktijd gaat verlengen met je pauzes. Wat zo jammer is, is dat er vervolgens geen SAP code voor gemaakt wordt. Door het management wordt er dus geen vervolg aan gegeven. En als je dan effectief minder uren per dag maakt tijdens het thuiswerken, kun je commentaar krijgen bij het voortgangsgesprek dat je te weinig posten afdoet, of dat je teveel indirecte tijd boekt in SAP. Hou het niet zo vaag, en benoem concreet wat je van je personeel verwacht. En maak er een SAP code voor. Er zijn veel collega's die de raad van onze teamleider niet hebben opgevolgd, omdat ze toch denken dat er 8 uur aaneengesloten gebuffeld moet worden.

Verbinding: Alles valt of staat in onze organisatie met verbinding tussen en met allen die hier samenwerken. Verbinding ontstaat door respect en vertrouwen en elkaar 'zien' en echt luisteren naar elkaar. Stoppen met praten hierover en direct in praktijk brengen is mijn devies!

ICT en Persoonlijke veiligheid (ik wil een nummer ipv een naam zijn).: De ICT is niet op orde naast het feit dat wij van alles "erbij" moeten doen om de boel enigszins op orde te houden. De dag bestaat niet meer uit 8 uur "werk". Een groot deel van de tijd wordt opgeslokt door "lezen" en "ICT-problematiek". Als Microsoft het niet doet blijft alles liggen..... voor erna!!!!
Dat haal je nooit meer in. Het "leeswerk" is veel en veel te veel geworden en niet meer bij te houden. In mijn bak staan 125 ongelezen mailtjes omdat ik de prioriteiten boven het leeswerk stel maar dat voelt toch niet goed en loopt uit de klauwen.

Het andere probleem vind ik mijn naam... ik wil net als bij de politie een nummer zijn want men weet je te vinden als ze dat willen en helaas zijn daar de laatste tijd slachtoffers door gevallen. Als men het met jouw standpunt niet eens is bestaat de kans op rancune en dat moet worden uitgesloten vind ik.

Diversiteit: Met name meer diversiteit in de top (management) van de BD.

Innovatie: Sneller innoveren door middel van digitale transformatie. Medewerkers vragen hierover mee te denken en aan de ontwikkeling hiervan bij te dragen.

Hardware i.c.m. software: De prestaties van de DWB is wat mij betreft zeer ondermaats. Simpele taken zoals bestanden openen, opslaan en sluiten duren onacceptabel lang (niet alleen met Windows 8, maar ook 10). Dit levert samen met de al hoge werkdruk soms onnodig extra stress op. Jammer en zonde, omdat dit iets is wat m.i. makkelijk te verhelpen lijkt te zijn.

Financiële groei / beloning: Iedereen groeit in zijn/haar schaal door ongeacht de verantwoordelijkheid. Als nieuw binnengekomen collega ben ik laag ingeschaald en is de groei beperkt. Bedrijfsleven lonkt dan meer, terwijl de ervaring hard nodig is binnen de organisatie door vertrek collega's. Bijzondere beloningsbeleid kan ruimer ter compensatie.

Presentatie naar buiten: Mensen die moedwillig hun aangifte onjuist invullen zijn tegenwoordig slachtoffer in plaats van fraudeur. De medewerker die aan de opsporing en verwerking hiervan mee werkt is de dader. Dit moet afgelopen zijn, de dienst moet achter haar medewerkers gaan staan. Wij hebben naar eer en geweten ons werk verricht!

begeleiding/inwerken: Moeilijker om op afstand ingewerkt te worden, het werk te bespreken en samen in de systemen te kijken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

Organisatiecultuur: De Belastingdienst is na de toeslagenaffaire onder een vergrootglas komen te staan. In verschillende artikelen is aangegeven dat er iets mis is met de cultuur bij de Belastingdienst. Ik vind dat over dit soort onderwerpen meer en regelmatig gesproken mag worden. Hoe zit het in mijn team of op mijn kantoor? Hoe kunnen wij zorgen voor een veiliger en meer open cultuur? Herkennen wij de "angstcultuur"? Als je een cultuur wil veranderen dan moet je consequent het dialoog aangaan en reflecteren op wat goed gaat en wat beter kan.

Groepsgevoel: Er is wel sprake van een formele teamindeling maar wanneer teamleden niet tegelijk op kantoor aanwezig zijn en er geen vaste werkplekken zijn kan er nooit een teamgevoel ontstaan. Om een teamgevoel te krijgen zullen mensen elkaar toch vaker daadwerkelijk moeten ontmoeten/ spreken.

transparant naar buiten toe.: Het zou wel eens mooi zijn dat de belastingdienst ook eens wat mag zeggen in zaken de FSV en Toeslagen affaire, en het eens hebben over hoeveel promille procent er fout is gegaan bij toeslagen, en geef eens aan hoeveel er daadwerkelijk recht hebben op een vergoeding, treed eens naar buiten om eens weer te geven hoe en wat...kijk ik weet elke fout is er een te veel...maar nu lijkt het wel of we alles fout doen, dit geeft een erg vertekend beeld van de dienst. De burger mag best meer weten wat speelt en heeft gespeeld, en geef dan eens een overzicht van alle aantallen (aantal aangiften/verzoeken/bezwaarschriften...en hoe veel collega's hier aan werken), zodat het in perspectief gezien kan worden...we hoeven onze fouten niet goed te praten, maar kunnen wel meer begrip intern en extern opbouwen. Tevens kan je een berekening maken hoeveelpersoneel we nodig hebben mbt deze processen, aangezien we nu bijna geen capaciteit hebben voor onze normale werkzaamheden.

