Agenda | Managementteam FIOD 2013-20

Datum 25 juni 2013, aanvang 13.00 uur.
Besluitvormend/Thematisch
Locatie: Utrecht Bernadottelaan, MT kamer

		Document
	MT vergadering	
13.20.01 13.00 uur	**Publiciteit** MT	
13.20.02 13.15 uur	**Verslag vergadering d.d. 18 juni 2013**	**MT13-19cv**
13.20.03 13.25 uur	**Mededelingen** -	
13.20.04 14.00 uur	**Managementrapportage mei 2013**	**MT13-062**
13.20.05 14.15 uur	**Personeelsmonitor 2013**	**MT13-061a/c**
13.20.07 15.15 uur	**Vlootschouw**	**-**
13.20.08 16.00 uur	**W.v.t.t.k.**	
	Rondvraag -Doornemen onderlinge MT agenda -Doornemen weekberichten	
17.00 uur	**Sluiting**	

Verslag	Managementteam FIOD dd. 18-06-2013 Besluitvormend/Thematisch Locatie Utrecht
Aan	Leden MT FIOD
Van	
Kenmerk	**MT 13-19cv**
Kopieën aan	Teamleiders FIOD Ondernemingsraad

MT leden: Afwezig

Afwezig

MT secretaris:

13.19.01 **Publiciteit**

Het MT bespreekt de lopende publicitaire zaken.

13.19.02 **Verslag vergadering d.d. 07 mei 2013** **MT13-15cv**
Verslag vergadering d.d. 28 mei 2013 **MT13-17cv**
Verslag vergadering d.d. 13 juni 2013 **MT13-18cv**

De verslagen worden goedgekeurd met enkele wijzigingen.

Afgedane Actiepunt(en):

13.19.03 **Mededelingen**

-Er is een brief naar het management uitgezet m.b.t. het S-Ray-alignement-onderzoek, dit is een onderzoek naar de mate waarin we de strategie die de FIOD heeft gekozen kennen, begrijpen en onderschrijven.
-MT/BD, de FIOD Personeelsmonitor is uit, verzoek is deze te agenderen voor een volgend MT.

-Heeft met V.en J. gesproken over de wettelijke bevoegdheden IMSI en OVC, verwacht voortgang in de aanpak.

-Voor de staf wordt er een dag innovatie/digitalisering georganiseerd.

-Met betrekking tot het voorzitterschap agendacommissie besturingsdag neemt d.d. 29/10 over van . kijkt na of hij met de besturingsdag 17/12 wil schuiven.

13.19.04 **Intake FP, Gezamenlijk wegen, selecteren.** **MT13-054**

In de vergadering van de Stuurgroep FIOD / FP van december 2011 is besloten een werkgroep samen te stellen die uitgaande van de ervaringen van zowel binnen als buiten de FIOD en het Functioneel Parket tot een advies wil komen voor vernieuwingen met betrekking tot de methodiek van het selecteren van nieuwe opsporingsonderzoeken en het bewaken van de voortgang van de uitvoering van die onderzoeken. Het MT bespreekt het memo (groeidocument) ter verkenning en geeft [ ] aan aantal opmerkingen mee voor verder overleg.

13.19.05 **Onderzoeksrapport meldingsbereidheid curatoren** **MT13-056a**

Agendapunt is in eerder MT ter kennisname aan het MT verstrekt.

13.19.06 **SAP dienstplanning TOO en VAG** **MT13-060**

TOO en VAG hebben aangegeven gebruik te willen gaan maken van de SAP module dienstplanning. Deze notitie betreft een advies op welke wijze dat opgepakt kan gaan worden. Het MT gaat akkoord met het advies en wijst [ ] aan voor de regie op het onderwerp.

Advies;
-Stel vast wat de (non) functionele eisen van het TOO zijn m.b.t. een geautomatiseerde ondersteuning van het inroosteren en de financiële afhandeling van de onregelmatige werkzaamheden;
-Stel vervolgens vast, op basis van de (non) functionele eisen van het TOO, in hoeverre de SAP module dienstplanning 'as-is' bruikbaar is voor het TOO;
-Stel tenslotte vast wat er bij komt kijken, op basis van de beoordeling wel/niet 'as-is' bruikbaar, om de gewenste SAP module te implementeren binnen het TOO.

Resultaat een definitief (onderbouwd op alle relevante aspecten) advies aan het MT.

13.19.07 **Memo 2e coördinator en memo advies inrichting CIE** **MR13-058**

Het MT bespreekt het memo inzake het voorstel uitbreiding CIE met een tweede coördinator t.b.v. het runproces. Het MT kan zich op hoofdlijnen vinden in het voorstel en stelt vast dat de invulling binnen de eigen formatie dient plaats te vinden. M.b.t. de personele aspecten als exacte taak /functie en beloning dient nog overleg met P&O plaats te vinden.

13.19.08 **Formaliseren functie informatierechercheurs** **MT13-059**

Het MT bespreekt het memo "formaliseren van de functie informatierechercheurs". Het MT geeft aan dit een 1e stap is in de doorontwikkeling. Zij gaat in principe akkoord met de inhoud van het memo waarbij de opdracht aan [ ] wordt gegeven met P&O de exacte personele aspecten nader uit te werken en dit in een voorstel aan het MT voor te leggen. In januari 2014 wil het MT een tussentijdse evaluatie van de stand van zaken in de MT vergadering bespreken.

Rondvraag:
[redacted] Brengt voorstel van [redacted] in om af en toe een integriteitscasus te bespreken. MT is akkoord in situaties waar hier aanleiding toe is.

-Doornemen onderlinge MT agenda
-Doornemen weekberichten

Sluiting:
[redacted] sluit onder dankzegging de vergadering.

ACTIEPUNTENLIJST

Datum overleg	Onderwerp	Verantwoordelijk	Datum gereed
17-07-2012	Agendapunt: [redacted] – bespreken toezichthouders, gaan voor gezamenlijke scan	[redacted]	Medio 2013
22-01-2013	Opmaak voorstel FIOD toelage.		Eind juli
29-01-2013	Notitie beveiligingsrisico thuiswerken met nieuwe belastingdienstwerkplek		Eind april

MANAGEMENT TEAM

AANBIEDINGSFORMULIER

		MT-nummer :MT13-062
Titel	:	Managementrapportage mei 2013 incl. analyse
Vergaderdatum	:	25-6-2013
Afkomstig van	:	Staf Bedrijfsvoering
Verantwoordelijk MT lid	:	
Aanleiding	:	Resultaten FIOD t/m mei 2013
Vorige behandeling	:	
Relevante stukken	:	
Aard bespreking	:	Menings- en besluitvormend
Gepland tijdsbeslag	:	15 min.
Bevoegdheid Ondernemingsraad:		Informatief
Korte inhoud	:	De rapportage geeft aan of de tot nu toe behaalde resultaten voldoen aan de afspraken conform stuurcontract en HHA. Daar waar nodig wordt in de analyse nader ingezoemd op specifieke onderdelen.
Betrokken Stafonderdelen:		Bedrijfsvoering maakt vanuit haar onafhankelijke positie deze rapportage en analyse.
Bespreek- / beslispunten	:	Gaat het MT akkoord met de aanbevelingen en conclusies?
Vervolgtraject na accordering Opnemen in Handboek FIOD:	:	

Aan	MT FIOD
Van	STAF BV
Datum	20 juni 2013
Kenmerk	
Kopieën aan	

Primair proces
Het vulpercentage is t.o.v. de vorige periode gedaald van 98% naar 96%. Dit voldoet nog niet aan de norm van 99%. Vooral de staf en CT Zuidwest blijven achter. CT Zuidwest geeft aan dat de achterstand vooral het gevolg is van een andere werkwijze van verantwoorden van de tijd van het TOO. Het CT gaat hier mee aan de slag.

De FIOD heeft tot en met deze rapportageperiode, behalve bij Toeslagen, SIS-zaken en precursoren, op alle andere onderdelen groen gescoord. Toeslagen scoort deze rapportageperiode goed. Maar voldoet nog niet aan de norm (Toeslagen : realisatie 9% norm minimaal 10%, SIS: realisatie 5% norm minimaal 10%, precursoren: realisatie 1% en norm minimaal 2%).

De verwachting is dat Toeslagen uiteindelijk rond de 25% van de totale capaciteit van de Belastingdienst gaat uitkomen (met name de CT's West en Zuidwest geven aan dat ze veel Toeslagzaken oppakken). Dit behoeft bijsturing bij andere toezichthouders. Naar onze mening vooral bij Blauw, omdat anders het totale aandeel Belastingdienst ver over de bandbreedte gaat.

In de vorige analyse hebben we aangegeven ons zorgen te maken of we de norm van SIS zaken gaan halen. Deze zorg blijft, gezien het feit dat het percentage stabiliseert.

CT Zuidoost geeft aan dat ze weinig capaciteit heeft om precursoren zaken op te pakken, wel is ondertussen een projectvoorbereider benoemd die dit taakveld oppakt.

Planning:
Op basis van de geplande uren is FIOD breed 75% van de totale opsporingscapaciteit gepland. Dit biedt weinig ruimte om eventueel nog bij te sturen , zeker als Toeslagen nog fors gaat groeien en we de SIS doelstelling willen halen.

CT Noordoost heeft bijna 88% van hun beschikbare capaciteit al gepland. CT West heeft 65 % van de capaciteit gepland.

Toezichthouder/ Thema	Midden	Noordoost	Noordwest	West	Zuidoost	Zuidwest	Totaal
Gepland	65%	88%	76%	65%	82%	79%	75%
Nog te plannen	35%	12%	24%	35%	18%	21%	25%

Financiën en formatie:
Op het personeelsbudget wordt rekening gehouden met een overschot van 3 mln euro. Dit overschot is volledig toerekenbaar aan de instroom Spoor 3. Het budget is toegekend voor geheel 2013 terwijl de instroom gedurende het jaar plaatsvindt. Overleg vindt plaats met [redacted] over de monitoring Spoor 3. Onderdeel hiervan vormt dat het overschot op het personeel niet aangewend mag worden voor andere zaken.

Met [redacted] is gesproken over de toegezegde bijdrage van 500.000 euro aan B/CIE t.b.v. IDR 2.0. In augustus zal dit budget worden overgeheveld. Voor de toegezegde financiering van ICOV wordt intern naar compensatie gezocht. Dit zal kunnen vanuit het opleidingenbudget en het exploitatiebudget Summ-IT.

Personeelsontwikkeling:
De realisatie van het percentage personeelsontwikkeling is tot en met mei 6%. CT Noordoost scoort net onder de norm van 5/% en CT Zuidoost scoort het hoogst met 9%.

Ziekteverzuim:

Verzuim inclusief langdurig ziek (langer dan 1 jaar ziek) bij de FIOD.
Het cumulatieve verzuimpercentage van de langdurig zieke medewerkers (langer dan 1 jaar ziek) is in de periode 1 juni 2012 tot en met 31 mei 2013 voor de gehele FIOD 4,3%. Hiermee zitten we voor het eerst sinds lange tijd lager de vastgestelde norm van 4,4% .

Vooral de CT's West en Zuidoost zitten nog ruim boven de norm met 5,8% resp. 5,1% verzuim, al is ook in deze CT's een dalende tendens zichtbaar.

Verzuimfrequentie.
De verzuimfrequentie voor de FIOD totaal is in de periode van 1 mei 2012 tot en met 31 mei 1,2. Dit voldoet aan de norm van 1,3.

Voortgansgesprekken:
Dit jaar hoeft slechts één voortgangsgesprek met de medewerker geregistreerd te worden. Alle gesprekken worden in P-direct vastgelegd. In de rapportage periode zijn er 66 gesprekken vastgelegd. Dat zijn 26 gesprekken meer dan de vorige maand. We scoren dus nog steeds erg slecht. Aandacht vanuit het MT is reeds in gang gezet en zal verder gevolgd worden.

Interne controle
Bij uitgevoerde interne controles zijn er bij de instroom van nieuwe medewerkers niet (altijd) vastleggingen van de werving in het P-dossier aangetroffen. Vastleggingen van het nagaan van echtheid referenties, C.V., verklaring goed gedrag, antecedentenonderzoek, identiteitsbewijs, geheimhoudingsverklaring en controle op juistheid c.q. echtheid van diploma's, certificaten e.d. ontbreken veelvuldig. We zien hierbij risico's, vooral bij de werving van externe medewerkers.

Overig
Van CT Midden hebben wij deze maand, net als vorige maand, geen analyse mogen ontvangen.

Conclusies en aanbevelingen:

- Aandacht voor de urenregistratie en goedkeuring bij de Staf blijft nodig.
- Er is nog steeds aandacht en strakkere sturing nodig vanuit het LOO en de CT coaches op de contingenten van Toeslagen, SIS en precursoren om de doelstellingen te halen.

- Voortgangsgesprekken blijven zorgwekkend. Aandacht vanuit MT moet op korte termijn resultaat opleveren.

- Uitkomst van de interne controle op de instroom van nieuwe medewerkers is zorgwekkend. Vooral de komende periode zullen veel nieuwe medewerkers instromen, ook vanuit buiten. Uit de controle blijkt niet dat we zaken niet checken of verifiëren, maar het wordt in ieder geval niet vastgelegd.

MANAGEMENTRAPPORTAGE MEI 2013

Prestatie-indicator Uren	Realisatie 2013	Norm	Streef-waarde 2013	Signaal	Trend
☐ Aandeel opsporingsuren Belastingdienst	62%	50%	50 -65%	☺	↓
o Waarvan voor BD/Regio-eenheden	67%	60%	60 – 80%	☺	↓
o Waarvan voor BD/Toeslagen	9%	10%	10 - 15%	☹	↑
o Waarvan voor BD/Douane	24%	20%	20 – 30%	☺	→
☐ Aandeel opsp.uren externe Toezichthouders	9%	6%	6 - 12%	☺	→
☐ Aandeel opsp.uren overige departementen	26%	20%	20 - 30%	☺	→
☐ Aandeel opsp.uren Internationale samenwerking	3%	2%	2 – 5%	☺	→
Waarvan					
☐ Aandeel opsp.uren FAILLISSEMENTSFRAUDE	9%	8%	8 – 12%	☺	→
☐ Aandeel opsp.uren WITWASSEN	15%	15%	15 – 25%	☺	→
☐ Aandeel opsp.uren Precursoren	1%	2%	2– 5%	☹	→
☐ Aandeel opsp.uren Omgevingsgerichtezaken	15%		≥10%	☺	↑
☐ Aandeel opsp.uren SIS zaken	5%		≥10%	☹	→
Planning					
Planning t/m periode	75%		870.000		
Restcapaciteit t/m periode	25%				
☐ Aantal PV's dat leidt tot een rechterlijke uitspraak/transactie	86%	82%	≥ 82%	☺	→
☐ Opbrengsten Afpakken(conservatoir beslag)	21,8		44,4 mln		
Aantal Producten					
☐ Aantal proces-verbaal afgerond	198	185	400-500	☺	↑
☐ Aantal PV's in de planning	354				
☐ Verwachte Productie 2013	552	450		☺	↑
☐ Aantal proces-verbaal RHV afgerond	74	82	150-250	☹	↑
☐ Aantal proces-verbaal RHV planning	49	200		☹	↑
Overige Prestatie- Indicatoren					
☐ Vulpercentage SAP TIJD	96%	*99%*	*100%*	☹	↓
☐ Direct productief HAFIR	86%	*88%*	*88%*	☹	↓
☐ Personeelsontwikkeling	6%	*5%*	*5 – 8 %*	☺	→
☐ Verzuimde tijd (incl. verzuim langer dan 1 jaar)	4,3%		*4,4%*	☺	↑
☐ Meldingsfrequentie	1,2	*1,2*	*1,2*	☺	↑
☐ Gesprekken met medewerkers (1 per medewerker)	6%	*100%*	*100%*	☹	↑
☐ Formatie	1210		*1210*	☺	→
☐ Bezetting	1153		*1180*	☺	↑
☐ Bezetting verschil	57		*≤ 0%*		
☐ Aantal Uitgezette IC'S	235		*100%*	☺	↑
☐ Aantal Uitgevoerde IC'S	226		*100%*	☹	↑
Financiën (bedragen * 1000)	**Budget**	**Prognose**	**Verschil**	☺	↑
Personele uitgaven	91.979	87.319	4660		
Materiele uitgaven : waarvan Specials	6.996	7.073	-77		
: waarvan Rugzak	1.259	1.842	-583		
Ontvangsten	-1.840	-1.840	0		

→ Geen verandering in de trend
↑ De ontwikkeling t.o.v. de voorgaande periode is
↓ De ontwikkeling t.o.v. de voorgaande periode is