Externe presentatie BD: We doen nog veel te weinig aan externe communicatie. We staan voortdurend in het beklaagdenbankje, maar we houden stijf de lippen op elkaar. Misschien is het niet verstandig om ons te verdedigen, maar we kunnen toch op zijn minst wel inzicht geven in waar we met onze dienst tegen aan lopen? Laat zien hoe moeilijk ons werk soms is, laat zien hoe betrokken onze mensen zijn en hoeveel we doen om zorgvuldig te zijn.

Beloning: Ik begrijp dat dit wellicht niet de ideale plek is om dit aan te kaarten, maar wie weet... hopen is gratis.

Het beloningsbeleid bij de Belastingdienst is triest. Met mijn salaris (schaal F trede 3) red ik structureel het einde van de maand niet. Inmiddels zit ik ook door mijn spaargeld en ervaar ik financieel stress. Ik heb afgelopen weekend niet eens boodschappen kunnen doen. Dit terwijl ik geen dure hobby's heb. Ik heb uberhaupt geen hobby, omdat ik die niet kan betalen. Dit is bloedserieus. Ik koop nagenoeg geen kleding voor mezelf. Ik kom op kantoor met altijd de zelfde drie truien. Ik schaam me er voor.

Jarenlang gestudeerd en een baan op niveau, echter, mijn salaris, is in de huidige tijd onvoldoende om een gezin met één kind te onderhouden. Dit zorgt voor stress en dat heeft erg veel invloed op mijn werk. Ik voel me puur door mijn beloning en de financiële gevolgen daarvan niet gewaardeerd.
Leuk en aardig dat schaal F een top heeft van ruim vijfduizendeuro, maar de weg ernaar toe als starter duurt, afhankelijk van je aanloopperiode, maar liefst minimaal 17 jaar. Ruimte voor een loonsverhoging buiten de jaarlijkse treden zijn er niet. Dit terwijl de werkelijke inflatie hoger is dan de loonstijgingen. In dit land maakt het niet uit of je € 30.000 of € 40.000 verdiend op jaarbasis. Je bent beter af met € 30.000. Want dan kom je nog in aanmerking voor een sociale huurwoning, toeslagen en andere voorzieningen. Als Jan modaal sta je alleen in een onmogelijke woningmarkt en als bonus krijg je ook nog een dikke studieschuld.

Ik heb een keer gevraagd om een loonsverhoging. Maar werd er net niet om uitgelachen. Binnen de Belastingdienst is daar geen ruimte voor. In Nederland werken beide partners kreeg ik te horen. Dit is een drogreden. In Nederland is het altijd mogelijk geweest om als eenverdiener een gezin te onderhouden, zeker als je hebt gestuurd. Mijn partner is trouwens moeder en student. Die heeft het druk zat.

Binnen andere Ministeries is het wel mogelijk om een loonsverhoging/tredesprong te maken. Bij de Gemeenten ook. Ik houd van mijn werk, maar vrienden en familie verklaren mij voor gek dat ik voor mijn salaris nog bij de Belastingdienst zit. Afgelopen weekend realiseerde ik me dat ze ook wel gelijk hebben. Als je niet eens boodschappen kan doen moet je verder kijken. Met alle respect maar een bouwvakker verdient zelfs meer.

Gaarne het verzoek om de schaal voor een F functie drastisch in te korten, zodat men nog iets redelijks in het vooruitzicht heeft.

Vernieuwingen binnen MKB: Door de structuur-inrichting die door de vorige algemeen directeur is doorgevoerd (in de afdelingen Business Ontwikkeling, KlantBehandeling, Productie en BedrijfsVoering) is er een enorme kerstboom opgetuigd die het werken met elkaar behoorlijk ingewikkeld maakt. Hierdoor ontstaan er op verschillende plekken in de organisatie hele goeie initiatieven die van elkaars bestaan niet of nauwelijks afweten. Dat maakt het nog onoverzichtelijker.
De boom groeit door (MT wordt uitgebreid, ondersteunende afdelingen verder ingericht) terwijl men op de werkvloer in het primaire proces steeds meer taken krijgen en steeds minder handen hebben om alles goed te kunnen afhandelen. Als je bedenkt dat het reguliere proces het meest belangrijke is wat we doen, zou daar m.i. meer aandacht naar toe moeten. Daar moet meer capaciteit bij. De experts op de werkvloer moeten m.i. ook meer inspraak krijgen in vernieuwingen en prioriteringen daar binnen. De business moet in de lead zijn hier, de andere afdelingen faciliterend. Nu wordt er een grote hoeveelheid aan uren ingezet op diverse herstelwerkzaamheden, dit gaat ten koste van het reguliere werk. Met alle gevolgen van dien.
Als laatste wil ik oproepen om als bestuurders hardop de expertises op de werkvloer te complimenteren, meer te waarderen, in hun kracht te zetten, te betrekken bij afwegingen die gemaakt moeten worden. Zet ze in om het MT te adviseren. Er is veel meer kennis uit de praktijk dat bij kan dragen aan vernieuwingen/verbeteringen dan men nu gebruikt.