CT MANAGEMENT RAPPORTAGE MEI 2013

Prestatie-indicator Uren	STAF	MIDDEN	NOORDOOST	NOORDWEST	WEST	ZUIDOOST	ZUIDWEST	FIOD
☐ Aandeel opsporingsuren Belastingdienst		52%	70%	45%	75%	59%	66%	62%
o Waarvan voor BD/Regio-eenheden		76%	82%	60%	59%	90%	46%	67%
o Waarvan voor BD/Toeslagen		3%	17%	18%	1%	1%	17%	9%
o Waarvan voor BD/Douane		21%	1%	21%	40%	9%	36%	24%
☐ Aandeel opsp.uren externe Toezichthouders		3%	1%	26%	5%	11%	12%	9%
☐ Aandeel opsp.uren overige departementen		42%	27%	27%	17%	21%	19%	26%
☐ Aandeel opsp.uren (inter)nationale samenwerking		2%	2%	1%	3%	8%	2%	3%
Waarvan								
☐ Aandeel opsp.uren FAILLISSEMENTSFRAUDE		4%	13%	6%	8%	23%	4%	9%
☐ Aandeel opsp.uren WITWASSEN		29%	4%	19%	25%	3%	7%	15%
☐ Aandeel opsp.uren Precursoren		1%	0%	0%	0%	9%	0%	1%
☐ Aandeel opsp.uren Omgevingsgerichtezaken		21%	10%	2%	3%	33%	20%	15%
☐ Aandeel opsp.uren SIS zaken		6%	4%	12%	4%	1%	6%	5%
PLANNING								
Planning t/m periode		65%	88%	76%	65%	82%	79%	75%
Restcapaciteit t/m periode		35%	12%	24%	35%	18%	21%	25%
☐ Opbrengsten Afpakken(beslag)		3,91	0	7,08	0,66	7,09	3,05	21,79
Aantal Producten								
Aantal proces-verbaal afgerond		23	12	89	30	17	27	198
Aantal PV's in de planning		33	48	45	75	46	107	354
verwachte productie 2013		56	60	134	105	63	134	552
Aantal proces-verbaal RHV afgerond		2	10	5	23	18	16	74
Aantal proces-verbaal RHV planning		8	2	1	11	21	6	49
Overige Prestatie- Indicatoren								
Vulpercentage SAP TIJD	88%	96%	98%	101%	96%	100%	92%	96%
Direct productief HAFIR	95%	87%	84%	85%	86%	83%	86%	86%
Personeelsontwikkeling	2%	6%	4%	8%	6%	9%	5%	6%
Ziekteverzuim								
Verzuimde tijd (incl. verzuim langer dan 1 jaar)	3,4%	3,4%	3,4%	3,7%	5,8%	5,1%	4,6%	4,3%
Meldingsfrequentie	1,04	1,24	1,07	1,30	1,30	1,06	1,21	1,20
Personeel en organisatie								
Gesprekken met medewerkers (1 gesprekken per jaar)		5%	4%	5%	6%	1%	13%	6%
Formatie (nog niet verdeeld)								1210,0
Bezetting	58,7	247,0	131,7	154,0	219,6	143,4	198,8	1153,3
Bezetting verschil								56,7
IC'S								
Aantal Uitgezette IC'S	20	48	31	31	31	28	46	235
Aanta Uitgevoerde IC'S	20	48	26	30	31	28	43	226
Financiën								
Budget	80000	70000	41000	51000	57000	48000	53000	400000
Uitgaven	28859	27927	23862	24149	28744	11996	20282	165819
Realisatie	36	40	58	47	50	25	38	41

MANAGEMENT TEAM

AANBIEDINGSFORMULIER

MT-nummer :MT13-061

Titel	:	P-monitor FIOD
Vergaderdatum	:	24 juni 2013
Afkomstig van	:	
Verantwoordelijk MT lid	:	
Aanleiding	:	P-monitor 2013
Vorige behandeling	:	geen
Relevante stukken	:	P-monitor 2013 (http://intranet.belastingdienst.nl/personeelsmonitor/)
Aard bespreking	:	informerend
Gepland tijdsbeslag	:	10 minuten
Bevoegdheid Ondernemingsraad:		informend
Korte inhoud	:	Conclusies uit de P-monitor

Betrokken Stafonderdelen:	**Voor Gezien**	n.v.t.
In dit memo een voorstel waaruit nog geen besluiten voortvloeien.		
Bedrijfsvoering		
Beleid		
Communicatie		
Huisvesting		
Informatiemanagement		
Personeel en Organisatie		
Vaktechniek en Opsporing		
Vorming en Opleiding		

Bespreek- / beslispunten :

Vervolgtraject na accordering :

Opnemen in Handboek FIOD: nvt

P monitor 2013

Van: **MT13-061a**

Datum (MT): 24 juni 2013

De enquête

De enquête bestaat uit een aantal gesloten vragen met beperkte antwoordmogelijkheden en een aantal open vragen. Nieuw in 2013 is dat er meer open vragen gesteld zijn. Een steekproef van 500 FIOD medewerkers is gevraagd om de enquête in te vullen, 55% heeft dat daadwerkelijk gedaan.

De FIOD als geheel

Voor vrijwel alle onderdelen is de score positiever dan in 2012. De onderstaande conclusies zijn gebaseerd op de gesloten vragen.

De FIOD scoort bovengemiddeld op de onderdelen tevredenheid, betrokkenheid, bevlogenheid, vitaliteit en efficiëntie. Opvallend is het verschil ten opzichte van 2012 op de thema's betrokkenheid en efficiëntie: respectievelijk van 5,8 naar 7,9 en van 5,5 naar 6,0. Ook ten opzichte van de Belastingdienst en de benchmark Rijk geven medewerkers bij de FIOD aan, zich aanzienlijk meer betrokken te voelen (7,9 ten opzichte van 7,0).

We zijn (zeer) tevreden over de inhoud van het werk. We hebben plezier in het werk, we willen graag iets extra's doen om bij te dragen aan het succes van de Belastingdienst / FIOD en staan open om andere of nieuwe taken op te pakken. Ten opzichte van 2012 zit hierin een oplopende lijn.

De werkomstandigheden laten, net als in 2012, een dubbel beeld zien. Als het gaat om werkdruk en werkbelasting zijn wij (zeer) tevreden. Met onze collega's is de werksfeer en de samenwerking goed. Wel is er twijfel of anderen binnen een team zich met de juiste dingen bezig houden en of er efficiënt gewerkt wordt.

In deze serie vragen over efficiëntie en rolduidelijkheid wordt ook naar 'klantgerichtheid' gevraagd, hetgeen de interpretatie van de antwoorden lastig maakt. Respondenten geven in de open vragen nadrukkelijk aan dat ze moeite hadden om deze vragen te beantwoorden.

Als het gaat om de beschikbaarheid van voldoende middelen en het "nieuwe werken" kan het nog steeds beter, hoewel hierin een stijgende lijn ten opzichte van 2012 te zien is. Dat laatste geldt ook voor de organisatie tussen de verschillende werkzaamheden binnen de FIOD: nog niet echt voldoende, maar een snel stijgende verbetering.

Over de leidinggevenden zijn we FIOD-breed gezien tevreden. Helaas is hierin geen stijgende lijn te zien. Blijkbaar worden er niet veel of vaak complimenten gegeven en worden er ook niet vaak verbeterpunten besproken (dit signaal blijkt ook uit de antwoorden op de open vragen) . Wel heeft ongeveer een ¾ van alle respondenten een functioneringsgesprek met zijn of haar leidinggevende gevoerd en het gemiddelde cijfer daarvoor is een 7,3.

We hebben het gevoel dat we bij de FIOD passen, voelen ons veel meer gewaardeerd ten opzichte van 2012 en de doelstellingen van de FIOD zijn blijkbaar veel duidelijker geworden (van 6,0 naar 7,4).

Ook voor wat betreft de informatievoorziening gaat het steeds beter, waar vorig jaar nog onvoldoende gescoord werd, zitten we nu in de plus.

De FIOD-medewerkers zijn nog niet echt positief over de (organisatie) veranderingen en de communicatie daarover maar ook hierin gaat het beter dan in 2012. We hebben zijn inmiddels gemiddeld wel van mening dat we ons eraan kunnen aanpassen en dat we zelf mee werken aan de veranderingen.

De medezeggenschap scoort bij de FIOD geen voldoende.

De mogelijkheden voor opleidingen worden als voldoende en beter dan in 2012 ervaren, maar de mogelijkheden om door te groeien of de mate waarin men zich gestimuleerd voelt om verder te ontwikkelen blijven onvoldoende. We willen ons graag ontwikkelen binnen het eigen vakgebied.

De beloning die de medewerkers ontvangen worden als onvoldoende ervaren. Daarbij valt op dat er wel tevredenheid is over de secundaire arbeidsvoorwaarde. We willen toch heel graag bij de FIOD blijven werken (8,3 tov 7,7 in 2012) en raden de Belastingdienst / FIOD ook aan als werkgever.

Iets minder dan ¾ van de respondenten heeft actie ondernomen om ander werk te krijgen of is van plan dat te gaan doen. De meesten daarvan zoeken binnen de FIOD, een heel klein deel buiten de Belastingdienst.

Conclusies uit de open vragen

De respondenten hebben de tijd genomen om een antwoord te schrijven op de open vragen. De onderstaande conclusies doen geen recht aan het scala van ideeën en meningen van de collega's. Het is dan ook aan te raden, de opmerkingen eens integraal te lezen.

Hieronder zijn per vraag een aantal meest voorkomende reacties geclusterd.

<u>De twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren</u>

- Op deze vraag worden de meeste en meest uitgebreide antwoorden gegeven.
- Verreweg het meest voorkomende reactie gaat over automatisering / digitalisering. Vooral wat betreft de middelen waarmee we zelf werken, maar ook wat betreft de veranderende maatschappij.
- Ook over HNW, OGH, kennisdelen via FIODnet en CP zijn veel opmerkingen. Men wil graag efficienter werken en tijd- en plaatsonafhankelijk. De een vindt dat we ermee moeten stoppen, danwel beter moeten kijken hoe de organisatie van de FIOD werkt en niet B/CFD laten beslissen, maar de FIOD zelf. De ander ervaart wel verbetering maar heeft behoefte aan meer redactie / sturing.
- Over projectmatig werken en 'Copernicus' wordt herhaaldelijk aangegeven dat er weer op een logische manier omgegaan zou moeten worden met de inzet van (competenties van) mensen.
- Er blijkt een behoefte aan elkaar meer aanspreken, waardering en respect voor elkaar, integriteit.

- Veel opmerkingen gaan over ontwikkeling: meer begeleiding van nieuwe medewerkers, de mogelijkheden om in eigen tijd te studeren, om intern door te groeien in plaats van de keuze voor nieuwe collega's. Daartegenover staan opmerkingen over de behoefte aan 'jong bloed' en het aanspreken en motiveren van oudere collega's.
- Communicatie wordt veel genoemd, tussen teams, tussen teamleider en projectleider en het team, tussen staf en werkvloer, tussen afdelingen, intern en extern. Datzelfde geldt voor samenwerking.
- Minder praten / brainstormen en meer handjes aan het werk.
- Minder kijken naar opleidingen / papiertjes maar naar competenties en mensen daarvoor belonen. Wanneer je recht hebt op onregelmatigheidsvergoeding, die ook uitbetalen.

<u>De twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst</u>

- Meer en betere controle / minder vertrouwen
- Toeslagen
- Communicatie
- Zorgen voor meer doorstroommogelijkheden en leeftijdopbouw moet beter, dus jongeren aannemen.
- Het Canadese model van organisatie spreekt aan, opsporing meer integreren in de Belastingdienst.
- Effectievere en efficiëntere internationale samenwerking.

<u>Belangrijkste reden dat je de BD / FIOD **wel** als werkgever zou aanraden</u>

- Opleiding en ontwikkelmogelijkheden
- Collegialiteit, uitstekende werksfeer
- Werk is afwisselend, maatschappelijk relevant, leuk, uitdagend.
- Ruimte voor flexibiliteit
- Secundaire arbeidsvoorwaarden
- Goede werkgever, goed salaris
- Er is een gevoel van democratie

<u>Belangrijkste reden dat je **niet zeker weet of je** de BD / FIOD als werkgever zou aanraden</u>

- (Persoonlijk) te veel slechte ervaringen
- Ivm opvang nieuwe medewerkers
- Opbouw rechten worden geschrapt, overheid loopt achter bij bedrijfsleven, financiële beloning.
- Doorstoommogelijkheden zijn onduidelijk, te weinig ontwikkelmogelijkheden.

<u>Belangrijkste reden dat je de BD / FIOD **niet** als werkgever zou aanraden</u>

- Cynisme, ambtenaren wereld
- Te weinig gelegenheid om jezelf te ontplooien.
- HNW

Als je in de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

- Zelfontwikkeling
- Hogere salarisschaal, functieverbetering.
- Nieuwe uitdaging, nieuw team
- Afgenomen plezier in mijn huidige werk / ken alle facetten van huidige werk / werkwijze in team bevalt niet
- Ik kan dichter bij huis werken.

Personeelsmonitor

De Belastingdienst
FIOD

Meting april 2013

Uw consultant

E: [redacted]@Effectory.com
T: +31 [redacted]

Inhoudsopgave

1. Uitleg bij de rapportage en actie....3

2. Quickview....7

3. Scores op de thema's....9

4. Scores op de vragen....11

5. Scores op de thema's: onderliggende groepen....17

6. Inzicht in prioriteiten....19

7. Verdiepende analyses....27

8. Onderzoeksverantwoording....33

9. Respons....37

10. Antwoorden op de vragen....39

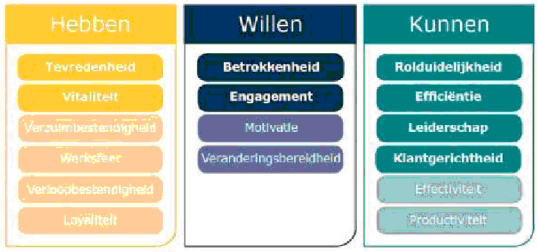
Uitleg bij de rapportage en actie

Uitleg bij de resultaten

Deze rapportage bevat verschillende overzichten. Bijvoorbeeld overzichten van de respons, de resultaten op de vragen en analyses als er thema's gemeten zijn.

Het onderzoek geeft u nauwkeurig inzicht in uw organisatie, vanuit het perspectief van diegenen die daar het meeste over kunnen vertellen: uw eigen medewerkers.

Het uitgangspunt van een Effectory medewerkersonderzoek is dat organisaties pas optimaal kunnen presteren wanneer zij: de juiste medewerkers *hebben* en deze medewerkers zowel *willen* als *kunnen* presteren. U krijgt inzicht in alle of een deel van de volgende thema's:



Kleuring in de rapportage

Hoe kunt u de resultaten lezen?
Bij kleuring worden *de scores van de huidige meting altijd als uitgangspunt* genomen. Dat betekent dat als uw score afgezet wordt tegen meerdere referentiepunten, dan kleurt het vakje met de score waartegen afgezet wordt. De kolom met de Top 3 kleurt niet, dit zijn streefscores.

Welke kleuring gebruikt Effectory?

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Relevant verschil
- Zeer relevant verschil

Scores worden gekleurd op basis van absolute én significante afwijkingen.

Absolute afwijkingen zijn gebaseerd op het verschil tussen twee gemiddelden, bijvoorbeeld de score van de huidige meting en de score van de benchmark. Of dit verschil relevant is, wordt beoordeeld aan de hand van de omvang van de afwijking. Is het verschil tussen twee scores groter dan 0,7 dan wordt dit als relevant beschouwd. Bij een afwijking groter dan 1,5 is er sprake van een zeer relevant verschil. Naast grote absolute afwijkingen, kunnen ook kleine afwijkingen relevant zijn voor uw organisatie of team. Om alle betekenisvolle verschillen in kaart te brengen, wordt daarom ook gekleurd op basis van significantie. Significantie geeft weer dat een verschil niet toevallig is, maar juist betekenisvol. Bij 99% betrouwbaarheid wordt een afwijking donker gekleurd. Een verschil wordt licht gekleurd bij 95% betrouwbaarheid.

De kleuring in de rapportage is een hulpmiddel bij het bepalen van acties. Wanneer bijvoorbeeld de organisatie donkerrood kleurt ten opzichte van de benchmark, vraagt dit om aandacht en actie. Dat wat lichtrood kleurt, heeft mogelijk actie nodig. Door in gesprek te gaan met uw medewerkers, kan u samen tot actieplannen komen om deze punten te verbeteren.

Effectory online actieplanner

Het uitvoeren van de actieplannen kan worden bijgehouden in de online actieplanner. Hiermee kunnen online acties aangemaakt en beheerd worden, op organisatie- en op teamniveau. De HR manager of projectleiding kan de actieplannen definiëren, deadlines aangeven en verantwoordelijken voor de actieplannen aanstellen. Leidinggevenden kunnen voor hun eigen team acties plannen, aangeven wie ermee aan de slag gaat en de status bijhouden. Zo kan de voortgang van de acties centraal beheerd worden.

Vragen?
Heeft u vragen over het Effectory Extranet of de online actieplanner? Neem dan contact op met uw projectmanager.

© Effectory

Tien tips om succesvol aan de slag te gaan met het medewerkersonderzoek



Aan de slag met de resultaten onder begeleiding van Effectory

Het startpunt om succesvol aan de slag te gaan met de resultaten is de eindpresentatie van uw Effectory consultant. Daarna is het zaak om de resultaten te communiceren binnen uw organisatie. En deze te vertalen naar duidelijke en concrete acties, die de prestatie van uw organisatie zullen verbeteren. Wij geven u **TIEN** concrete **TIPS** om succesvol aan de slag te gaan:

1 **Commitment vanuit de top** is cruciaal:
- Laat zien dat het onderzoek in de top serieus genomen wordt door ook op het hoogste niveau acties te nemen;
- Laat de communicatie over het onderzoek vanuit de top plaatsvinden.

2 Zorg voor **voldoende snelheid** nadat de resultaten bekend zijn, zowel bij het communiceren van de resultaten als bij het komen tot actieplannen. Management en medewerkers zijn optimaal betrokken om met de resultaten aan de slag te gaan direct ná de uitvoering van het onderzoek.

3 Wees **transparant** bij het communiceren van de resultaten. Maak de resultaten van de hele organisatie voor alle medewerkers inzichtelijk, en de resultaten per groep alleen voor de desbetreffende groep.

4 Leg de **eindverantwoordelijkheid in de lijn**. Maak teams verantwoordelijk voor het communiceren, het opstellen én het uitvoeren van de actieplannen.

5 **Betrek medewerkers** bij het maken en uitvoeren van actieplannen zodat er draagvlak wordt gecreëerd. Dit motiveert medewerkers om mee te werken aan de verbeteringen waar zij zelf invloed op hebben.

6 Zorg voor **een duidelijk én eenduidig proces** met heldere deadlines:
- Wanneer verwacht u dat de resultaten besproken zijn met de medewerkers?
- Wanneer moeten de actieplannen concreet zijn; hoe moeten deze eruit zien én waar worden deze vastgelegd?
- Hoe volgt u de voortgang voor wat betreft het nemen van acties? Wordt er één persoon verantwoordelijk gesteld voor het monitoren van het hele proces?

7 Geef **navolging aan de gemaakte actieplannen**. Neem waar mogelijk de actieplannen op in bestaande communicatiemomenten:
- In jaarplannen of kwartaalrapportages;
- Als agendapunt van bestaande overleggen;
- Als onderdeel van functionerings- of beoordelingsgesprekken.

8 **Beperk het aantal actieplannen**, zodat het aantal uit te voeren acties haalbaar is.