Een goed restaurant draait niet zonder goede keuken, maar een goede keuken kan ook niet zonder goed restaurant. Je hebt elkaar nodig!
Het gewaardeerd worden en als gelijkwaardig gesprekspartner gezien is m.i. de goudengreep naar meer succes.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

Recente baanwissel: Ben sinds 1 oktober j.l. overgestapt van douane naar belastingdienst vandaar géén weet waar meer aandacht voor kan binnen blauw.

Communicatie: De communicatie binnen de organisatie kan veel beter. Er wordt vaak niet, beperkt en/of niet tijdig gecommuniceerd. Informatie bereikt ons via omwegen.

luisteren naar personeel: managers / leidinggevers/ accountants etc die van buiten de dienst gekomen zijn, missen het opgegroeid zijn in de cultuur van de belastingdienst. ze komen met maatregelen/ visies / automatisering etc die zorgt dat het voor ons veel tijd kost om het te verwerken en de afstand tussen burger en belastingdienst alleen maar groter wordt.
ga vaker mensen die in het veld werken raadplegen. die hebben er verstand van. (als er geluisterd was naar collega's die bij de start van de toeslagen hun kritiek geuit hebben dan was het niet zo uit de hand gelopen. ze moesten hun mond houden en gewoon afdoen) en we gaan kapot aan het vastleggen, grafieken en parameters.
Ik ben controle medewerker. mijn productie is behoorlijk lager geworden sinds het vastleggen in ATB (gevoel dat vastleggen belangrijker is dan de controle zelf en de uitkomst van de controle) en onnodig verplicht overleggen met specialisten.

Doen, doen doen, i.p.v. nog meer memo's en jaarplannen. : N.a.v. meerdere rapporten geeft de politieke en bestuurlijke top aan dat het roer om moet, en daar sluit ik me volledig bij aan. Uitgaan van vertrouwen richting burgers en ondernemers, maar ook intern richting onze medewerkers. Burgers en ondernemers centraal stellen. De medewerkers betrekken bij de gevolgen in de uitvoering van een voorgenomen besluit. Beter contact hebben met burgers en ondernemers. Menselijke maat en maatwerk toepassen. Zorgen voor meer beslisruimte in de uitvoering.
Vele memo's zijn hierover geschreven, maar ik mis het echt in de praktijk doen.
Met het "geloof" beleiden is niets mis, maar het praktiseren hiervan komt maar nauwelijks van de grond.

Een voorbeeld waar nauwelijks is geluisterd naar de medewerkers in de uitvoering, is de totstandkoming van de maatregelen in de invordering voor ondernemers die in hun inkomen zijn getroffen door corona. Zeer top-down aangezet en voor ondernemers, adviseurs en onze medewerkers nauwelijks te begrijpen.

Een mooi voorbeeld hoe het anders kan, is de aanpak van de burgers en ondernemers in Limburg die getroffen zijn door de wateroverlast in juli van dit jaar. Veel pro-actief contact zoeken, het liefst aan de keukentafel. Empathie en lef tonen. Vooral je energie stoppen in oplossingen en je niet verschuilen achter (interne) regelgeving.
De hartverwarmende reacties van de ondernemers en het gevoel dat we echt iets toevoegen, zorgen voor veel voldoening.
De sleutel van het succes is dat medewerkers van verschillende disciplines binnen kantoor Maastricht werken vanuit een intrinsieke motivatie.

kwaliteit van werknemers en werk: Door meer aandacht te geven aan kennis en kunde van medewerkers, zowel op fiscaal als communicatief gebied, kunnen we een betere kwaliteit leveren.

Waan van de dag. Politiek maakt niet uitvoerbare wetgeving.: Een aantal jaren geleden was ik trots om bij de BD te werken. Na de belachelijke beslissing het ziekenfonds en de huursubsidie af te schaffen en in te ruilen voor toeslagen door [redacted] zijn we van een gedegen organisatie afgegleden naar een organisatie waar ik me voor schaam. Als je regelingen ontwerpt waarbij een groot gedeelte van de bevolking recht heeft op een toeslag dan deugt je regeling niet. Het ziekenfonds was perfect geregeld. De premie werd ingehouden op het loon. Als je dit gaat vervangen voor een systeem met toeslagen dan moet je achteraf grote bedragen gaan invorderen.
Maar ja privatisering was (en is) de heilige graal. Onzin, sommige onderwerpen lenen zich niet voor privatisering. Er werken te veel boeven in de private sector. Met name veel ex politici en dan weer vaak de liberale jongens/ cowboys. Dit geldt ook voor huisvesting en gas/water/licht. Niet overlaten aan de vrije markt.