9 **Blijf communiceren gedurende het jaar**. Maak een communicatieplan tot aan de volgende meting:
- Plan een aantal evaluatiemomenten in voor het management team;
- Communiceer tussentijds over de voortgang van de actieplannen;
- Communiceer wanneer de volgende meting plaatsvindt.

10 Richt u op de **verbeterpunten die binnen de eigen beïnvloedingssfeer** liggen, geef punten die buiten de beïnvloedingssfeer liggen aan bij degenen die er wel invloed op hebben.

© Effectory

Waar kan Effectory u bij helpen?

Presentaties van de resultaten
Voor elk team in de organisatie kan een presentatie gemaakt worden. Deze presentatie dient als basis voor leidinggevenden, waarmee zij zelf de resultaten aan hun medewerkers kunnen presenteren. Effectory kan deze presentaties ook voor u verzorgen. Op die manier krijgen medewerkers meteen deskundige uitleg en advies bij de resultaten.

Workshops
U kunt workshops volgen om samen met uw medewerkers concreet aan de slag te gaan met de resultaten. Wij hebben hier binnen Effectory een gespecialiseerd team voor. De workshops die we aanbieden, zijn onder te verdelen in twee typen:

Aan de slag actieworkshop – 5 uur:
In deze workshop komt u in één dagdeel op energieke en efficiënte wijze tot een actieplan. Onder leiding van een ervaren trainer gaat een team aan de slag met hun resultaten om binnen hun eigen invloedsfeer een concreet en gedragen plan te maken.

Aan de slag train-de-trainer-workshop – in overleg:
In deze workshop krijgt u uitleg over hoe u aan de slag kunt gaan met de resultaten. Door opleiding in de Aan de slag methodiek, kunnen leidinggevenden of interne adviseurs goed voorbereid een team ondersteunen. Aan deze workshop kunnen maximaal 20 deelnemers meedoen.

Extra presentaties
Wilt u meer presentaties door de Effectory consultant voor bepaalde teams? Dat kan. Neem contact op met uw consultant.

Aan de slag
Op www.effectory.nl/aandeslag kunt u twee filmpjes bekijken over de workshops. Als u meer informatie wilt ontvangen, dan sturen we u dit graag toe.

© Effectory

Quickview

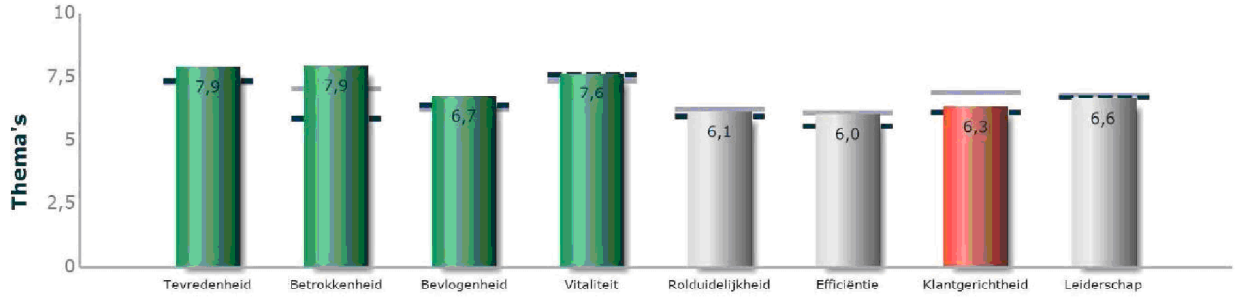
QUICKVIEW

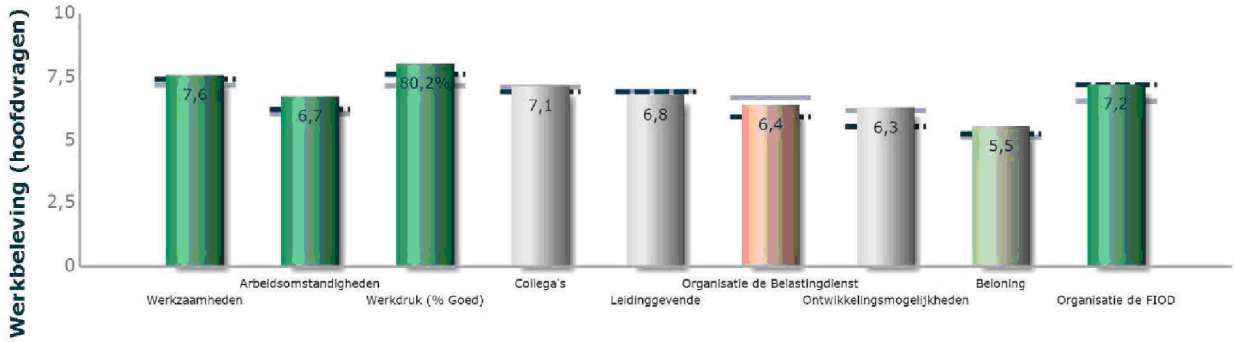
FIOD

Respons
55,0%



500 verzonden
275 ontvangen





Kleuring ten opzichte van De Belastingdienst

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- vorige meting
- De Belastingdienst

Onderstaande punten hebben de grootste invloed op de werkbeleving (tevredenheid op hoofdvragen) en de verschillende thema's. Deze punten zijn een samenvatting van de overzichten onder 'inzicht in prioriteiten'. Door de pluspunten te benutten en de verbeterpunten aan te pakken met concrete acties, zullen de resultaten op tevredenheid en de verschillende thema's het snelst verbeteren.

Pluspunten

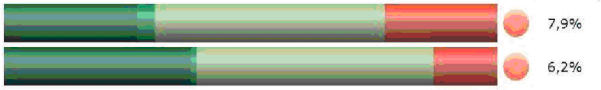
- Duidelijkh. doelst. de FIOD
- Samenwerking tussen teams
- Werkzaamheden zijn goed georganiseerd
- Open communicatie medewerkers-management
- Medewerker past bij de FIOD

Verbeterpunten

- Effectiviteit team
- Klantgerichtheid team
- Klantgerichtheid heeft prioriteit
- Werksfeer team
- Efficiëntie team

Betrokkenheid

	Bevlogen en betrokken	Bevlogen	Betrokken	Niet bevlogen en niet betrokken	Meer dan 5% heeft een vertrekintentie
De Belastingdienst	27,4%	3,5%	46,3%	22,7%	7,9%
FIOD	**38,2%**	**1,1%**	**47,8%**	**12,9%**	6,2%



Deze quickview geeft uw resultaten op hoofdlijnen weer. Kijk voor alle resultaten en meer verdieping in de rapportage.

Scores op de thema's

SCORES OP DE THEMA'S

FIOD

	Tevredenheid	Betrokkenheid	Bevlogenheid	Vitaliteit	Rolduidelijkheid	Efficiëntie	Leiderschap	Klantgerichtheid
FIOD (n=275)	***7,9***	***7,9***	***6,7***	***7,6***	***6,1***	***6,0***	***6,6***	***6,3***

Let op: als een score kleurt, doet FIOD het beter of slechter op dat punt dan de vorige meting of de benchmark

Vorige meting (n=672)	7,3	5,8	6,3	7,6	5,9	5,5	6,7	6,1
Benchmark Overheid en Financiën	7,4	7,0	6,4	7,4	6,9	6,2	7,0	7,2
De Belastingdienst (n=5767)	7,3	7,0	6,2	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

Scores op de vragen

1871564 00901

SCORES OP DE VRAGEN

FIOD

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**275**	**A**
Score van de vorige meting	672	B
Score van De Belastingdienst	5767	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D	E
1a) Ik ben tevreden over het werken bij de Belastingdienst/ de FIOD	7,9	7,3	7,3	7,4	8,2

Hoofdvragen	A	B	C	D	E
2a) Ik ben tevreden over de inhoud van mijn werk	7,6	7,4	7,2	7,4	7,9
3a) Ik ben tevreden over de omstandigheden waaronder ik mijn werk doe	6,7	6,2	6,0	6,5	7,6
5a) Ik ben tevreden over mijn collega's	7,1	6,9	7,1	7,6	8,1
6a) Ik ben tevreden over mijn leidinggevende	6,8	6,9	6,9	7,0	7,7
7a) Ik ben tevreden over de FIOD als organisatie	7,2	7,2	6,5	-	-
8a) Ik ben tevreden over de Belastingdienst als organisatie	6,4	5,9	6,7	6,7	8,3
12a) Ik ben tevreden over mijn ontwikkelingsmogelijkheden	6,3	5,5	6,2	6,2	7,1
13a) Ik ben tevreden over de beloning die ik voor mijn werk ontvang	5,5	5,2	5,1	6,1	7,1

Let op: de scores op de hoofdvragen zijn geen gemiddelden van de scores op onderliggende vragen.

ONDERLIGGENDE VRAGEN

Werkzaamheden	A	B	C	D	E
2b) Ik heb plezier in mijn werk	7,9	7,7	7,5	7,6	8,2
2c) Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht	7,5	7,6	7,4	7,5	8,1
2d) Ik zet me in om mijzelf voortdurend te verbeteren	7,9	7,9	7,8	7,9	8,3
2e) Ik doe graag iets extra's om bij te dragen aan het succes van de Belastingdienst/ de FIOD	8,1	7,6	7,7	7,9	8,5
2f) Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	7,6	7,6	7,5	7,5	8,1
2g) Het is mij duidelijk hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren	7,6	7,7	7,5	7,6	8,1
2h) Als ik zie dat iets beter kan, neem ik het initiatief om het beter te doen	8,1	8,1	8,0	7,9	8,2
2i) Ik weet wat de prioriteiten in mijn werk zijn	7,9	7,9	7,8	7,8	8,2
2j) Ik sta er voor open om andere of nieuwe taken op mij te nemen	8,1	8,1	8,0	8,0	8,6

Kleuring is op basis van significante én grote absolute verschillen. Meer informatie vindt u in de onderzoeksverantwoording.

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

FIOD

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**275**	**A**
Score van de vorige meting	672	B
Score van De Belastingdienst	5767	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Werkzaamheden	**A**	B	C	D	E
2k) De bestaande processen stellen mij in staat mijn werkzaamheden goed uit te voeren	6,0	-	-	-	-
2l) Ik kan goed omgaan met veranderingen	7,6	7,7	7,6	7,6	8,0
2m) Ik doe zinvol werk	8,1	-	7,6	7,9	8,4

Arbeidsomstandigheden	**A**	B	C	D	E
3b) Ik beschik over voldoende middelen (apparatuur en materiaal) om mijn werk goed te kunnen doen	5,9	5,5	6,0	6,8	7,7
3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ de FIOD biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	5,3	4,7	5,6	-	-

Werkdruk en werkbelasting	**A**	B	C	D	E
4a) Ik vind mijn werkdruk (% Goed)	*80,2*	*76,0*	*71,4*	*66,8*	*80,6*
% Veel te laag	*0,5*	*0,3*	*0,9*	*0,5*	
% Te laag	*5,0*	*3,7*	*5,0*	*3,6*	
% Te hoog	*13,9*	*17,3*	*19,8*	*25,3*	
% Veel te hoog	*0,5*	*2,7*	*3,0*	*3,8*	
4b) Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan	8,1	8,1	7,9	7,8	8,3
4c) Ik kan mijn werk lichamelijk goed aan	8,0	8,1	7,9	7,8	8,3
4d) Mijn werk geeft mij energie	6,9	6,6	6,3	6,5	7,3
4e) Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé	7,2	7,0	7,0	7,2	7,7
4f) Ik voel me fit	7,0	7,1	6,8	7,1	7,5
4g) Ik kan goed omgaan met spanningen	7,5	7,5	7,2	7,3	7,7

Collega's	**A**	B	C	D	E
5b) De werksfeer binnen mijn team is goed	7,0	7,2	7,2	7,5	8,0
5c) Als mijn collega's mijn hulp nodig hebben, kunnen ze bij me terecht	8,5	8,4	8,4	8,4	8,8
5d) Mensen binnen mijn team houden zich met de juiste dingen bezig	6,0	5,9	6,2	6,5	7,3
5e) Binnen mijn team wordt efficiënt gewerkt	5,8	5,7	6,0	6,1	7,0
5f) Binnen mijn team staat 'de klant' voorop	6,6	6,4	6,9	7,3	8,2

Kleuring is op basis van significante én grote absolute verschillen. Meer informatie vindt u in de onderzoeksverantwoording.

Zeer relevant verschil — Relevant verschil — Geen relevant verschil — Zeer relevant verschil — Relevant verschil

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

FIOD

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**275**	**A**
Score van de vorige meting	672	B
Score van De Belastingdienst	5767	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Collega's		**A**	B	C	D	E
5g)	Binnen mijn team nemen we initiatieven om de kwaliteit te verbeteren	6,8	6,9	7,2	7,2	7,3
5h)	Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	6,9	7,0	7,0	7,0	7,8
5i)	De samenwerking met collega's van andere teams binnen mijn dienstonderdeel is goed	6,8	6,7	6,4	5,4	6,2
5j)	Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	6,2	5,9	5,3	-	-

Leidinggevende		**A**	B	C	D	E
6b)	Ik heb een prettig contact met mijn leidinggevende	7,4	7,4	7,5	7,5	8,1
6c)	Mijn leidinggevende komt gemaakte afspraken na	7,1	7,1	7,1	6,9	7,2
6d)	Mijn leidinggevende motiveert me in mijn werk	6,1	6,2	6,3	6,3	7,2
6e)	Mijn leidinggevende geeft duidelijk aan welke doelen ik moet behalen	6,1	6,2	6,4	6,6	7,6
6f)	Als ik het goed doe, dan hoor ik dat van mijn leidinggevende	6,0	6,3	6,3	6,4	7,3
6g)	Als er verbeterpunten voor mij zijn, dan hoor ik het van mijn leidinggevende	6,4	6,5	6,5	6,8	7,5
6h)	*Ik heb het afgelopen jaar een functioneringsgesprek gehad (% Ja)*	*74,9*	-	*73,0*	-	-
	% Nee	*25,1*	-	*27,0*	-	
6i)	Ik ben tevreden over het functioneringsgesprek	7,3	-	7,3	-	-

De FIOD als organisatie		**A**	B	C	D	E
7b)	Ik heb het gevoel dat ik bij de FIOD pas	7,9	-	7,3	7,2	8,2
7c)	Ik voel dat ik gewaardeerd word door de FIOD	6,5	5,1	6,1	6,3	7,4
7d)	De doelstellingen van de FIOD zijn me duidelijk	7,4	6,0	6,9	6,4	7,0
7e)	Ik sta achter de doelstellingen van de FIOD	7,3	-	6,8	7,0	8,8
7f)	Ik word in staat gesteld om binnen de FIOD efficiënt te werken	6,2	5,4	6,1	6,0	7,0
7g)	Ik ben tevreden over de besluitvormingsprocessen binnen de FIOD	5,3	-	-	-	-
7h)	Klantgericht werken heeft prioriteit binnen de FIOD	6,0	5,6	6,8	6,9	8,2
7i)	De verschillende werkzaamheden binnen de FIOD zijn op een goede manier georganiseerd	5,6	4,6	5,4	5,0	5,5

Kleuring is op basis van significante én grote absolute verschillen. Meer informatie vindt u in de onderzoeksverantwoording.

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

FIOD

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**275**	**A**
Score van de vorige meting	672	B
Score van De Belastingdienst	5767	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

De Belastingdienst als organisatie	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
8b) Ik heb het gevoel dat ik bij de Belastingdienst pas	6,5	6,4	7,0	7,2	8,2
8c) Ik sta achter de doelstellingen van de Belastingdienst	6,5	5,8	7,0	7,0	8,8
8d) Ik ben trots op de Belastingdienst	5,8	5,7	6,3	6,8	8,1

Informatievoorziening	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
9a) Ik ben tevreden over de informatievoorziening binnen de Belastingdienst/ de FIOD	6,2	5,8	6,0	5,6	5,8
9b) Binnen de Belastingdienst/ de FIOD is er open communicatie tussen medewerkers en het management	6,1	5,4	5,7	5,3	6,5
9c) Ik vind dat er goed via de lijn gecommuniceerd wordt (top-down communicatie)	5,5	-	-	5,2	6,4

De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
10a) Ik zie de positieve resultaten van organisatie veranderingen	5,5	4,6	5,3	5,5	6,0
10b) De communicatie rondom veranderingsprocessen is goed	5,3	4,7	4,8	5,1	5,3
10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD leiden tot verbetering voor de 'klant'	5,4	4,4	5,3	-	-
10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD	5,6	5,0	5,7	-	-
10e) Ik heb de mogelijkheden om mij aan de veranderingen in de organisatie aan te passen	6,5	5,9	6,5	-	-
10f) Ik werk zelf actief mee aan veranderingen	6,1	5,5	6,2	-	-

Medezeggenschap	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
11a) Ik ben tevreden over het functioneren van de ondernemingsraad	4,8	5,0	5,1	6,0	6,9
11b) De ondernemingsraad luistert goed naar de wensen van de medewerkers	5,0	5,1	5,2	5,8	6,5
11c) Ik word voldoende op de hoogte gehouden van activiteiten van de ondernemingsraad	4,8	5,2	5,1	5,9	6,9

Ontwikkelingsmogelijkheden	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
12b) De Belastingdienst/ de FIOD biedt mij voldoende mogelijkheden om opleidingen/ trainingen te volgen	6,7	6,2	6,5	6,6	7,8
12c) Binnen de Belastingdienst/ de FIOD heb ik de mogelijkheid om door te groeien	5,1	4,6	5,1	5,4	6,5
12d) Ik wil me ontwikkelen binnen mijn vakgebied	7,7	7,7	7,4	7,7	8,2
12e) Ik word gestimuleerd om mezelf verder te ontwikkelen	5,9	5,5	5,8	6,2	6,8

Kleuring is op basis van significante én grote absolute verschillen. Meer informatie vindt u in de onderzoeksverantwoording.

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

FIOD

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**275**	**A**
Score van de vorige meting	672	B
Score van De Belastingdienst	5767	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Beloning		A	B	C	D	E
13b)	Vergeleken met anderen buiten deze organisatie, word ik goed beloond	5,3	4,7	4,6	5,5	6,9
13c)	Mijn secundaire arbeidsvoorwaarden zijn goed	6,7	6,2	6,9	7,1	8,1

Werken bij de Belastingdienst/ de FIOD		A	B	C	D	E
14a)	Ik vind het leuk om de komende 1 tot 2 jaar bij de Belastingdienst/ de FIOD te blijven werken	8,3	7,7	7,8	7,8	8,7
14b)	Ik raad de Belastingdienst/ de FIOD aan als werkgever bij anderen	7,4	6,2	6,6	6,9	8,1

Actie ander werk		A	B	C	D	E
15a)	*Ik heb in de afgelopen 3 maanden concrete actie ondernomen om ander werk te krijgen of ga dat de komende 3 maanden doen (% Nee)*	*72,2*	*79,6*	*72,7*	*81,8*	*93,3*
	% Ja, binnen de FIOD	*17,9*	*0*	*12,7*	*9,5*	
	% Ja, binnen de Belastingdienst	*8,8*	*16,4*	*13,9*	*9,5*	
	% Ja, buiten de Belastingdienst	*3,7*	*7,0*	*5,1*	*11,3*	

Kleuring is op basis van significante én grote absolute verschillen. Meer informatie vindt u in de onderzoeksverantwoording.

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

Scores op de thema's: onderliggende groepen

SCORES OP DE THEMA'S

FIOD

	Tevredenheid	Betrokkenheid	Bevlogenheid	Vitaliteit	Rolduidelijkheid	Efficiëntie	Leiderschap	Klantgerichtheid
FIOD (n=275)	***7,9***	***7,9***	***6,7***	***7,6***	***6,1***	***6,0***	***6,6***	***6,3***

Let op: als een score kleurt, doet FIOD het beter of slechter op dat punt dan de vorige meting of de benchmark

Vorige meting (n=672)	7,3	5,8	6,3	7,6	5,9	5,5	6,7	6,1
Benchmark Overheid en Financiën	7,4	7,0	6,4	7,4	6,9	6,2	7,0	7,2
De Belastingdienst (n=5767)	7,3	7,0	6,2	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9

Zeer relevant verschil
Relevant verschil
Geen relevant verschil
Zeer relevant verschil
Relevant verschil

© Effectory

Inzicht in prioriteiten

1871564 00901

INZICHT IN PRIORITEITEN - ALGEMENE TEVREDENHEID

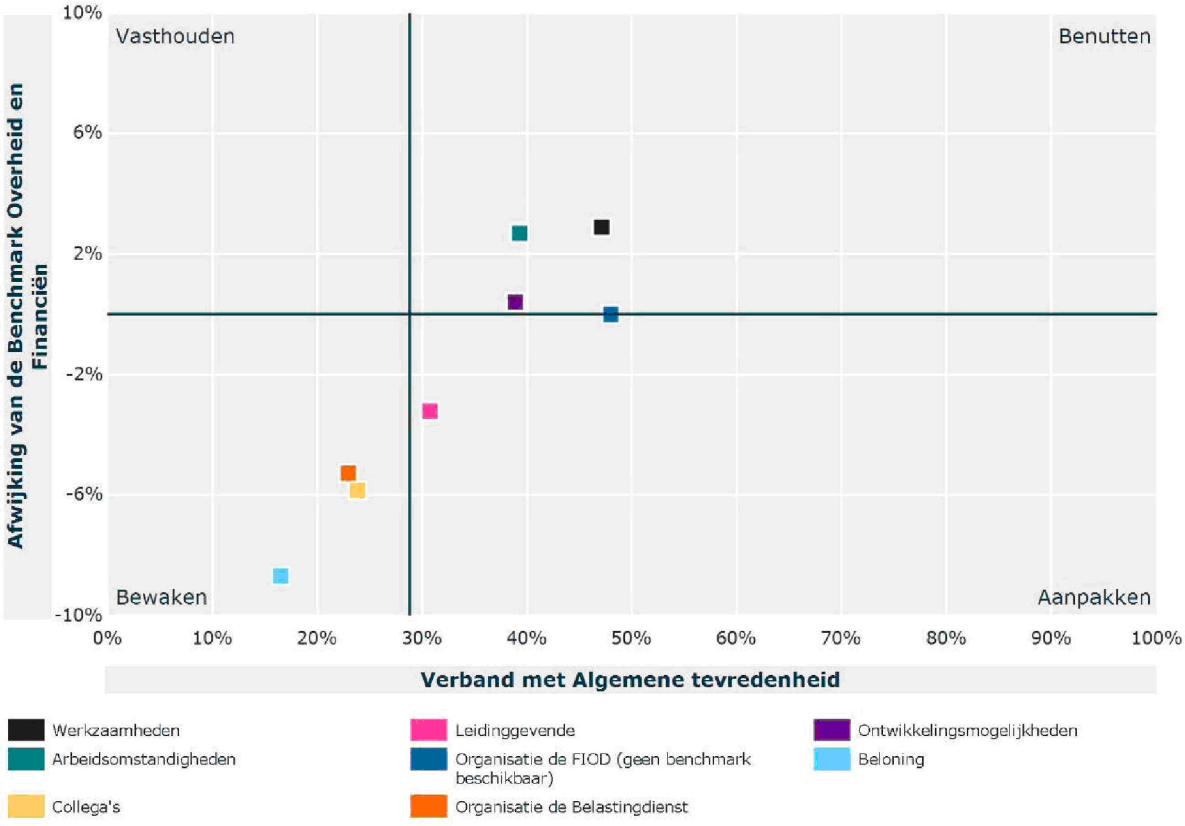
FIOD

Tevredenheid is de basis van elk onderzoek. Door middel van stellingen toetsen we de beleving van medewerkers over organisatie- en werkgerelateerde onderwerpen. Daarnaast gebruiken we specifieke stellingen verdeeld over meerdere onderwerpen om in kaart te brengen hoe de medewerkers zelf in de organisatie staan. Deze stellingen zijn gekoppeld aan thema's, bijvoorbeeld motivatie en rolduidelijkheid.

Om concrete handvatten voor verbetering te geven, berekenen we de prioriteiten voor verbetering van de tevredenheid én voor verbetering van de thema's. Dit berekenen we door middel van twee correlatieanalyses.

De matrix
De matrix is een visuele weergave van de correlatieanalyse waarmee we de prioriteit van een onderwerp of thema bepalen. In deze matrix ziet u welke onderwerpen van belang zijn voor de tevredenheid van de medewerkers.

Werken aan Algemene tevredenheid
Uit de onderwerpen-matrix filteren we naast de onderwerpen ook de vragen met de hoogste prioriteit om te verbeteren. Deze worden weergegeven in een top 5 positieve en negatieve beïnvloeders. Zo ziet u waar u aan kunt werken om de tevredenheid te verbeteren.



PRIORITEITEN VOOR ALGEMENE TEVREDENHEID

FIOD

Werken aan Algemene tevredenheid

Algemene tevredenheid	
FIOD	7,9
Vorige meting	7,3
Benchmark Overheid en Financiën	7,4



Legenda	
Verband met algemene tevredenheid	A
Afwijking t.o.v. Benchmark Overheid en Financiën	B
Score van de huidige meting	C

	Benutten (positieve beïnvloeders)		A	B	C
1	De FIOD als organisatie	7b) Ik heb het gevoel dat ik bij de FIOD pas	42,1%	9,2%	7,9
2	De FIOD als organisatie	7d) De doelstellingen van de FIOD zijn me duidelijk	32,5%	15,0%	7,4
3	Informatievoorziening	9b) Binnen de Belastingdienst/ de FIOD is er open communicatie tussen medewerkers en het management	32,2%	14,2%	6,1
4	Werkzaamheden	2b) Ik heb plezier in mijn werk	55,4%	3,8%	7,9
5	De FIOD als organisatie	7c) Ik voel dat ik gewaardeerd word door de FIOD	49,8%	4,6%	6,5

	Aanpakken (negatieve beïnvloeders)		A	B	C
1	Collega's	5d) Mensen binnen mijn team houden zich met de juiste dingen bezig	33,4%	-8,4%	6,0
2	Ontwikkelingsmogelijkheden	12c) Binnen de Belastingdienst/ de FIOD heb ik de mogelijkheid om door te groeien	32,8%	-5,0%	5,1
3	Werkdruk en werkbelasting	4f) Ik voel me fit	34,0%	-0,7%	7,0
4	Ontwikkelingsmogelijkheden	12e) Ik word gestimuleerd om mezelf verder te ontwikkelen	31,7%	-3,9%	5,9
5	Collega's	5e) Binnen mijn team wordt efficiënt gewerkt	30,2%	-5,7%	5,8

	Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)		A	C
1	De FIOD als organisatie	7g) Ik ben tevreden over de besluitvormingsprocessen binnen de FIOD	33,8%	5,3
2	Werkzaamheden	2k) De bestaande processen stellen mij in staat mijn werkzaamheden goed uit te voeren	38,0%	6,0
3	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ de FIOD biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	23,6%	5,3
4	De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD	27,9%	5,6
5	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	27,5%	6,2

© Effectory

INZICHT IN PRIORITEITEN - THEMA'S

FIOD

Tevredenheid is de basis van elk onderzoek. Door middel van stellingen toetsen we de beleving van medewerkers over organisatie- en werkgerelateerde onderwerpen. Daarnaast gebruiken we specifieke stellingen verdeeld over meerdere onderwerpen om in kaart te brengen hoe de medewerkers zelf in de organisatie staan. Deze stellingen zijn gekoppeld aan thema's, bijvoorbeeld motivatie en rolduidelijkheid.

Om concrete handvatten voor verbetering te geven, berekenen we de prioriteiten voor verbetering van de tevredenheid én voor verbetering van de thema's. Dit berekenen we door middel van twee correlatieanalyses.

De matrix
De matrix is een visuele weergave van de correlatieanalyse waarmee we de prioriteit van een onderwerp of thema bepalen. In deze matrix ziet u welke thema's van belang zijn voor de medewerkers.

Werken aan de thema's
Uit de thema-matrix filteren we (maximaal) drie thema's met de hoogste prioriteit om te verbeteren. Van elk van deze thema's geven we de top 5 positieve en negatieve beïnvloeders. Zo ziet u per thema-prioriteit waar u aan kunt werken om het thema te verbeteren.



Top 3 thema prioriteiten

1	Aanpakken	Rolduidelijkheid
2	Aanpakken	Efficiëntie
3	Bewaken	Klantgerichtheid

PRIORITEIT 1: Rolduidelijkheid

FIOD

Werken aan Rolduidelijkheid

Score op Rolduidelijkheid	
FIOD	6,1
Vorige meting	5,9
Benchmark Overheid en Financiën	6,9



Legenda	
Verband met Rolduidelijkheid	A
Afwijking t.o.v. Benchmark Overheid en Financiën	B
Score van de huidige meting	C

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Collega's	5i) De samenwerking met collega's van andere teams binnen mijn dienstonderdeel is goed	45,8%	25,6%	6,8
2	De FIOD als organisatie	7d) De doelstellingen van de FIOD zijn me duidelijk	48,3%	15,0%	7,4
3	De FIOD als organisatie	7i) De verschillende werkzaamheden binnen de FIOD zijn op een goede manier georganiseerd	39,7%	13,0%	5,6
4	Werkzaamheden	2f) Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	84,1%	1,0%	7,6
5	Werkzaamheden	2c) Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht	76,9%	0,5%	7,5

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Collega's	5f) Binnen mijn team staat 'de klant' voorop	45,1%	-10,5%	6,6
2	Collega's	5d) Mensen binnen mijn team houden zich met de juiste dingen bezig	66,2%	-8,4%	6,0
3	Collega's	5b) De werksfeer binnen mijn team is goed	39,9%	-7,3%	7,0
4	Werkzaamheden	2g) Het is mij duidelijk hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren	82,0%	-0,1%	7,6
5	Collega's	5h) Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	50,5%	-2,5%	6,9

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	Werkzaamheden	2k) De bestaande processen stellen mij in staat mijn werkzaamheden goed uit te voeren	52,3%	6,0
2	De FIOD als organisatie	7g) Ik ben tevreden over de besluitvormingsprocessen binnen de FIOD	42,8%	5,3
3	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	45,4%	6,2
4	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ de FIOD biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	25,8%	5,3
5	De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD leiden tot verbetering voor de 'klant'	20,1%	5,4

© Effectory

1871564 00901

PRIORITEIT 2: Efficiëntie

FIOD

Werken aan Efficiëntie

Score op Efficiëntie	
FIOD	6,0
Vorige meting	5,5
Benchmark Overheid en Financiën	6,2



Legenda	
Verband met Efficiëntie	A
Afwijking t.o.v. Benchmark Overheid en Financiën	B
Score van de huidige meting	C

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Collega's	5i) De samenwerking met collega's van andere teams binnen mijn dienstonderdeel is goed	45,8%	25,6%	6,8
2	De FIOD als organisatie	7d) De doelstellingen van de FIOD zijn me duidelijk	50,5%	15,0%	7,4
3	Informatievoorziening	9b) Binnen de Belastingdienst/ de FIOD is er open communicatie tussen medewerkers en het management	44,8%	14,2%	6,1
4	De FIOD als organisatie	7i) De verschillende werkzaamheden binnen de FIOD zijn op een goede manier georganiseerd	52,7%	13,0%	5,6
5	Werkzaamheden	2f) Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	45,8%	1,0%	7,6

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	De FIOD als organisatie	7h) Klantgericht werken heeft prioriteit binnen de FIOD	46,5%	-12,6%	6,0
2	Collega's	5f) Binnen mijn team staat 'de klant' voorop	46,9%	-10,5%	6,6
3	Collega's	5d) Mensen binnen mijn team houden zich met de juiste dingen bezig	70,2%	-8,4%	6,0
4	Collega's	5b) De werksfeer binnen mijn team is goed	41,2%	-7,3%	7,0
5	Collega's	5h) Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	53,6%	-2,5%	6,9

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De FIOD als organisatie	7g) Ik ben tevreden over de besluitvormingsprocessen binnen de FIOD	58,4%	5,3
2	Werkzaamheden	2k) De bestaande processen stellen mij in staat mijn werkzaamheden goed uit te voeren	48,3%	6,0
3	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ de FIOD biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	36,4%	5,3
4	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	45,8%	6,2
5	De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD	32,0%	5,6

© Effectory

PRIORITEIT 3: Klantgerichtheid

FIOD

Werken aan Klantgerichtheid

Score op Klantgerichtheid	
FIOD	6,3
Vorige meting	6,1
Benchmark Overheid en Financiën	7,2



Legenda	
Verband met Klantgerichtheid	A
Afwijking t.o.v. Benchmark Overheid en Financiën	B
Score van de huidige meting	C

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Collega's	5i) De samenwerking met collega's van andere teams binnen mijn dienstonderdeel is goed	37,3%	25,6%	6,8
2	De FIOD als organisatie	7d) De doelstellingen van de FIOD zijn me duidelijk	39,3%	15,0%	7,4
3	De FIOD als organisatie	7i) De verschillende werkzaamheden binnen de FIOD zijn op een goede manier georganiseerd	49,1%	13,0%	5,6
4	De FIOD als organisatie	7f) Ik word in staat gesteld om binnen de FIOD efficiënt te werken	44,4%	3,2%	6,2
5	De FIOD als organisatie	7c) Ik voel dat ik gewaardeerd word door de FIOD	37,2%	4,6%	6,5

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Collega's	5d) Mensen binnen mijn team houden zich met de juiste dingen bezig	44,0%	-8,4%	6,0
2	Collega's	5e) Binnen mijn team wordt efficiënt gewerkt	45,3%	-5,7%	5,8
3	Collega's	5g) Binnen mijn team nemen we initiatieven om de kwaliteit te verbeteren	40,0%	-5,0%	6,8
4	Leidinggevende	6e) Mijn leidinggevende geeft duidelijk aan welke doelen ik moet behalen	34,0%	-8,0%	6,1
5	Collega's	5h) Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	31,8%	-2,5%	6,9

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De FIOD als organisatie	7g) Ik ben tevreden over de besluitvormingsprocessen binnen de FIOD	49,5%	5,3
2	De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD leiden tot verbetering voor de 'klant'	42,5%	5,4
3	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	42,4%	6,2
4	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ de FIOD biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	31,1%	5,3
5	De Belastingdienst/ de FIOD en verandering	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ de FIOD	28,1%	5,6

© Effectory

Verdiepende analyses

Inzicht in bevlogenheid en betrokkenheid

Bevlogenheid is de mate van bezieling die een medewerker ervaart in het werk. Betrokkenheid is de mate van binding die de medewerker ervaart met de organisatie. Medewerkers die bevlogen én betrokken zijn, zijn ambassadeurs voor uw organisatie. Door medewerkers in te delen in één van de volgende categorieën, geven we inzicht in de verdeling van bevlogenheid en betrokkenheid.

Bevlogen in het werk en betrokken bij de organisatie: Deze medewerkers staan positief in het werk en in de organisatie. Medewerkers die zowel bevlogen als betrokken zijn, zetten zich in om zichzelf en de organisatie continu te verbeteren en dragen graag bij aan het succes van de organisatie.

Bevlogen in het werk: Bevlogen medewerkers hebben hart voor hun werk. Het werk levert ze energie op en bevlogen medewerkers dragen graag bij in en door hun werk. Zij zetten zich in om zichzelf te verbeteren en hebben een grote bereidheid tot hulp.

Betrokken bij de organisatie: Betrokken medewerkers hebben hart voor de zaak en vinden zichzelf bij de organisatie en de organisatiedoelen passen. Vanuit dat uitgangspunt dragen ze graag bij aan de organisatie.

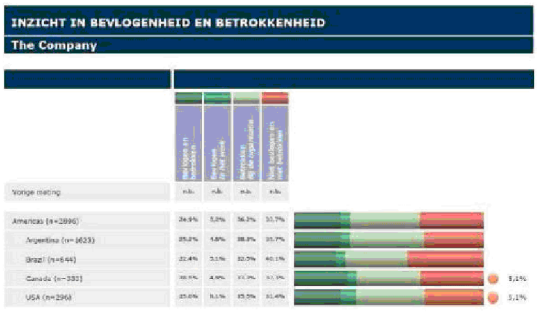
Niet bevlogen in het werk en niet betrokken bij de organisatie: Deze medewerkers voelen zich niet thuis in het werk en bij de organisatie. Hun bijdrage is daardoor minimaal. In het beste geval doen ze gewoon hun werk; in het slechtste geval zetten ze hun hakken in het zand.