Archivering/verwijderen van digitale gegevens in relatie tot AVG en archiefwet. : Het is onduidelijk hoe dit moet (in MKB), zeker voor grotere dossiers. Klantbeeld voldoet niet. Actie dringend nodig!

Waardering: We gaan de laatste periode door een storm heen als dienst. Er zijn grove fouten gemaakt maar nimmer hoor je een positief geluid in de media over de Belastingdienst naar de werknemers toe. De dienst is zo bezig met het zoet houden van de politiek dat dit over de rug van haar eigen werknemers gaat.

capaciteit om producten snel te realiseren. Voortbrenging is door gebrek aan capaciteit 1-2 jaar. : Als we een producten prioriteren als bijvoorbeeld 'doorbraakdossier' zelfs dan duurt het 2 jaar voordat we het in productie hebben. We zetten allerlei managers in om een traject te starten als transformatie bureau, maar de realisatie is daarmee niet verbeterd. We hebben dus meer bouw capaciteit nodig. Ook moeten er heldere keuzes gemaakt worden wat we dus niet doen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

Samenwerking algemeen: Door thuiswerken en het opsplitsen van werkzaamheden (administratieve werkzaamheden op verschillende plekken massaal te organiseren) ben ik het overzicht kwijt waar je nog terecht kunt. Merendeel wordt via postbussen afgehandeld. Wordt gewoon weer tijd dat de administratie weer gevoegd wordt daar waar ze thuis horen op de eenheden zowel MKB als Groot-O. Het voordeel hiervan is dat je weet waar je terecht kunt.
Met betrekking tot de samenwerking binnen de eenheden is het nadeel van thuiswerken dat je je contacten (alle middelen) langzaam maar zeker uit het oog verliest en AVG maakt het er ook niet makkelijker op (overdreven privacy). Je weet niet meer of er iemand ziek is of met pensioen is gegaan of ergens anders binnen de dienst is gaan werken.

Digitalisering en systeemcommunicatie: De belastingdienst kent op dit moment veel (verouderde) systemen, die niet (goed) met elkaar kunnen communiceren. Digitale communicatie tussen de div. onderdelen/middelen kan onder andere de fraudeopsporing een enorme boost geven.

Thuiswerken in de lockdown: Er mag meer waardering geuit worden in het soms moeilijk vol te houden volledig thuiswerken. Af en toe een kleinigheidje op de post sturen om de collega te blijven motiveren bijvoorbeeld. Nu voelt het soms alsof we aan ons lot worden overgelaten en alles maar zelf moeten oplossen. Wat erkenning en waardering op z'n tijd is fijn. Ook zou het fijn zijn als de werkgever erkent dat de werknemer niet altijd op 100% kan presteren thuis. Er zijn pieken en dalen. Thuis is nou eenmaal anders dan op kantoor.

Snelheid beschikbaar gestelde hardware: Ik ervaar enorm veel verloren werktijd door de snelheid van de laptop. Zelfs het openen van de startmenu neemt regelmatig meer dan 30 seconden in beslag. Het openen van een Excel zou geen minuut hoeven duren. Een nieuw Caseware-dossier openen duurt gerust meer dan 5 minuten. Dit zijn vertragingen die over een werkweek heen meerdere uren in beslag nemen. Naar mijn inzien zou een investering hierin het dubbel en dwars waard zijn.

Doorstroom van medewerkers op basis van ervaring zonder diploma-eis: Ze hebben eindelijk de diploma-eis losgelaten, maar gaan er dan bij een sollicitatie vanuit dat je voldoet aan het hbo-niveau door het geven van voorbeelden. Een wat neutralere beoordeling d.m.v. bijvoorbeeld een niveautest zou hier beter bij passen. Nu krijgen degene met de vlotste babbel de baan, terwijl anderen (die net zo geschikt zijn) de baan niet krijgen.

thuiswerken: belangrijk is een goede internetverbinding, waarbij de provider evt. door de belastingdienst wordt aangestuurd vwb de snelheid moet zijn.
Sta/zit bureau die ik ook op kantoor had, mis ik nu erg.

politieke verantwoording / toeslagen affaire / FSV vraag stuk: De politieke verantwoording is zeer eenzijdig en komt altijd op het bordje van de medewerkers / onze dienst terecht. Belastingplichtige is nooit zelf schuld.

Vernieuwing bedrijfsprocessen: De vernieuwing (modernisering) van OB-processen verloopt uiterst traag. De processen zijn zwaar verouderd. Gebezigde software (cobol) niet flexibel.
Communicatie tussen Belastingdienst en ondernemers gaat nog altijd op papier. Aan de uitgaande stroom wordt weliswaar gewerkt (EBV 2023). M.b.t. de inkomende strook is er nog geen zicht op digitalisering., dit terwijl ondernemers tegenwoordig toch alles wel kunnen regelen via hun devices.