Inzicht in bevlogenheid en betrokkenheid
Het overzicht laat zien hoe uw medewerkers in hun werk en in de organisatie staan. De analyse geeft een overzicht van de grootte van elke groep in percentages. Dit gebeurt op twee niveaus:

- Een overzicht van de eigen resultaten vergeleken met de benchmark, de vorige meting (indien mogelijk) en met bovenliggend niveau (in geval van analyse op afdelingsniveau).
- Een overzicht waarbij de verschillende organisatieonderdelen tegen elkaar afgezet worden.

In het overzicht met meerdere organisatieonderdelen, worden veranderingen groter dan 5% ten opzichte van de vorige meting weergegeven door pijltjes.

Op elk niveau ziet u naast de scores een grafische weergave van de vier categorieën. De staafdiagrammen geven de onderlinge verhouding tussen de verschillende categorieën binnen een groep weer. De rode stippen zijn een signaal dat meer dan 5% van uw bevlogen en/ of betrokken medewerkers een vertrekintentie hebben. Zo kunt u de diverse cijfers visueel snel vergelijken.

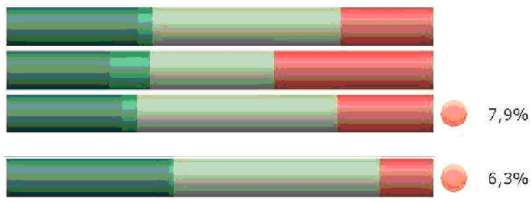


1871564 00901

INZICHT IN BEVLOGENHEID EN BETROKKENHEID

FIOD

	Bevlogen en betrokken	Bevlogen *In het werk*	Betrokken *Bij de organisatie*	Niet bevlogen en niet betrokken
Benchmark Overheid en Financiën	31,1%	3,3%	43,6%	21,9%
Vorige meting (n=634)	24,6%	9,3%	28,9%	37,2%
De Belastingdienst (n=5515)	27,4%^	3,5%	46,3%^	22,7%v
FIOD (n=272)	38,2%^	1,1%v	47,8%^	12,9%v



^ Meer dan 5% gegroeid sinds de vorige meting

v Meer dan 5% kleiner geworden sinds de vorige meting

Van de bevlogen en/ of betrokken medewerkers heeft meer dan 5% een vertrekintentie

1871564 00901

De rolduidelijkheidsanalyse

De rolduidelijkheidsanalyse laat zien hoeveel rolduidelijkheid uw medewerkers ervaren. We onderscheiden hierin 5 groepen:

Rolduidelijkheid: uw medewerkers weten wat ze moeten doen en wat er van ze verwacht wordt. Inhoud, prioriteiten en werkwijze zijn duidelijk.

Prioriteiten onduidelijk: uw medewerkers weten wat ze moeten doen en hoe ze dit het beste kunnen doen. Maar hebben moeite met bepalen wat prioriteit heeft.

Werkwijze onduidelijk: uw medewerkers weten wat ze moeten doen en wat prioriteit heeft. Maar het is onduidelijk wat de meest efficiënte werkwijze is.

Prioriteiten en werkwijze onduidelijk: uw medewerkers weten wat ze moeten doen maar hebben moeite met bepalen van prioriteiten. Ook weten ze niet wat de meest efficiënte werkwijze is.

Rolonduidelijkheid: voor uw medewerkers is zowel de inhoud, de prioriteiten als de werkwijze onduidelijk. Ze weten niet wat er van ze verwacht wordt.

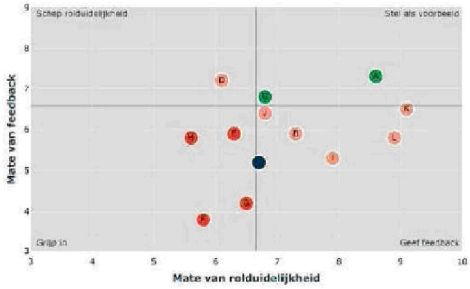
Rolduidelijkheid is voor elke organisatie belangrijk. Als medewerkers weten wat ze moeten doen, wat er van ze verwacht wordt, wat prioriteit heeft en op welke manier ze het beste kunnen werken, zullen de productiviteit, de effectiviteit en efficiëntie binnen de organisatie toenemen. Hoe hoger de rolduidelijkheid, hoe beter de prestaties. En het zorgt tegelijkertijd voor meer werkplezier en een betere werksfeer. Het omgekeerde is ook het geval: rolonduidelijkheid zorgt niet alleen voor non-productiviteit en inefficiëntie, maar is vaak ook een grote stressfactor voor een medewerker. Waarbij er dus energie gaat zitten in verkeerde zaken en het werkplezier verloren gaat.

Bij het creëren van rolduidelijkheid is feedback cruciaal: medewerkers moeten teruggekoppeld krijgen of dat wat ze doen goed is en waar het beter kan.

Rolduidelijkheidstabel
In de tabel zijn medewerkers ingedeeld in bovenstaande groepen. U ziet hoeveel procent van uw medewerkers in een bepaalde groep vallen, zowel cijfermatig als in een staafdiagram. Het staafdiagram is een visuele weergave van de groepen, wat het makkelijk maakt om de grootte van de groep te zien.

De rolduidelijkheid binnen uw organisatie wordt afgezet tegen de benchmark en de scores van de vorige meting. Als de analyse ook op teamniveau is uitgevoerd, ziet u de resultaten van alle teams afgezet tegen het bovenliggende niveau.

Rolduidelijkheidsmatrix *(indien aanwezig)*
De matrix toont welke actie u kunt nemen om rolduidelijkheid te verbeteren. Het geeft antwoord op de vragen *weten medewerkers wat er van ze verwacht wordt?* (de mate van rolduidelijkheid) en *is voor medewerkers duidelijk of ze aan deze verwachtingen voldoen?* (feedback). In de matrix wordt de rolduidelijkheidsscore van uw organisatie (of de teams) afgezet tegen de feedbackscore.



Wat betekenen de kwadranten?

Ingrijpen: teams in dit kwadrant kennen weinig rolduidelijkheid en feedback ontbreekt vaak. Zorg voor beide om de prestaties en het werkplezier te verbeteren.

Geef feedback: teams die hierin vallen weten wat ze moeten doen maar krijgen nauwelijks feedback. Dat is nodig om de verwachtingen en prestaties in balans te houden.

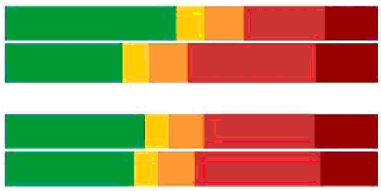
Schep rolduidelijkheid: teams in dit kwadrant weten niet goed wat ze moeten doen. Maar ze horen achteraf wel wat ze niet goed doen. Geef van te voren aan wat de verwachtingen zijn, dan zullen ze beter presteren.

Stel als voorbeeld: bij deze teams is rolduidelijkheid en feedback voldoende aanwezig. Houd dit zo.

ROLDUIDELIJKHEIDSANALYSE

FIOD

	Rolduidelijkheid	Prioriteiten onduidelijk	Werkwijze onduidelijk	Prioriteiten en werkwijze onduidelijk	Rolonduidelijkheid
Benchmark Overheid en Financien	46,0%	7,5%	10,7%	21,8%	14,1%
Vorige meting	31,5%	7,0%	10,6%	34,4%	16,4%
De Belastingdienst (n=5514)	37,5%•	6,3%•	9,6%•	29,8%•	16,8%•
FIOD (n=267)	34,5%•	6,4%•	10,1%•	33,7%•	15,4%•



^ Meer dan 5% punt boven score vorige meting

• Tussen 5% punt onder en 5% boven score vorige meting

V Meer dan 5% punt onder score vorige meting

© Effectory

Onderzoeksverantwoording

Achtergrond van het onderzoek

Het belang van een organisatiescan
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 thema's net zo belangrijk. Deze thema's zijn verwerkt in een organisatiescan waarbij we goed werkgeverschap en goed werknemerschap in kaart brengen.

Om als organisatie te presteren, moet de organisatie medewerkers *hebben* om het werk te doen (tevredenheid en vitaliteit). Deze medewerkers moeten het werk *willen* doen (engagement en betrokkenheid). En de medewerkers moeten het werk ook *kunnen* doen doordat de organisatie ze daartoe in staat stelt (efficiëntie, leiderschap, rolduidelijkheid en klantgerichtheid). De verschillende thema's zijn van invloed op elkaar. Een lage score op de één, werkt door in de ander.

Kortom, een scan van de organisatie op deze thema's levert een concreet beeld op van wat er waar speelt binnen de organisatie. Bij het ene team kan dat de betrokkenheid zijn, bij het andere team is er juist weinig efficiëntie. De organisatiescan geeft inzicht in concrete verbeterpunten, zodat veranderingen direct effect hebben en de prestaties van uw organisatie verbeteren.

Uitvoering van uw onderzoek

De vragenlijst
Elke vragenlijst heeft in de basis dezelfde structuur. Concreet betekent dit, dat er één stelling is opgenomen over de algemene tevredenheid van uw medewerkers. Daarnaast is er tenminste één stelling opgenomen voor elk van de volgende hoofdfactoren:

- Werkzaamheden
- Arbeidsomstandigheden
- Collega's
- Leidinggevende
- Organisatie
- Ontwikkelingsmogelijkheden
- Beloning

De hoofdvragen zijn algemeen van aard, vormen de structuur en komen telkens als eerste vraag van een groep onderliggende vragen naar voren. Dit is om te garanderen dat deze hoofdvraag onbevooroordeeld wordt beantwoord, waardoor benchmarking 100% zuiver blijft. De onderliggende vragen kunnen variëren per organisatie. Met behulp van de onderliggende vragen wordt nauwkeuriger gekeken naar verschillende deelgebieden van de hoofdfactor. Omdat het belangrijk is dat de lengte van de vragenlijst vanwege de kwaliteit én de hoogte van de respons beperkt blijft, zullen de onderliggende vragen nooit het volledige hoofdgebied afdekken. Wel worden door middel van regressieanalyse de onderliggende vragen doorlopend op kwaliteit getoetst.

Formulering van stellingen
Alle stellingen zijn positief geformuleerd. Hiervoor is gekozen om mogelijke verwarring bij het invullen door de respondent te voorkomen.

© Effectory

De verwerking van uw resultaten

Verwerking van open vragen
De antwoorden op open vragen worden voor zover mogelijk letterlijk overgenomen. Alleen duidelijke spel- en interpunctiefouten worden aangepast.

Indien een medewerker bij een open vraag de eigen naam heeft vermeld, wordt deze niet verwerkt. Op deze wijze garanderen we de anonimiteit van de respondent.

Het is voor Effectory echter onmogelijk om rekening te houden met specifiek geplaatste opmerkingen waardoor een medewerker herleidbaar is.

Berekening van 'rapportcijfers'
De waarde die voor de berekening van rapportcijfers wordt toegekend aan de verschillende antwoordcategorieën staat in de tabel.

Antwoordcategorie	Waarde
Helemaal mee eens	10,0
Mee eens	7,5
Niet mee eens/ niet mee oneens	5,0
Mee oneens	2,5
Helemaal mee oneens	0,0

De cijfers op de hoofdvragen zijn geen resultanten of gemiddelden van de onderliggende vragen, maar een zuivere weergave van de antwoorden op de hoofdvraag. Hiervoor is gekozen omdat alleen op deze wijze – in combinatie met het altijd als eerste opnemen van de hoofdvraag – sprake kan zijn van een 100% zuivere benchmark. Bovendien is er geen wegingsfactor te bepalen tussen de onderliggende vragen en de verschillende hoofdvragen: deze zal per respondent verschillen.

Vergelijking en kleuring in de rapportage

Scores op de thema's
In het score overzicht van de thema's worden significante en absolute afwijkingen gekleurd. Is een score significant of absoluut hoger dan bijvoorbeeld de benchmark of het bovenliggende niveau dan ziet u de kleur groen. Is een score in significante of absolute zin lager, dan wordt dat weergegeven door de kleur rood.

Scores op de vragen
In de scores op de vragen worden significante en absolute afwijkingen gekleurd. De kleur rood geeft aan dat er een relevant verschil is tussen de score en datgene waartegen afgezet wordt (bijvoorbeeld de benchmark, de vorige meting of een bovenliggend niveau). De kleur groen geeft aan dat er een relevant positief verschil is.

Bij kleuring worden *de scores van de huidige meting altijd als uitgangspunt* genomen. Dat betekent dat als een score afgezet wordt tegen meerdere referentiepunten, zoals de vorige meting en de benchmark, dan kleurt het vakje met de score waartegen afgezet wordt. De kleuring is gebaseerd op de significante of absolute afwijking van de score van de huidige meting ten opzichte van de referentiescore. Bijvoorbeeld: uw score is een 6,5 en de score van de benchmark is een 7. Het vakje van de benchmark is dan rood gekleurd als úw score lager is dan de benchmark.

In de overzichten waar teams onderling vergeleken worden, worden de scores van elk team gekleurd op basis van de afwijking met het bovenliggende niveau. Bijvoorbeeld: uw organisatie scoort een 7, team A scoort een 6,5 en team B scoort een 7,5. Team A kleurt rood als hun score lager is dan de score van uw organisatie. En team B scoort groen als hun score hoger is dan uw organisatie.

Betrokkenheids- en rolduidelijkheidsanalyse
De betrokkenheidsanalyse en rolduidelijkheidsanalyse tonen een indeling in groepen. De groepsgroottes worden in percentages weergegeven waarbij de significante of absolute afwijking ten opzichte van de vorige meting door middel van pijlen getoond wordt. De onderlinge verhoudingen tussen de groepsgroottes worden ook visueel in staafdiagrammen weergegeven.

1871564 00901

Absolute en significante afwijkingen

Wat is het verschil tussen absolute afwijkingen en significante afwijkingen?
Absolute afwijkingen zijn gebaseerd op het verschil tussen twee gemiddelden, namelijk de uitgangswaarde (de eigen score) en de referentiescore (bijvoorbeeld de benchmark). Hierbij wordt voorbij gegaan aan de verdeling van de antwoorden van de vergeleken scores. Significantie neemt de verdeling van de antwoorden wel mee in de berekening. Een gemiddelde is sterker wanneer de verdeling van de onderliggende antwoorden klein is. Bij een toenemende groepsgrootte is de kans op een sterk gemiddelde groter, omdat er naar verhouding minders *'uitschieters'* zijn. Dus wanneer er vaker hetzelfde antwoord wordt gegeven, is de verdeling van de antwoorden kleiner en het gemiddelde sterker. Bij verdeeldheid is het juist andersom: de verdeling van de antwoorden is groter en het gemiddelde is daardoor minder sterk. Als twee gemiddelden sterk genoeg van elkaar verschillen spreken we van een significante afwijking.
Door zowel absolute als significante afwijkingen te kleuren, krijgt u inzicht in de concrete verbeterpunten waar uw organisatie gericht mee aan de slag kan gaan.

Welke kleuring gebruikt Effectory?

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Relevant verschil
- Zeer relevant verschil

We kleuren alleen significante verschillen (donker bij 99% betrouwbaarheid en licht bij 95% betrouwbaarheid) én grote absolute verschillen (donker bij een absoluut verschil > 1,5 en licht bij een absoluut verschil > 0,7). Wanneer er zowel een significant verschil als een absoluut verschil is dan wordt er altijd uitgegaan van de sterkste afwijking. De sterkte van de afwijking wordt bepaald aan de hand van de mate van relevantie. Scores worden gekleurd op basis van het meest relevante verschil.

	Relevant verschil	Zeer relevant verschil
Significantie niveau	95%	99%
Procentuele afwijking	> 7%	> 15%
Absolute afwijking	> 0,7	> 1,5

De kleuring in de rapportage is een hulpmiddel bij het bepalen van acties. Wanneer de score van de organisatie donkerrood kleurt ten opzichte van bijvoorbeeld de benchmark, vraagt dit om aandacht en actie.

Voorbeeld

Twee respondenten hebben beide 'mee eens' ingevuld. Omgerekend is dit een gemiddelde score van een 7,5. Maar als een respondent 'helemaal mee eens' invult, wat omgerekend een 10 is, en de ander 'niet mee eens, niet mee oneens', wat omgerekend een 5 is, is dat ook een gemiddelde score van een 7,5. Dezelfde score dus, maar een groot verschil in meningen in het tweede geval. Dit betekent dat het gemiddelde statistisch gezien minder sterk is, maar in dit soort situaties kan het cijfermatige verschil toch doorslaggevend zijn als de absolute afwijking groot genoeg is.

© Effectory

Respons

1871564 00901

RESPONS

FIOD

	Verzonden	Ontvangen	%
De Belastingdienst	10.460	5.767	55,1%
FIOD	**500**	**275**	**55,0%**

Antwoorden op de vragen

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Strakker onderscheid in verantwoordelijkheid voor intake enerzijds en opsporing anderzijds, m.a.w. dat opsporing niet de keuzes van de intake moet herzien.
- Meer projectmatig werken op de beleidsterreinen.

- Leren van relevante ervaringen uit het verleden.
- Bij ontwikkelen visie en doelstellingen gebruik maken van aanwezige kennis en ervaring van de key players op werkvloer FIOD, niet blindstaren op TL'ers en staf!

- Werkplek onafhankelijk werken.
- Informatie huishouding.

- OGH afschaffen.
- Projectmatigwerken alleen als dit gezien de omvang van het onderzoek noodzakelijk is. Bij kleinere zaken werkt dit niet.

- Beloning.
- Functie-roulatie.

- Stop met Het Nieuwe Werken maar kijk naar hoe de organisatie FIOD werkt.
- Vaar niet blind op het papierloos werken en het creëren van community's.

Carrièrekansen vergroten.