Beloning: Ik ben relatiebeheerder Horizontaal Toezicht. Dat is een F/I-functie. <*****> Collega's in mijn team die hetzelfde werk doen hebben schaal 13 en <*****> zelfs 14. Ik kan met de nieuwe regelgeving solliciteren naar een hogere functie maar dan moet ik ander werk gaan doen. "Stoelbevorderingen" zijn niet mogelijk. Dit is bij zeer veel collega's het geval. De beloning die ik krijg is dat ik het werk op I-niveau mag doen....

continuïteit toezicht buiten: In bijvoorbeeld de controle werken veel oudere collega's. Over pakweg 10 jaar is de helft verdwenen (met pensioen of overgestapt naar een ander proces). Werving van controlemedewerkers verloopt moeizaam, waardoor de instroom zeer gering is. Daarnaast stappen controlemedewerkers snel over naar een ander proces (heffing) waar de promotoekansen beter zijn. Gevolg: leegloop in de controle, geen capaciteit om toezicht buiten uit te voeren.

automatisering (teveel verschillende systemen): Teveel verschillende systemen. Lastig om de juiste informatie te vinden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

Beter managen van de samenhang tussen programma's en projecten en deze effectiever laten bijdragen aan de visie en strategie van de Bd.: Er is tussen de kaderstellers onvoldoende afstemming over programma's en projecten op Bd niveau. Als je een centrale visie hebt, zorg je dat daar SMART doelen uit komen en vertaal je die in concrete acties (projecten / programma's) en stuur je daar op vanuit de juiste onderdelen. Waarbij je dan ook zorgt dat er middelen (mensen, geld, tijd) zijn om die doelen te bereiken. Dat houdt tevens in dat je keuzes maakt / moet maken. En, daarbij dan een strakke strategie volgt, die je bijv. elk kwartaal bijstelt, en waarbij er een bepaalde logische volgordelijkheid zit in hetgeen wat je doet.

Als er dan eens iets tussendoor komt, omdat bijv. een externe partij klaagt bij de stas o dat wij iets niet (meer) doen, is er een keuze: Wij reageren er op, maar ten koste van de uitvoering van onze strategie. Of we leggen uit dat we bezig zijn met een strategie die ervoor zorgt dat we iets uiteindelijk weer wel gaan doen, zodra daar ruimte (=tijd) voor is. Nu wordt er maar al te vaak (ook door de) doorgedrukt wat mede de hoge werkdruk veroorzaakt.

Wat ook mist, is een goed portfoliomanagement. Dat doen we wel voor de IV trajecten, maar niet voor alles (dus incl. de business trajecten). Althans, zo lijkt het, want bij de medewerkers komt het nu over alsof keuzes niet mogelijk zijn. Alles moet en alles heeft prio. Dat is geen besturen! Daarom gaat alles ook zo langzaam en lijkt het alsof er niets gebeurt.

Kaderstellers kunnen hier ook nog een tandje extra in doen. Voor vele trajecten worden kaders pas heel laat uitgegeven of zijn te weinig concreet, waardoor uitvoeringsdirecties maar hun eigen weg zoeken en er grote verschillen ontstaan. Als voorbeeld het In Control programma:

Pas enkele weken terug (november 2021) is er een template opgeleverd waarmee men tracht duidelijk te maken wat er van de uitvoeringsorganisatie verwacht wordt. Maar, dat programma loopt al sinds 2020 en moet over één jaar klaar zijn.... Helaas bevat dat template duidelijk plak- en knipwerk uit een aantal theoretische raamwerken, zonder vertaalslag naar de eigen organisatie; m.a.w. het is dus nog steeds niet bruikbaar.

Dit wekt ergernis en frustratie op en vertraagt projecten onnodig.
Kortom, doe wat aan de samenhang en concretisering van activiteiten. Tijd om bijv. een concept als OKR te omarmen (voor uitleg: Google).

Duidelijkheid kaders: Uitvoerende directies hebben te maken met niet uitgewerkte kaders of kaders in ontwikkeling. Werk eerst kaders uit voordat dit wordt uitgerold over de directies. De Directies gaan zonder duidelijke kaders allemaal het wiel uitvinden op een andere manier. Bij C&F lijkt angst voor uitrollen scherpe kaders. Waar ligt dit aan?

Externe communicatie, opkomen voor de Belastingdienst door ambtelijke en politieke leiding: Ik weet niet meer wat er voor nodig is om richting de ambtelijke (en politieke) leiding duidelijk te maken dat we verwachten dat de leiding voor en achter de BD moet gaan staan. Een duidelijke externe communicatiestrategie willen hebben (crisiscommunicatie, communicatie over fouten en over wat er goed gaat, communicatie over wat er met het geld gebeurt dat we namens heel NL invorderen, communicatie wanneer permanente onwaarheden worden verkocht). Ik mis die strategie en mensen vanaf de werkvloer en de lagen daarboven ook. Langer uitblijven van die vorm van communicatie breekt het draagvlak van de BD nog verder af, zowel intern als extern. Vooral extern is dat bij de politiek, media, individuele ondernemers en 'de burger'. Terwijl we nog steeds genoeg hebben en doen als BD waar we trots op kunnen zijn en vertrouwen aan kunnen en moeten ontlenen. We moeten alleen het verhaal vertellen.

Positieve discriminatie: Ik vind dat Nederlandse man al tientallen jaren gediscrimineerd wordt bij het aannemen voor een functie. Ik vind dat een zeer slechte zaak. Daar stoor ik mij al jaren aan. De verhouding is compleet zoek. Er zijn nu teams al volledig ontregelt, omdat er veel jonge vrouwen inzitten die natuurlijk de kinderwens hebben. Ik vind zelf een 50/50 verhouding het beste werken. Ik heb totaal geen probleem om met vrouwen/allochtonen/homo's/lichamelijk beperkte te werken. Ik zal de nieuwkomers altijd helpen en zal hen er nooit op aanspreken. Maar het moet niet zo zijn dat zij met voorrang naar allerlei functies gaan.

effectief werken/ rapportage: M.i. hoeven systemen niet uitgebreid gevuld te worden, wanneer dit niet van toepassing zou zijn. van bovenaf moet dit wel. Heb dan het gevoel dubbel werk uit te moeten voeren wat niet relevant is, maar door de fix iedereen gestrest is hier aantekeningen over te krijgen.

Te vaak ervaar ik en hoor ik van collega's bij andere disciplines dat een goede prestatie of actie niet opgemerkt wordt, laat staan dat daar (persoonlijk!) waardering over uitgesproken wordt. : Er wordt tegenwoordig, zo lijkt het, alleen maar gekeken of de cijfertjes, punten en komma's goed staan. Of er een goede prestatie geleverd wordt, dat wordt nauwelijks opgemerkt. Een compliment, een schouderklopje, hoe oud iemand ook is, het wordt gewaardeerd. Een organisatie die goed wil functioneren dient ook daar aandacht aan te geven. Niet alleen een bericht van de directeur of nee persoonlijk. Het motiveert de medewerker.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405 **Anders, namelijk:**

aandacht in de media: Ik heb geen enkel vertrouwen meer in de "hogere" leiding in Den Haag. In mijn ogen een verzameling incompetente leugenaars die alleen maar bezig zijn hun eigen straatje schoon te praten. Die regels bedenken die niet uit te voeren zijn, maar die WIJ wel moeten uitvoeren, omdat ons handelen anders contra legem zou zijn. Op straffe van ontslag!!! ALS het dan fout gaat, wat de werkvloer al jaren roept, dan draait echt iedereen er omheen hoe het allemaal komt..... Foute beslissingen op hoog niveau. En wat doen we er mee, de verantwoordelijke wordt terug gestopt in het potje van incompetente leidinggevenden, waar een ander ministerie dan weer wat uit mag halen, zodat hij/zij daar de boel kan verzieken.
LUISTER vaker naar de werkvloer, die zien dagelijks wat er fout gaat. En trap degene die de fouten verzonnen heeft er een keer uit.

Het functioneren via de lijn E/F/I werkt niet, er vinden te veel opstoppingen plaats, waardoor werkzaamheden niet efficiënt kunnen worden afgewerkt. : Dat deze lijn, eerst vragen als E-er bij F, die moet het vervolgens gaan overleggen met I. Dit is geen handige werkwijze! Onderweg vinden diverse verstoppingen plaats, waardoor er niet efficiënt wordt gewerkt.

afnemende compliance tgv debat over BD in politiek en media: De BD ligt onder zwaar onder vuur in politiek en media. De politiek en de media reflecteren daarbij onvoldoende op hun eigen rol en wijzen vooral n met de vinger naar de BD zonder te beseffen dat zo het gezag van de BD wordt ondermijnd. Dat gaat (op termijn) t.k.v. de compliance en zal de tax gap vergroten.
Bij de BD ontbreekt het aan een goed weerwoord richting politiek en media. Gevolg is dat de politiek vergaande maatregelen neemt en vergaande toezeggingen doet (bv UHT, FSV, AVG) waardoor de mogelijkheden om goed toezicht uit te oefenen sterk verminderen.

Persoonlijke ontwikkeling/groei: Ik vind dat het erg belangrijk is om te kijken naar hoe je jezelf kan ontwikkelen. Vele collega's zijn ingestroomd tijdens de coronaperiode, waardoor het lastiger is om begeleid te worden en feedback te krijgen. Hierdoor is het erg belangrijk om te kijken waar de ontwikkelingspunten in zitten, en hoe we plan van zijn om daaraan te werken. Dit heb ik laatst besproken met mijn teamleider en als zeer prettig ervaren. Feedback is belangrijk om te groeien zowel privé als op werk.