- Salaris voor C'ers bijv. FIOD vergoeding C'ers werken het meeste over bij de opsporing en werkt volgens mij goedkoper uit dan uitbetalen uren. C'ers doen vaak hetzelfde werk als E'ers.
- Storingen ICT. Bijv. tapmodule ligt er al 5 dagen uit. Dat kan niet.

- Het Nieuwe Werken.
- Verbetering automatisering.

- Communicatie.
- Meer personeel.

Zorg voor een duidelijke strategie, waarbij punten als besluitvorming op basis van strategische analyses plaatsvinden en er gefocust wordt op de grootste financieel-economische misstanden. Laten we ons niet leiden door politiek, maar door weloverwogen kwalitatief goede intelligentie. Een klein deel van de criminelen is verantwoordelijk voor een groot deel van de misdrijven. Ergo een belangrijkere rol voor onderdelen als strategisch OI.

- Aanspreken van elkaars gedrag.
- Waardering uitspreken naar elkaar.

- Zorg dat de opsporingsmedewerkers 24/ 7 de (Belastingdienst) systemen kunnen raadplegen zodat ze hun werk veilig en gedegen kunnen doen en probeer hierbij verschillende systemen in 1 systeem te integreren zodat niet 10 verschillende systemen geraadpleegd moeten worden om een beeld van iemand te krijgen.
- Zorg dat de automatisering naar behoren werkt op een acceptabel tempo.

- Meer visie/ strategie bij grote onderzoeken.
- Verbeteren en inbedding analistenfunctie.

Kostenbewustzijn. Wat kost een verbaal en staat dit in verhouding met wat het oplevert. Niet alleen in geld, maar juist ook in de vorm van effect.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Maak de kloof kleiner tussen staf en de uitvoerende medewerkers op de werkvloer, dus niet van bovenaf regeren maar naast de 'gewone man' komen staan.
- Zorg voor betere communicatie tussen verschillende belanghebbende afdelingen.

ICT middelen verbeteren, ik weet niet hoeveel manjaar verloren gaat bij het opstarten van systemen.

Mensen inzetten voor opsporing, meer 'handjes aan het bed'. Veel te veel mensen houden zich bezig met allerlei randverschijnselen en niet met de primaire taak, opsporing.

- Verbetering van het handboek (is reeds gestart).
- Meer kennisdelen (en dat het ook te vinden is).
- Meer koppeling van ervaring aan minder ervaren medewerkers.
- Meer 'druk' bij om leggen dat zij ook echt de ingeleverde dossier gaan af(be)handelen.

Studeren op eigen initiatief wordt door de beperkt mogelijke studiefaciliteiten zwaar de kop ingedrukt, is jammer voor iemand die zich verder wil ontwikkelen maar een (voor het werk wel zeer relevante, maar niet per se noodzakelijke) studie niet zelf kan betalen. Dat moet volgens mij veel beter kunnen worden geregeld.

- Opsporingsinformatie vastlegging.
- Meer aandacht voor digitaal rechercheren.

Een aantal applicaties, waar we nu afhankelijk zijn van de infodesk, naar de regio halen, zodat er nog efficiënter gewerkt kan gaan worden. Dit signaal is in het verleden diverse keren gedeeld met zowel M1 als M2 leden. Tot op heden nog geen effect gehad.

- Luisteren naar werkvloer.
- Betere afstemming tussen samenwerken werkende teams.

Besluitvormingsprocessen duren vaak te lang.

Meer zelfstandigheid terug in het werk.

- Doen wat we afspreken!
- Staforganisatie.

- De FIOD zou kunnen bezien (waar nodig druk zetten op het ministerie van financiën/ veiligheid en justitie) om de met dwangmiddelen gepaard gaande papierwinkel te bepreken, waar mogelijk vorderingen te kunnen combineren etc. (ook het dwingen van banken dat zij de gegevens zoals gevorderd digitaal aanleveren, zou tot een behoorlijke efficiëntiewinst leiden).
- Met het nieuwe Fenster en de komst van Connect People zijn een aantal zaken in de interne voorlichting wel verbeterd, maar door de toeloop van voor mijn werk relevante forums op Connect People (iedereen kan zomaar een forum beginnen) wordt het al een hele klus om naast het primaire proces nog alles te kunnen volgen (ik volg er thans 15). Forums samenvoegen waar mogelijk (want doublures komen voor) en wellicht enig redactie want ieder lid kan zelf beslissen wat er op komt is geen overbodige luxe.

- Meer eenduidigheid bij uitvoering besluiten (niet steeds eigen aanpassingen/ geen prio aan lokaal belang).
- Opsporingsproces eenvoudig qua extra administratieve vastleggingen en besluitvorming.

- Minder bureaucratie.
- M2 meer op de werkvloer.

Computerapparatuur.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Groepjes van medewerkers zich laten specialiseren in een bepaald proces, opsporingsmiddel of vakgebied (op basis van vrijwilligheid) waardoor je, ten eerste, het kennisniveau meer centraal kunt borgen en je, ten tweede in de toekomst kunt anticiperen op het vertrek van collega's (kennis) en er voor kunt zorgen dat de bestaande kennis eerst wordt overgedragen aan collega's en, ten derde, er een soort van vraagbaken ontstaan voor specifieke onderwerpen.
- Meer SIS-zaken gaan draaien en ook uitrechercheren zodat de animo om zaken te melden bij de melders van dit soort zaken weer op peil komt en je gelijktijdig een maatschappelijk signaal afgeeft dat er aan bepaalde zaken ook iets gedaan wordt.

Goed organiseren van de verschillende werkprocessen.

De automatisering is echt aan verbetering toe. De vaart met de modernisering moet erin gehouden worden, dus pak door met het uitreiken van de iPads.

- Automatisering.
- Doorvoeren van prioritering in zaken.
- De juiste keuzes maken voor zaken die er toe doen.

- Bureaucratie uitbannen.
- Medewerkers proberen meer te motiveren.

- Organisatie werkzaamheden.
- Waardering.

Meer aandacht voor fiscale fraude en douanefraude.

- Automatisering, met name doorzoeking van digitale gegevens en uitwerken tap vanaf werkplek.
- Vraagbaak die op de hoogte is van mogelijkheden en onmogelijkheden mbt tappen van smartphones en internet/ e-mail verkeer.

Opleiden van ervaren rechercheurs tot analist.

- Betere samenwerking met Douane.
- Betere interne doorstroming i.p.v. van buitenaf werven.

Systemen waar we mee werken en besluitvorming over operationele zaken.

- De aandacht voor personeel en carrière.
- Vermindering van bureaucratie.

Ben een startende rechercheur en hier niet goed van op de hoogte op dit moment. Nieuwe computers maakt werken efficiënter.

Luisteren naar mensen op de werkvloer en daar iets mee doen. Ben werkzaam bij TOO en de teamleiding die ik tot nu toe heb ervaren was/ is matig tot slecht. Geen feeling met werk en verstand van opsporing wat een vereiste is.

- Ondersteuning het nieuwe werken.
- Fysieke kantoorruimte Utrecht beperkt.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- De bureaucratie.
- De openheid.
- Eerlijkheid naar de medewerkers.
- Echt gebruikmaken van de competenties van de medewerkers en hen een kans geven!

- Communicatie account en opsporing.
- Automatiseringskennis opsporing.

- Doorlooptijden van onderzoeken kan korter.
- Inzet/ motivatie van collega's.

Te veel bureaucratie en niemand weet precies hoe het moet.

- Infrastructuur/ apparatuur waar wij mee werken.
- Begeleiding nieuwe medewerkers.

- De MT van de FIOD zou meer lef moeten vertonen. Ik ervaar nu dat er gereden wordt met een aangetrokken handrem. (Geldt ook voor het OM) dit kost veel tijd en veel energie. Er wordt teveel gedacht vanuit onmogelijkheden dan vanuit mogelijkheden.
- In het kader van onze werkzaamheden lopen we nogal eens tegen wettelijke barrières op die ten koste gaan van de efficiency. De FIOD zou er meer aan moeten doen om de regelgeving aan te laten passen. Al hoelang dit traject dan ook mag duren.

Effect als keten.

Beloning moet op hetzelfde niveau zijn als andere overheidsdiensten. Het is nu mogelijk dat je bij dezelfde werkzaamheden als bij andere diensten anders bezoldigd kan worden.

- Meer denken vanuit processen.
- Zorgvuldiger besluitvorming.

- Plaats en tijd onafhankelijk werken.
- Geautomatiseerde werkomgeving verbeteren.

Evaluatieproces verbeteren.

Verticale doorstroming stimuleren i.p.v. horizontaal.

- Huisvesting verbeteren. Voor de FIOD is OGH (Organisatie Gericht Huisvesten) geen werkbare optie zoals dat nu is ingericht.
- Er is overdreven veel aandacht voor de doorlooptijd van een onderzoek.

- Snellere computers.
- Betere software. Weg met RBS e.d.

- Automatisering.
- Werkproces.

- Communicatie.
- Creëren van draagvlak voor en stimuleren van bewustwording bij medewerkers dat men niet kan achterblijven bij de ontwikkelingen in de maatschappij, ook en vooral op het gebied van internetgebruik en gebruik van social media.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Communicatie blijft een probleem, hoewel ik sinds het aantreden van [redacted] als [redacted] FIOD wel een verbetering zie.
- Transparantie. Ik zie nog te vaak dat bepaalde functies en/ of opleidingen naar collega's gaan, zonder dat er van tevoren is geïnventariseerd is wie evt. ook in aanmerking wil komen. 'Vriendjes' zijn met de teamleider helpt wel is mijn indruk.

- Automatisering.
- Efficiëntie, sneller besluiten.

- Het loslaten van 'Copernicus' en weer op een logische manier omgaan met het inzetten van mensen en middelen.
- De focus minder richten op allerlei toekomstplannen en meer oog hebben voor het primaire proces.

- Kantoorautomatisering: zorg nou eens dat we documenten zelf kunnen scannen op de multifunctionals.
- Vaktechniek: waarom is er nog steeds geen VACO binnen ZW.
- Communicatie: FIOD net is een ramp in vergelijking met Fenster. Een heleboel is niet te vinden.

Ervaring en niveau-testen echt gelijk stellen aan het bezit van een diploma en derhalve de echt juiste kandidaat sollicitant aannemen. Over integriteit gesproken.

- Communicatie, zowel mondeling als digitaal.
- Meer teamoverleg i.v.m. onderzoeken.

- Helder intern communiceren.
- Actueel overzicht bieden van ontwikkelingen MLTP.

Snellere en betere computers.

- Verbetering interne en externe communicatie.
- Elkaar durven aanspreken.

- Het Nieuwe Werken.
- Automatisering.

- Personeel: doorstroming naar hogere niveaus bij voldoende competenties.
- Beleid: betere sturing op procedurele aspecten.

- Efficiënter werken.
- Procesmatiger werken.

C-functionarissen die werk doen op E-niveau daar ook voor belonen. Wanneer je recht hebt op onregelmatigheidsvergoeding die ook betalen.

- Aansluiting tussen beleid en uitvoering kan beter.
- Meer aanspreken, onderling en top-down.

- Communicatie tussen teamleider en projectleider/ medewerker is zeer slecht.
- Het afschaffen van het AKO-model. Hier is niet mee te werken. Komt zowel de kwaliteit als de kwantiteit niet ten goede.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- De huidige ICT voorzieningen zijn verouderd, PvS en RBS. Nieuwe systeem summit is wederom uitgesteld, maar is een voorwaarde om mijn werk goed te kunnen doen. Meer prioriteit voor komend jaar om dit nu eindelijk goed te organiseren, zodat de FIOD weer toekomstig bestendig is op het gebied van de automatisering.
- Werken over grenzen heen, omdat RHV nu nog veelal binnen de lidstaten zelf worden uitgevoerd. Er is al wel veel contact, maar een Europese Unie heeft toch ook een Europese Opsporingdienst, omdat criminelen geen last hebben van landsgrenzen en de opsporingsdiensten wel. Dit moet toch een speerpunt worden in Nederland, maar ook in Europa. Gaat dus niet over macht overdragen of verantwoording, maar samen de verantwoordelijkheid hiervoor binnen de EU nemen en dragen.

- Aanleveren/ selectie van de juiste strafrechtelijke onderzoeken.
- Betere verhouding ervaren en nieuwe mensen.
- Snellere afhandeling zaken door FP.

- De FIOD pretendeert voorop te lopen op het gebied van automatisering. De praktijk is echter dat we werken met Windows XP, een programma uit begin deze eeuw, RBS een programma uit het DOS tijdperk. Al jarenlang wordt gesproken en vergaderd over Summit, steeds wordt alles uitgesteld en uiteindelijk zal het wel gaan leiden tot afstel.
- Er zijn teveel figuren met te weinig verstand van zaken die zich middels praatgroepen, stuurgroepen en andere overbodige groepen met het opsporingsproces bemoeien waardoor een stroperige organisatie ontstaat waarbij de besluitvorming en/ of aanpassing van de doelstellingen binnen een onderzoek vertraging oplopen of niet tot stand komen. Binnen een onderzoek is het voorgevallen dat na driekwart jaar nog steeds vergaderd werd over de doelstellingen van het onderzoek. In hetzelfde onderzoek werd vanuit het opsporingsteam enkele weken na de start al aangegeven dat de doelstellingen aangepast moesten worden. Dit is niet gebeurd, met moest en zou zich conformeren aan de doelstellingen met als gevolg dat dit onderzoek twee jaar heeft geduurd en totaal niets heeft opgeleverd, enkel en alleen omdat er zich teveel mensen met te weinig verstand van zaken mee bemoeid hebben.

- Duidelijke en actuele doelstelling.
- Meer preventief optreden.

De informatiesystemen beter op elkaar laten aansluiten zodat we per verdachte een duidelijk plaatje kunnen krijgen. Bij account iemand erbij die van 'blauw' afkomstig is en zo beter de fiscale zaken kan oppakken die binnenkomen.

Het is van groot belang dat Diginetwerk op de werkplek beschikbaar. Diginetwerk moet voldoende capaciteit hebben, mijn ervaring is dat het enorm traag is.

Betere communicatie over hoe besluitvorming tot stand komt en medewerkers moeten worden worden gestimuleerd om zich kwetsbaar te durven opstellen (je kunt niet alles weten en ook durven zeggen dat je het niet weet).

Automatisering. Maar dat heeft de aandacht. We krijgen nieuwe pc's. Maar de mobiele printers geven veel storing. Summ-it.

Evaluatie Copernicaans: heeft het ons gebracht wat we er van hadden verwacht. Doen we het nu beter, sneller, slimmer. Wat voegen de projectleiders toe? Zelfreflectie. Automatisering updaten.

- Samenwerking tussen de teams.
- De juiste man voor de juiste taak.
- Beide met als motto: kennisontwikkeling en kennisoverdracht.

- Automatisering.
- Arbo omstandigheden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Digitalisering van opsporingsonderzoeken.
- Automatisering. - TPO-traject minder star maken.
- Afstemming met OM, het moet niet zo zijn dat zaken waaraan een jaar of langer is gewerkt op een plank en vervolgens in de prullenmand van het OM verdwijnen. - Meer grote faillissementszaken, als we ervan zijn dan moeten we er ook echt van zijn en geen flut faillissementen met een nadeel van 10.000 Euro behandelen die gemakkelijk als streep voor de productie tellen terwijl er mega failissements fraudezaken zijn die niet worden gedraaid.
- Interne organisatie in het algemeen. - Efficiëntie verbetering collegiale teams.
Het digitaliseringsproces binnen de FIOD is inert en er het introduceren van nieuwe producten wordt herhaaldelijk uitgesteld, e.e.a. hangt mede af van het proces binnen de Belastingdienst.
- Minder over elkaar praten. - Meer respect voor een ander.
- Automatisering. - Doorlooptijden.
Binnen ons team, de leiding zich bezighouden met de hoofdlijnen, en meer delegeren. Tevens meer luisteren naar de werkvloer, wat deze uit ervaring heeft geleerd en dus aangeeft wat beter zou kunnen zijn cq. werken. Ik weet dat er bepaalde beleidsbeslissingen zijn waaraan ik mij vanzelfsprekend moet conformeren.
- Gecoördineerde themagerichte opsporing in de actualiteit. - Het op peil houden en ontwikkelen van financiële, fiscale en ICT expertise van rechercheteams.
- Efficiënt werken. - Minder praten/ brainstormen maar handjes aan het werk.
- Communicatie. - Samenwerken.
- Informatie naar medewerkers over de doelstellingen en de wijze waarop deze bereikt moeten worden. - Eenduidigheid besluitvorming.
Meer nadruk op doen wat echt belangrijk is en de medewerker daarin ook de ruimte te geven. Laat die streepjescultuur los. Gewoon aan het werk!
- Doelmatigheid: 1 CT voor alle opsporingsondersteunde teams. - Nieuwe Werken meer prioriteit geven.
Afstemming van capaciteit met de ketenpartners. Op basis van argumenten besluiten en niet de argumenten verzinnen bij een genomen besluit.
- Beschikbaarheid materiaal zoals snellere PPC's is essentieel. - Meer duidelijkheid over besluiten en processen.
Eens te kijken op de werkvloer wat er 'echt' nodig is en te overleggen, i.p.v. de BCFD die beslissing te laten nemen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Verbeteren besluitvormingstraject.
- Afspraken nakomen. - Automatisering op orde brengen.
- Efficiënter plaats en tijdonafhankelijk werken. - Afschaffen LOA's.
- Communicatie. - Kennis van andermans werk.
- Er wordt teveel geroepen dat FIOD een triple A organisatie is. Als je dat maar lang genoeg roept ga je er zelf in geloven en kijk je niet meer kritisch naar je eigen organisatie. Kritisch zou je m.i kunnen zijn op managementstructuur. De middenlaag (M2) is een structurele belemmerende factor. Eigen belang frustreert het organisatiebelang. - Meer richten op zaken waarvoor je in het leven bent geroepen, namelijk fiscale zaken. Tegenwoordig lijkt het wel een politie-organisatie en dreigt het fiscale onderdeel verwaarloosd te worden.
Het Nieuwe Werken en opleidingen.
Mensen binnen de dienst op een goede werkplek zetten. Kijk niet naar de papieren die ze hebben, maar naar wat ze kunnen.
- Communicatie. In alle lagen en in alle opzichten. - Professionaliteit. Van bepaalde zaken is te weinig kennis, daardoor heb je een achterstand in te halen in soms lastige materie.
De kwaliteit van onze producten en de doelmatigheid en afstemming van onze processen.
Sneller onderzoeken afronden door niet per se 110 procent te willen, maar ook tevreden zijn met 90 procent. Nog meer de competenties van de medewerkers gebruiken.
- Verbetering samenwerking via de digitale snelweg. - Versnelde werving van jong personeel.
- Communicatie over het hoe en waarom van bepaalde keuzes. - Sturing op gemaakte keuzes.
- Meer aandacht voor primaire taken en de taken daaromheen naar relevantie in de hand houden. - Meer aandacht voor de daadwerkelijke zwaarte van functies en personeel voor hun daadwerkelijke inzet waarderen.
Efficiënter werken d.m.v. betere IT voorzieningen, zoals FTK op werkplek en dat tevens vanaf huis is te benaderen.
- Samenwerking tussen teams. - Terugdringen bureaucratie. - Stroomlijnen communicatie.
Administratieve rompslomp verminderen en automatisering verbeteren!
Informatievoorziening en de analyse daarop, toegang tot meerdere systemen incl. politiesystemen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Informatiehuishouding en samenwerking CT-verstijgend.
Eigen computernetwerk voor de FIOD. Tools om de informatie uit de verschillende Belastingdienstsystemen eenvoudiger weer te geven.
- Duidelijke, effectieve communicatie lijnen creëren. - Minder denkers en praters en meer werkers op de werkvloer.
- De automatisering. - Het Nieuwe Werken.
Automatisering/ stroomlijnen processen.
- Niet met 2 maten meten. - Medewerkers in alle functies de mogelijkheid bieden tot doorstroming.
- Automatisering (sneller) met de tijd mee (gebeurt wel steeds meer, maar kan nog beter). - Open (veilige) cultuur van aanspreken, zowel onderling als in de lijn (nu voelt het alsof een wangedrag, slechte motivatie) niet aangepakt worden.
Bureaucratie.
Samenwerking OI-Account en opsporing.
- Betere samenwerking en afstemming tussen de voorkant (Account-OI) en de opsporing. - Meer kennis en durf/ lef (vernieuwing) bij het inzetten van BOB-middelen.
- Copernicus loslaten voor kleine onderzoeken. - Werk naar de mensen in plaats van mensen naar het werk. - Werk creëren buiten de Randstad.
- Werk naar mensen in plaats van mensen naar werk. - Loslaten projectmatig werken voor alle onderzoeken.
Stoppen met collegiaal management in de CT's. In ieder CT één chief operations die over de onderzoeken gaat, één chief staff die over personeel gaat, één chief account/ informations. Organiseer operationele analyse in onderzoeken door goed gekwalificeerde en opgeleide mensen. Geen mensen van C-niveau (zonder dat ik iets wil afdoen aan al hun inzet en arbeid, respect daarvoor maar het werk vraagt meer).
- Prioritering van zaken. - Aanpak van toeslagfraude door allochtonen, wat veel medewerkers frustreert en demotiveert.
Fiod/ management versterken met Fiod/ organisatie deskundigen. Niet alleen passanten, maar ook vak-M1'ers. Waartoe zijn wij op aard? Meer terug naar de roots, aansluiting houden met de Belastingdienst.
Functiewaardering (functie in de rol).
- Overleg tussen afhankelijke procesonderdelen. - Doelgerichtheid van handelen kan worden verbeterd.
Capaciteitsuitbreiding.
Aandacht voor zittend personeel die werk onder hun niveau doen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Het nakomen van gemaakte afspraken.
- Een duidelijkere koers met bijbehorende sturing.

Automatisering, account vs. opsporing.

Efficiëntie.

- Verjonging van personeel, vers bloed.
- Inspelen op ontwikkelingen op IT gebied.

De samenwerking met andere disciplines kan beter georganiseerd worden n.m.m. Ik heb meegemaakt dat niet duidelijk was wie verantwoordelijk was op het moment dat drugs gevonden werd op zoeklocatie en hoe, wie en wat er met de verdachte c.q. drugs moest worden gedaan. Politie had te maken met uiterst tijdstip dat zij mochten werken c.q. locatie veiligstellen i.v.m. werktijdenregeling wij waren nog niet klaar met zoeken.

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- De dienst mag n.m.m. wel iets zorgvuldiger met haar medewerkers omgaan. Er moeten eerst weet ik hoeveel mensen uit ivm bezuinigingen en vervolgens komen er weer veel, vooral jonge, medewerkers bij.
- Verder mag er wel iets beter gecommuniceerd worden over de herinrichting van de regio's qua huisvesting en werkverplaatsing. Mensen horen niet(s) dan wel zeer laat of en wat de plannen zijn!

- Intensiveren toezicht.
- Verjonging organisatie.

Minder bureaucratie.

- Het creëren van (relatieve) rust in de organisatie.
- Aanname beleid personeel.

- Moderne zoektools in de digitale systemen.
- Meer aandacht voor de kleine fraude c.q. oplichting van de Belastingdienst.

- Sterkere profilering verticaal toezicht.
- Betere PR.

- Aanpak van toeslagfraude door allochtonen, wat veel medewerkers frustreert en demotiveert.
- Niet afdoen met dooddoeners zoals, dat is snijverlies!

Men moet blijven controleren. Vertrouwen is goed, maar je kunt niet zonder controle. Datamining. Goed gebruik van alle beschikbare informatie binnen de dienst die over een lappendeken van systemen verspreid zijn. Inzicht bij de medewerkers vergroten over de beschikbare informatie.

- Niet te veel focussen op horizontaal toezicht.
- Hardere aanpak van fraudeurs.

Meer controle/ toezicht!

- Beter imago kweken binnen de samenleving (met name bij het bedrijfsleven).
- Niet teveel uitgaan van het vertrouwen in (rechts-)personen. Horizontaal toezicht toepassen waar het kan, maar op sommige onderdelen c.q. middelen dient er meer verticaal toezicht te komen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

Stoppen met reorganiseren en mensen hun werk laten doen.

- Betere controle op de groep niet-compliante klanten.
- Snellere afwikkeling (niet wegstempelen).

- Meer personeel.
- Meer personeel.

Naast horizontaal meer fysiek toezicht! Op elke een eenheid een fraude team c.q. team bijzonder aanpak.

Informatiehuishouding!

- Het 'management' mag wel eens wat vaker naar de 'werkvloer' luisteren bij het nemen van beslissingen die de werkvloer aangaan!
- Ophouden te denken dat veranderingen ook verbeteringen zijn en voorlopig ophouden met 'reorganiseren'.

Ik heb de indruk dat de Belastingdienst teveel naar het pijpen van de politiek danst, zonder voldoende tegengas te geven wat betreft capaciteit/ mogelijkheden bij wetsvoorstellen. Daardoor heb ik het gevoel dat de leiding van de BD meer politiek georiënteerd is dan als manager van een uitvoerend lichaam.

- Efficiëntie.
- Top-bottom en dan ook vice versa.

- Toezicht verbeteren.
- Automatisering aanpassen om fraude tegen te gaan.
- Er gaat teveel door de kelder!

- Meer aandacht voor inhoudelijke kwaliteit van het werk.
- Maak veranderingen af en pas dan een vervolgstap.

- Meer fysieke controles in het veld.
- Vereenvoudiging van regelgeving.

- Zorgen voor meer doorstroommogelijkheden.
- Leeftijdopbouw moet beter dus jongere aannemen.

- Inzet op gerichte controles OB/ IB/ VPB.
- Controle op de juistheid van verzoeken om toeslagen, voor uitbetaling.

Meer focus op de juiste doelstellingen en meer uitwisseling om M2 niveau.

Het Canadese model van organisatie spreekt mij aan. Opsporing meer integreren in de Belastingdienst en niet als apart onderdeel zelfstandig en los van blauw en groen laten opereren. In tijden dat de samenwerking steeds belangrijker wordt een effectievere en efficiëntere internationale samenwerking met (name met) EU-partners door verdere decentralisatie van mogelijkheden wederzijdse bijstand. Dus niet alleen de grensregio's direct met elkaar laten samenwerken. Maar bijvoorbeeld ook door Amsterdam als financieel center van Nederland met 'zusterorganisaties'.

- Personele aangelegenheden meer op personeel gericht i.p.v. op organisatie.
- Inspelen op toekomstige situatie arbeidsmarkt i.c.m. kennisoverdracht.

- Meer aandacht voor fraude, slimmere koppeling van systemen om fraude tegen te gaan.
- Meer aandacht voor controle en handhaving.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Meer controle.
- Betere controle.

Elke controleambtenaar kan 10 keer zijn kosten binnen brengen. De lasten voor de burgers worden dan ook eerlijker verdeeld. Automatisering op orde brengen, koppelingen aanbrengen.

- ICT voortvarend moderniseren.
- Kwaliteit huisvesting.

Ten eerste moeten we af van horizontaal toezicht. Controle is beter dan vertrouwen. Meer mensen aan de bak. Eindelijk weer mogen doen waar we goed in zijn. Ten tweede wordt het tijd dat er weer vakmensen aan het roer komen i.p.v. al doe academisch geschoolde managers. De dienst gaat hieraan kapot!

Meer duidelijkheid, uitleg over de in gang gezette en nog komende veranderingen in de organisatie. Volgens mij is de werkvloer niet overtuigd van het waarom en het beoogde effect. Dat wordt versterkt door de onzekerheid over de toekomstige werkzaamheden en de plaats waar deze worden verricht.

- Minder eilandjes.
- Klantgericht.

Niet zo laconiek zijn, d.w.z. naïef en uitgaan van het goede van de mens. Voorbeeld de toeslagen waarmee volop fraude wordt gepleegd.

- Toeslagen.
- Communicatie.

Werk bij de FIOD en heb helemaal niets met de Belastingdienst. Belastingdienst is voor mij één van de opdrachtgevers en daar blijft het bij.

Geen reëel beeld m.b.t. de instelling van bepaalde groepen mensen/ culturen. Voorbeeld al jaren is (intern) bekend dat er wordt misbruik wordt gemaakt van Toeslagen en Belastingdienst systemen. Hier is lang weinig aan gedaan. Veelal wordt er iets ontworpen en geïntroduceerd waarbij vooraf bedacht zou kunnen worden dat er gaten in het ontwerp zitten. Kritische geluiden hierover worden veelal niet gehoord en daar gaat het fout. Uit de praktijk: tolken hebben het volgende opgemerkt. Voornoemde mensen komen uit heel andere culturen. Culturen waar zij trucjes hebben ontwikkeld om daar te overleven. 'Ze kijken naar gaatjes om te overleven' in de zin van 'hoe kan ik er iets uithalen'. De Nederland samenleving is gebaseerd op vertrouwen en de zaken zijn netjes geregeld. Wanneer deze mensen 'hier komen is het voor hen een paradijs''. De BD zou moeten kijken naar haar eigen cultuur die maakt dat er zo lang misbruik kan worden gemaakt van bijvoorbeeld Toeslagen of Belastingdienst systemen.

Efficiëntie verbetering in het algemeen.

- Achteraf betalen van toeslagen, na controle.
- NL is een pinautomaat voor vele criminele buitenlanders, BD leer je les.

- Meer controles met diepgang.
- Toeslagen pas uitbetalen na controle a.d.h.v. voorhanden zijnde informatie (BVR/Fibase/ etc).

- Controles (her)invoeren/ intensiveren bij bedrijven.
- Controles bij aanvraag toeslagen.

- Meer controle.
- Minder vertrouwen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Te weinig controle achteraf.
- Te weinig controle vooraf.

Automatisering en ontwikkelen en testen van nieuwe programma.

- Betere controle op alle processen waardoor niet onnodig miljoenen weggegooid/ gegeven worden.
- Verbetering en onderlinge afstemming van de automatiseringsprocessen.

- Het uitbetalen van Toeslagen zeer kritisch bekijken.
- Afschaffen van de huidige werkwijze m.b.t. kinderopvangtoeslag.

Ik hoor wel eens zeggen: 'als de BD zou doen wat ze moeten doen, hebben we geen bezuiniging nodig'. Meer en betere controle.

- Samenwerken.
- Doelen duidelijk maken.

Samenwerking. Als we gegevens willen van de Belastingdienst dan moeten we die vorderen via de OvJ. Ergens is dat gek. De Belastingdienst moet af van horizontaal toezicht. Gedeeltelijk is dat goed maar ze moeten meer naar buiten.

Betrokkenheid van de medewerkers mag meer worden gewaardeerd en de Belastingdienst moet af van het suffe imago.

Service-verlening aan de belastingbetalende burger (VIA is echt super). Alle aanwezige controlemiddelen (beschikbare gegevens) gebruiken op vanuit de BD uitgaande geldstromen te kunnen goedkeuren!

Er is veel meer geld te halen door hetzij de voorkant van de processen beter te benutten hetzij meer systemen met elkaar te koppelen.

- Geen vertrouwen meer hebben in bedrijven en hun eigenaren. We weten inmiddels dat de notaris en de banken niet meer te vertrouwen zijn!
- Systemen op elkaar laten aansluiten en dat er vangnetten komen in de systemen zodat er minder fouten gemaakt kunnen worden door belastingplichtigen en er minder misbruik kan worden gemaakt.

- Beter toezicht/ controle m.n. op juistheid teruggave omzetbelasting.
- Beter toezicht meer controle op kindertoeslag, huurtoeslag etc.

- Sneller en vooral effectiever acteren op fraudesignalen, het is te gek voor woorden dat jarenlang in de zorg en toeslagen onbekommerd gefraudeerd kan worden, waardoor de belastingbetaler weer moet bijstorten en door de Belastingdienst niet of veel te laat wordt geacteerd.
- Op landelijk gebied veel beter samenwerken met andere overheden, het op elkaar afstemmen van systemen zodat fraude veel sneller in beeld kan komen.

- Richting onze klanten. De laatste jaren hebben we veel te veel moeten werken op basis van vertrouwen. Met name ondernemers hebben recht op controle/ toezicht. Soms lijkt de ruimte die geboden wordt om te 'rommelen' bijna op uitlokking.
- Richting het personeel. De Belastingdienst moet in de toekomst weer een betrouwbare werkgever worden. Al jaren worden we gekort op ons inkomen. Beloften om na 40 dienstjaren met pensioen te mogen gaan zijn inmiddels vergeten en oude rechten zijn gesloopt. I.p.v. op mijn 58ste met pensioen te kunnen is dat eerst verlengt tot mijn 62ste, daarna tot mijn 65ste en nu uiteindelijk tot mijn 66ste levensjaar (48 dienstjaren). En toch gaat men er van uit dat het personeel loyaal blijft ten opzichte van de werkgever!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

We moeten weer gaan controleren en niet uitgaan van de goedheid van de burgers. Compliance gedachte is een horrorverhaal. Verzonnen door bureauklerken op 8 hoog en niet besproken met de werkvloer.

- Informatiehuishouding.
- Primair proces leading.

Beter gebruik maken van jonge stagiaires (ook die stagiaires die een externe duale opleiding doen en op basis van minimumloon een tijdelijke aanstelling nodig hebben om de opleiding af te ronden) zodat wanneer ze binnen de organisatie passen, daarna kunnen solliciteren op een vacature op HBO dan wel wetenschappelijk niveau.

- Controle gebouw: afschaffen van de horizontale controle, meer fysieke controles.
- Teruggaafregeling OB: veel meer controles en derde onderzoeken.

Vertrouwen in de belastingplichtige mag wat minder.

- Interne en externe communicatie.
- Controlecapaciteit uitbreiden en in ieder behouden.

- Interne communicatie.
- Onderlinge samenwerking.

Waardering naar collega's toe, en niet het gevoel geven dat ze eigenlijk te veel te zijn, en dat het niet uitmaakt als men eventueel de dienst zou verlaten. Na [tijd] mag de nullijn wel weer van tafel.

- Hardere aanpak fraude.
- Eerder anticiperen en handelen op fraude mogelijkheden.
- Belastingdienst is nog steeds een papieren tijger.

- Een beter controleapparaat.
- Een veel beter functionerend netwerk.

Vaak nog te veel op cijfertjes gericht. Zaken worden niet opgepakt daar deze lang kunnen duren en dit ten koste gaat van de aantallen. Er wordt nog te weinig gekeken naar competenties en vaardigheden. Het wel of niet hebben van het papiertje is meestal belangrijker.

- Besluitvorming en slagvaardigheid.
- Daadwerkelijke uitvoering van de genomen besluiten en een goede vertaling van de theorie naar de praktijk.

- Stevigere controles.
- Heldere informatievoorziening naar de klant.

- Er dient een betere controle plaats te vinden t.z.v. de juistheid/ volledigheid van ingediende aangiften. Dat is vroeger aanmerkelijk beter geweest.
- Leeftijdsopbouw personeel is niet goed.

- Toegankelijker worden voor de buitenwereld.
- Contact met de inspecteur.

- Meer handen aan het bed.
- Afstemming tussen handhaving (staf) en uitvoering.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- De processen binnen de Belastingdienst zitten in zo'n strak kader dat de flexibiliteit verdwenen is. Dit gaat ten koste van de slagkracht van de Dienst.
- In het kader van onze werkzaamheden lopen we nogal eens tegen wettelijke barrières op die ten koste gaan van de efficiency. De Belastingdienst zou er meer aan moeten doen om de regelgeving aan te laten passen. Al hoelang dit traject dan ook mag duren.

Meer controledichtheid.

Goede balans tussen preventief en repressief.

Strenger/ strikter optreden en dat ook uitstralen.

Duidelijk zijn dat zaken ook weleens verkeerd kunnen gaan, niet altijd doen of alles goed gaat! Niet altijd vooraan willen lopen, bescheidenheid siert ook!

- Jonge talenten binnen halen.
- Oude ambtenaren met 65 laten vertrekken na 48! Dienstjaren bijvoorbeeld.

Meer toezicht en meer zaken aanleveren aan de FIOD die er toe doen.

- Verhogen van de controledichtheid.
- Instellen van materiële controles.

Collega's in de controle, Belastingdienst en douane, weer de mogelijkheid geven om eens verder te kijken dan precies de controle-opdracht.