De leiding van de Belastingdienst moet eens via de mediakanalen (tv talkshow) actief een tegengeluid gaan geven tegen onjuiste beschuldigingen/aantijgingen in de media.: Wij, (Belastingdienstmedewerkers en onze organisatie) en ons werkzaamheden worden naar aanleiding van de Toeslagen- en FSV affaire en de aangifte tegen de eigen Belastingdienst helaas met grote regelmaat op zeer negatieve wijze neergezet in de media. Vaak is de berichtgeving vol doorspekt met onjuistheden -zelfs complete leugens-, met aannames en met onterechte beschuldigingen van discriminatie en knevelarij.
Dit blijft maar op ons afkomen. Het lijkt niet te stoppen.
Hiertegen wordt geen actie ondernomen vanuit onze werkgever. Waarom zit er geen woordvoerder van onze dienst bij één van de bekende tv programma's (OP1, Eenvandaag of Jinek) om onze kant van het verhaal te vertellen, leugens/aannames te weerleggen en de werkelijk schuldigen (de wetgever) te noemen? Angst? Gebrek aan kennis?
Waarom wordt er tegen mensen die medewerkers van de Belastingdienst ten onrechte beschuldigen van discriminatie en knevelarij geen aangifte gedaan wegens smaad?
Voor mij volkomen onbegrijpelijk dat we alles maar over ons heen laten gaan. In de dagelijkse uitvoering van mijn werk en in mijn privé heb ik daar last van. Telkens voel ik me genoodzaakt om mezelf en de dienst te verdedigen, terwijl dit naar mijn mening niet zou hoeven als mijn baas eens 'de ring' in zou stappen en de confrontatie aan zou gaan via de media en/of rechter.
Maar wie, o wie durft dat?

Publieksvoorlichting: Ik en met mij velen erger mij aan het feit dat zaken betreffende de belastingdienst regelmatig onjuist, onvolledig of verdraaid worden weergegeven in de media. De ergernis zit hem niet in het feit dat het gebeurt, maar in het feit dat er nauwelijks weerwoord wordt gegeven. Claim zendtijd, ruimte op website's of in de krant en leg veel beter uit waarom/waardoor dingen gaan zoals ze gaan. Als voorbeeld de "gouden" afvloeiingsregeling. Op moment dat mensen te horen krijgen dat dit bedrag van max 75.000 in plaats komt van een w.w. uitkering over die 3 jaar wordt er meteen heel anders naar gekeken.

Waardering en staan achter werknemers: Ik mis vanuit hogerhand de waardering voor de werkvloer en het staan achter de medewerkers. Er gaan dingen fout. Klopt. Maar er gaat ook heel veel goed. Het meeste gaat goed. Het demotiveert mij dat nooit voor de medewerkers wordt opgekomen. Ik heb daar last van en volgens mij meer collega's.

Voorzieningen thuis: De juiste voorzieningen om thuis te kunnen werken en eenheid bij de belastingdienst over het verstrekken van meubels etc. De ene leidinggevende geeft iedereen een zit-sta bureau en de ander geeft zijn werknemers niets.

Inwerken nieuwe medewerkers in coronatijd: Ingewerkt worden op een telefoon, nieuwe systemen leren door de telefoon, niet naar kantoor mogen dus je pikt veel minder op. Te weinig begeleiders, of te slecht bereikbaar. Je blijft met teveel vragen zitten. Hele dag schermwerk is veel vermoeiender, en ingewerkt worden aan een telefoon ook. Veel op jezelf aangewezen en hierdoor geen binding met het team.

1869663 00159

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

MKB

405

Anders, namelijk:

De menselijke maat voorop zetten. Deze lijkt uit het oog verloren bij de invoering van een aantal nieuwe processen binnen de deurwaarderij. Centjes zijn belangijker dan de menselijke maat lijkt het. : Een voorbeeld hiervan is het proces ABM waarbij een motorvoertuig niet meer gezien hoeft te worden om er beslag op te kunnen leggen. Je ontneemt mensen dus de kans last minute nog iets te regelen of een betaling te doen om beslag te voorkomen. Daarbij moet belastingschuldige zelf de auto inleveren op één van de vaste inleverlocaties en ten slotte wordt het voertuig verkocht bij DRZ. De menselijke maat lijkt hier volledig uit het oog verloren en toch wordt dit proces gewoon ingevoerd. Ik kan mij hier met mijn hoofd niet bij. Ook het feit dat een deurwaarder de verkoop organiseert van in beslag genomen zaken is er niet meer bij... Alles naar DRZ voor verkoop! Je sloopt dus ook nog eens het takenpakket van de deurwaarder uitéén. De deurwaarder die juist het gezicht van de belastingdienst is, de ogen en oren. Menig maal geven belastingschuldigen aan dat ze blij zijn eindelijk iemand face to face te spreken van de belastingdienst maar ook dat stukje menselijke maat lijkt nu proces voor proces eruit gesloopt te worden.
Persoonlijk snap ik niet dat je na een toeslagenaffaire alsnog het belang van kostenbesparing boven het belang van de mens zet.

Communicatie: We zijn nogal top-down ingesteld. Overwegingen waarom bepaalde zaken nodig of urgent moeten worden opgepakt ontbreken vaak. Het schept afstand en onbegrip bij de werknemer, zelfs bij mij als leidinggevende.
Overigens begrijp ik dat we politiek geleid zijn, maar dan nog kan en moet je zorgvuldiger communiceren.
Dat geldt overigens ook voor een stuk communicatie naar politiek en media. Onze mensen worden ten onrechte over een kam geschoren met affaires en dat doet ze echt te kort.

Vind je de manier op je je werk MOET uitvoeren leuk? (Dit ivm verplicht gebruik van bepaalde programma's met een vast stramien): Het controlewerk op zichzelf kan ik uitvoeren op allerlei manieren waarvan ik denk dat het goed is. Maar uiteindelijk moeten alle verzamelde gegevens in een Caseware dossier gezet en gekoppeld worden.
Dit dossier is zodanig slecht in opzet, dat ik gruwel van het vullen van alle onderdelen van het dossier.

Kwaliteit van het werk : Over het algemeen genomen vind ik dat er bij de Belastingdienst te weinig aandacht is voor de uiteindelijke kwaliteit van het werk dat door collega's wordt geleverd. En daarbij dus ook voor de kennis en kunde van collega's. Men vindt het lastig om elkaar daar op aan te spreken (dit geldt ook voor teamleiders), waardoor collega's met (te) weinig kennis maar een beetje blijven aanmodderen, zonder dat daar een kwaliteitsverbetering plaatsvindt.

Beleid. Waar staan we nu en waar gaan we naar toe. : Niet altijd duidelijk wat we willen. Wat is onze toekomstvisie en hoe gaan we daar naar toe werken.

Bedrijfscultuur: Ik hoop dat er een open bedrijfscultuur bereikt kan worden met mensen die op een positieve manier met feedback omgaan en geen lange tenen hebben. Met als doel problemen snel te signaleren en snel oplossingen te bereiken. Deze situatie is zeker nog niet bereikt. Er gebeuren wel activiteiten om de bedrijfscultuur te veranderen, maar soms lijkt het dat die activiteiten worden ontplooid omdat men zich daartoe verplicht voelt en dat iedereen daarna gewoon op de "oude voet" doorgaat.

Onderzoeksverantwoording

Achtergrond van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met de InternetSpiegel. InternetSpiegel is een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en is in beheer van en doorontwikkeld door stichting ICTU. Effectory is de exploitant van het instrument. InternetSpiegel is een instrument waarmee het openbaar bestuur en veiligheidsorganisaties een medewerkersonderzoek kunnen uitvoeren.

De invloed die tevredenheid heeft op de prestaties van uw medewerkers is alom bekend. Tevreden medewerkers zitten tijdens hun werk beter in hun vel en zijn hierdoor in staat betere prestaties neer te zetten. Hoewel tevredenheid een onmisbaar element is voor het effectief functioneren van uw organisatie, is het niet het enige element dat het succes van uw organisatie beïnvloedt. Voor organisatiesucces zijn andere onderwerpen net zo belangrijk. Deze onderwerpen zijn verwerkt in de verschillende soorten onderzoek waarbij we goed werkgeverschap en goed werknemerschap in kaart brengen.

Uitvoering van uw onderzoek

Doordacht onderzoeksaanbod
InternetSpiegel biedt zeven verschillende medewerkersonderzoeken aan. Elke vragenlijst uit deze onderzoeken is gebaseerd op een verklarend model. Deze modellen zijn getoetst op de antwoorden van 34.000 medewerkers uit diverse organisaties binnen de publieke sector.

In overleg met u is afgestemd welk soort onderzoek het beste aansluit bij uw onderzoekswensen. Het uitgangspunt is één soort onderzoek. Waar wenselijk is dat aangevuld met quickscan modules van andere soorten onderzoek en/ of met maatwerkmodules en/of maatwerkvragen. Informatie over het verklarend model behorend bij het onderzoek dat binnen uw organisaties is uitgevoerd, kunt u vinden op www.internetspiegel.nl/medewerkersonderzoek/onze-onderzoeken/.

De vragenlijst
In de vragenlijst komt elk onderwerp uit het bijbehorende verklarend model (mits door de organisatie gekozen) aan bod in de vorm van een vraagmodule. Een vraagmodule bestaat uit een blok met stellingen die ingaan op een specifiek onderwerp, zoals 'leiderschap' of 'inhoud van het werk'.

Elke vragenlijst heeft in de basis dezelfde structuur. De vragenlijst begint met een aantal kernmodules en wordt aangevuld met overige vraagmodules uit het onderzoeksmodel of het bredere InternetSpiegel instrumentarium. Vervolgens kiezen veel organisaties er nog voor om additionele maatwerkvragen te stellen die passen bij de doelen en context van de organisatie. De vragenlijst kan worden afgesloten met een aantal vragen over persoonskenmerken die het mogelijk maken om dwarsverbanden in de rapportage aan te brengen

© InternetSpiegel in samenwerking met Effectory