Kan ik niets over zeggen, ben van de FIOD.

Controlecapaciteit uitbreiden, onder het motto vertrouwen is goed (Horizontaal Toezicht) maar controle is beter. Als de Belastingdienst op orde is (BTW-teruggave-fraude/ Toeslagenfraude/ LH-fraude) en haar geld sluizen sluit, dan heeft de FIOD meer tijd voor zaken die er toe doen.

De automatisering is echt aan verbetering toe. Vervang z.s.m. de oude computers.

Meer naar buiten treden als controlerende dienst. Hiermee worden de klanten die wel alles netjes doen beloond en de klanten die minder compliance tonen aangepakt.

Daar kan ik eigenlijk niet veel over zeggen omdat ik alleen bij 2 uitersten gewerkt heb, de BelastingTelefoon en de FIOD, maar het mag wel wat minder horizontaal wat mij betreft!

M2 moet meer en beter leiding geven, betere en snellere aanpak van fraude.

Het lijkt te worden geregeld, maar aan toezicht en controle moet veel meer tijd worden gemaakt. Horizontaal toezicht en het daarmee gepaard gaande vertrouwen moet wel met enig regelmaat getoetst worden. Waar HT niet aan de orde is, moet gewoon met regelmaat controle plaats vinden. Belastingdienstmedewerkers moeten ook de tijd krijgen de boekhouding goed na te zien. Te vaak krijgt de FIOD onderzoeken toebedeeld die na verloop van tijd beëindigd kunnen worden omdat de initiële situatie geheel anders ligt dan aanvankelijk gepresenteerd of informatie 'uit de kast komt rollen' die een geheel andere licht op de zaak doet schijnen, soms zelfs zodanig dat er niets van de verdenking overblijft. Dat zou absoluut niet mogen gebeuren.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Meer controle.
- Meer in de actualiteit werken.

Meer verticaal toezicht toepassen. Vergelijk het met het schoteltje van de dame bij de toiletten bij bv. de V&D. Wanneer de dame er niet zit betaalt de helft van de toiletbezoekers niet.

- Personeel meer eigen initiatieven kunnen laten nemen binnen de werkprocessen.
- Meer fysiek toezicht.

Studeren op eigen initiatief wordt door de beperkt mogelijke studiefaciliteiten zwaar de kop ingedrukt, is jammer voor iemand die zich verder wil ontwikkelen, maar een (voor het werk wel zeer relevante, maar niet per se noodzakelijke) studie niet zelf kan betalen. Dat moet volgens mij veel beter kunnen worden geregeld.

Met name de koppeling van beschikbare informatie in BD-systemen moet verbeteren. En minder systemen lijkt me ook beter. 'Droom' op BSNR alles kunnen vinden, van dienstverband/ loon tot woning, gezinssituatie. Een uitdaging!

Luisteren naar de mensen op de werkvloer.

Stop met reorganiseren. Ook hier geldt: veranderingen vooraf doorpraten met de uitvoerende medewerkers.

- BD is politiek gestuurd.
- Ik heb het gevoel dat de politiek verkeerde keuzen maakt.
- We kunnen veel meer opleveren bij meer medewerkers.

Goed meedenken, proactief zijn in de criminaliteitsbestrijding. Laat opsporing, controle en handhaving hand in hand gaan bij de aanpak van de belangrijkste criminele organisaties, criminelen of frauduleuze tendensen.

Niet alle taken willen vervullen.

- Meer fraudegericht controleren, luisteren naar de werkvloer over waar fraude plaatsvindt.
- Efficiënter werken door betere prioriteiten stellen en niet de waan van de dag laten regeren.

- Verbeteren handhaving/ toezicht.
- ICT.

- Nog meer aanwezig zijn bij grote publiek.
- Beter laten zien wat we doen en duidelijk maken waarom we dat doen.

- Veel meer projectmatig werken met task forces op onderwerpen.
- Veel meer werken vanuit de beschikbare data en daar handhavingstrajecten op starten.

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Het gaat over inhoud en binnen de gestelde kaders kun je veel eigen invulling geven aan het werk.

- Veelzijdigheid werk.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Professionele organisatie.
- Leuk/ maatschappelijk relevant werk.

- In principe een zinvolle baan, bezig in belang van de maatschappij.
- Goede beloning en secundaire voorwaarden. Zelfstandigheid.

Het is het leukste werk binnen de Belastingdienst.

Een transparante platte organisatie, met gemotiveerde managers op M1 niveau. Ik voel wel dat de motivatie bij de M2 laag maar vooral bij de een groot deel van de medewerkers dalende is.

De interessante zaken die zich aandienen.

- Fatsoenlijke werkgever.
- Goede maatschappelijke functie.
- Veel ruimte om je eigen werk in te richten.

Op zich is het een hele goede organisatie met goede mogelijkheden.

- Opleiding.
- Ontwikkelmogelijkheden.
- Collegialiteit.

- Het werk is heel afwisselend.
- Er is ruimte voor flexibiliteit.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden zijn heel goed.

Juiste balans werk-privé.

Flexibele werkgever die mogelijkheden biedt om je te ontwikkelen en te groeien.

- Afwisselend werk.
- Goede secundaire voorwaarden.
- Studiemogelijkheden.

Secundaire arbeidsmogelijkheden.

BD/ FIOD bied een stabiele werkomgeving met duidelijkheid in primaire arbeidsvoorwaarden en secundaire arbeidsvoorwaarden waarbij er voldoende ruimte is voor zelfontplooiing.

Overheid is een goede werkgever.

- Goede werkgever!
- Goede arbeidsvoorwaarden.
- Mogelijkheden om een goede balans tussen werk en privé te creëren.

Omdat we een goede werkgever hebben die ook klaarstaat voor zijn personeel wanneer het niet goed gaat met de persoon in kwestie.

- Ontwikkelmogelijkheden.
- Variatie in functies en bestendige werkgever met flexibele werkuren zijn mogelijk.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Betrouwbare werkgever, nuttig en maatschappelijk relevant werk en een goede balans werk/ privé.

- Collegialiteit.
- Motivatie in het opsporen.

- De aard van de werkzaamheden.
- De variatie van het aanbod werk.
- De collegiale sfeer waarin gewerkt wordt.

Zekerheid en zaken zijn geregeld doorgroeimogelijkheden zijn goed.

Goede werkomstandigheden tegen een goede beloning.

Omdat we nieuw bloed en jonge medewerkers nodig hebben, in het huidig tempo van het krijgen van nieuwe medewerkers gaat het erg moeilijk worden om de vergrijzing en aanstormende uittreding van het personeel op te vangen. Ik ben zelf [redacted] en ik zie er van komen dat ik straks, hoewel nog niet zo ervaren binnen de FIOD, straks heel veel nieuwe medewerkers moet gaan aansturen, die dan plots geworven gaan worden omdat de nood te hoog wordt. Van doordacht beleid op dat vlak kan ik de leiding/ overheid (kabinet) niet betrappen.

- Grote organisatie met veel (ontwikkel)mogelijkheden.
- Maatschappelijk relevant werk.

- Flexibel.
- Veel mogelijkheden tot zelf ontwikkeling.
- Goede salaris.

Er is veel mogelijk in binnen de organisatie, zolang je daar zelf maar ideeën over hebt.

Afwisselend en zinvol werk in de fraudebestrijding.

Leuk werk bij de FIOD!

Interessant werk met voldoende waardering.

- De goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
- De mogelijkheden om je verder te ontwikkelen binnen de organisatie.

- Belastingdienst/ FIOD is een goede werkgever.
- Goed salaris.
- Die werkgever heeft snel nieuwe (jonge) medewerker nodig.

Zelfstandig werken in een dynamische omgeving waarbij je een bijdrage kunt leveren aan een meer rechtvaardige maatschappij.

Uitdagend werk.

- Goede opleidingen.
- Diversiteit in werkzaamheden.

Variatie in werk.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Professionele organisatie met voldoende opleidingsmogelijkheden en vooruitzichten, behalve voor de ondersteuners (B).
Dat in deze tijd van crisis en de toekomstige grote uitstroom van oudere medewerkers dit een werkgever is die opzoek moet naar nieuwe (jongere) werknemers. Dus dat hier kansen liggen voor werk bij schoolverlaters.
Arbeidsvoorwaarden.
Leuk werk met prettige collega's en met een goede sociale zekerheid.
Ontwikkelmogelijkheden.
Ben werkzaam binnen TOO en landelijk gezien hebben wij hele mooie en uitdagende klussen.
Ik werk al [tijd] met plezier bij diverse onderdelen van de Belastingdienst. Ik hier de mogelijkheden gekregen om mij te ontwikkelen van LBO naar HBO.
Afwisseling en dynamiek in het werk.
Ik heb uniek en super leuk werk.
Secundaire arbeidsvoorwaarde al worden die wel minder dus voor hoe lang dit nog een reden is geen idee als die er niet meer zijn ben ik ook weg.
Het gaat bij de FIOD om leuk werk waarvoor je goed betaald wordt.
- De prettige sfeer. - De vele kennis die je opdoet.
Vele mogelijkheden/ functies/ groeipotentieel.
- Leuk werk. - Goede ontwikkelmogelijkheden.
Goede werkgever.
Een professionele werkgever met een afwisselende werkomgeving waar je als werknemer de ruimte krijgt om via je werk een bijdrage te leveren aan een eerlijke maatschappij.
De ruimte die je krijgt om je te ontwikkelen (wanneer je bereid bent deze zelf op te zoeken) en de balans tussen privé en werk.
Het is interessant werk.
- Organisatie permanent op zoek naar verbeteringen. - Enthousiast management 1.
Uitdagende werkzaamheden bij een A-merk.
- Uitdagend. - Interessant werk.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Veelzijdigheid in het werk.
- Geen dag is hetzelfde.

Omdat ik het werk bij de FIOD ontzettend leuk vind, en omdat ik het maatschappelijk belang van zowel FIOD als Belastingdienst onderken en onderschrijf.

De inhoud van het werken bij de FIOD is aantrekkelijk. Zelf heb ik minder affiniteit met het fiscale domein, maar zeker de andere taakvelden zijn interessant en hebben voldoende uitdaging.

Afwisselende baan.

Leuk en afwisselend werk.

Interessant werk.

Alleen bij FIOD i.v.m. met opsporen/ aanhouden van fraude en/ of verdachte.

- Arbeidsvoorwaarden (werken van tijdelijk naar vastdienstverband).
- Je voelt je betrokken bij de maatschappij.
- Je staat ergens voor.
- Het is een gevoel van democratie.

- Opleidingsmogelijkheden.
- Doorgroeimogelijkheden.
- Interessant werk.

Zekerheid in combinatie met leuk werk.

- Mogelijkheden tot ontwikkeling.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Salaris.

Leuk werk in de opsporing.

Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

Afwisseling in werkzaamheden mogelijk.

Uitstekende werksfeer.

- Zeer interessant.
- Afwisselend.
- Uitdagend werk met goed salaris en individuele verbetermogelijkheden.

- Informele organisatie.
- Veel vrijheid in werk uitoefening.
- Goede beloning.

De inhoud van het werk, er wordt iets van je verwacht.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Onderzoeken doen die een grote maatschappelijke uitstraling hebben, het inraking komen met bestuursvoorzitters en grote ondernemingen. Verwacht, maar ook onverwachts op actie. Waar vind je zulk leuk werk tegenwoordig.

Goede stabiele werkgever.

Inhoudelijk leuk werk bij de FIOD, werk dat er in mijn ogen toe doet.

In moeilijke tijden bij de overheid komen werken geeft iets meer zekerheid dan in het bedrijfsleven. Je bent tegenwoordig al blij dat je een baan hebt!

- Goede arbeidsvoorwaarden.
- Open cultuur.
- Prettige werkomgeving.

Leuk en motiverend werk.

Uitdagende job.

Door de grote van de organisatie is het mogelijk om binnen de belastingdienst diverse carrière moves te maken.

FIOD werk is ontzettend leuk waarin je heel veel creativiteit kwijt kan voor een (afhankelijk van de schaal) voldoende/ goede beloning.

Zekerheid.

- Leuk werk.
- Goede arbeidsvoorwaarden.

Werkzekerheid.

Betrouwbare werkgever.

Over het algemeen is het zo slecht nog niet.

Bij de FIOD heerst een prettige werksfeer.

- De werkzaamheden.
- Ontwikkelmogelijkheden.

Het is dubbel, aan de ene kant zou het heel goed zijn om veel nieuw bloed aan te trekken en deze nieuwe mensen veel vrijheid te gunnen in de wijze waarop zij hun werk doen. Anderzijds moet het niet worden opgevat als een diskwalificatie van de zittende mensen. Onze organisatie heeft het er veel te lang bij laten zitten. De organisatie is er veel te weinig in geslaagd de medewerkers mee te nemen in de ontwikkelingen naar een transparante, klantvriendelijke Belastingdienst, die volledig gebruik maakt van de mogelijkheden die de technische ontwikkelingen en veranderingen het sociale verkeer bieden. De uitdaging die hiermee voor ons ligt is enorm. Ik heb de oplossing ook niet paraat, ik weet zeker dat wij er met ons allen uit zullen komen.

Het financieel rechercheren is geweldig leuk om te doen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Veel mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen.

- Mogelijkheden binnen het werk.
- Zekerheid van werk.

- Arbeidsvoorwaarden.
- Niet zo'n hoge werkdruk.
- Met zijn allen op een mooi resultaat uitkomen.

Goede werkgever met mogelijkheden als je dat wil.

Ik verdien wel minder dan een gelijke functie in het bedrijfsleven, maar daar staan goede secundaire arbeidsvoorwaarden tegenover, ik heb een jong gezin dus ouderschapsverlof, flexibel omgaan met werktijden en verlof zijn voor mij het belangrijkst.

Interessant werk, die er maatschappelijk ook toe doen.

Gemotiveerde club mensen die veel op de mat legt.

Je maakt deel uit van een organisatie met een duidelijk maatschappelijke functie.

- Balans werk privé.
- Goede werkgever.
- Goede mogelijkheden in doorgroei.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Afwisselend en leuk werk.

- Zekerheid.
- Leuk werk.

- Veel zelfstandigheid.
- Sociale werkgever.

Alleen vanwege de inhoud van het werk.

- Veelzijdigheid.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden.

Trots zijn op het voor de maatschappij waardevolle werk dat je verricht.

- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Betrekkelijke zekerheid m.b.t. behoud van banen.

Ontplooiingsmogelijkheden.

- Goede werksfeer.
- Interessant werk.

1871564 00901

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Veelzijdig.
- Interessant werk.
- Grote mate van vrijheid (binnen bekende kaders).

Omdat ik als ervaringsdeskundige [leeftijd en tijd] meen dat het mij meestal veel goeds heeft gebracht.

Bijdrage leveren aan bestrijden van fraude in prettige werksfeer.

Maatschappelijk relevant werk.

- Veel vrijheid.
- Leuk werk.

- Salaris.
- Arbeidsvoorwaarden.

Inspirerend werk, werk dat ertoe doet.

Afwisselende werkzaamheden binnen een prettige werksfeer.

Boeiend vak, de gelegenheid krijgen jezelf te ontplooien.

- Werkzekerheid.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.

Interessant en afwisselend werk.

De beloning is ten opzichte van de opleiding goed. Daarnaast krijgen de medewerkers voldoende vrijheid om hun werk naar eigen inzicht in te vullen, m.a.w. voldoende eigen verantwoording.

Betrouwbaar als werkgever.

- Uitdagend werkgebied.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.
- Goede salariëring voor ook de starter.

- Fijne collega's en bijzonder werk.
- Je kunt een bijdrage leveren aan de maatschappij.

- Maatschappelijk relevant.
- Interessant.

Dynamische professionele omgeving.

Importantie in maatschappelijk verkeer.

Leuk, afwisselend werk met veel eigen verantwoording.

Maatschappelijke relevantie.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Ik vind mijn werk erg leuk.
- Daarnaast zijn er goede persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden.
- Is er veel afwisseling in het werk.
- Zijn er goede secundaire voorwaarden.

14d) Wat is de belangrijkste reden dat je niet zeker weet of je de Belastingdienst/ de FIOD als werkgever zou aanraden bij anderen?

- Onduidelijkheid/ onzekerheid qua standplaats/ werklocatie.
- Frequent veranderingen zonder breed gedragen noodzaak en doelstelling.
- Reisbeweging woon-werk door werkgever soms ondergeschikt gemaakt.
- Veel 'ziekte' ten gevolge van reizen woon-werk!

Is vooral een keuze van de ander zelf.

Persoonlijk nare ervaring met MT.

Het lijkt erop alsof externen (nieuw geworvenen) meer gewaardeerd worden als interne mensen, die vaak al vele (tientallen) jaren hun uiterste best voor de Belastingdienst (inclusief Douane en FIOD) doen. Daarom zou ik de Belastingdienst (de overheid in zijn geheel) niet aanraden als werkgever. Ik heb het 'werkgeverschap' binnen de Belastingdienst wel eens beter gevonden!

De beperkte mogelijkheden tot doorgroeien, de glazenplafonds zijn de laatste jaren dikker geworden, er wordt minder gekeken naar competenties, alleen nog naar papiertjes. Hierdoor komen nieuwe (externe) mensen binnen die lang niet altijd geschikt of voldoende gemotiveerd zijn, en het zittende personeel kan niet doorgroeien.

Werk hier te kort om dit te beoordelen.

Gebrek aan ontwikkelingsmogelijkheden bij FIOD.

- Doorstroommogelijkheden zijn niet altijd duidelijk.
- Kwaliteit van het werk is lang niet altijd een maatstaf voor een andere functie.

Aanraden vind ik een te sterk woord. Zou het meer als tip willen meegeven, omdat het een goede werkgever is met redelijk goede secundaire arbeidsvoorwaarden en meestal flexibel.

Onvrede van personeel, (maar dit geldt ook voor Douane en Belastingdienst).

- Beloning.
- Ontwikkeling.

I.v.m. geheimhoudingsplicht praat ik in privé niet of nauwelijks over mijn werk.

De ervaringen die ik heb met de opvang van nieuwe medewerkers vind ik niet ideaal.

Teveel negatieve ervaringen.

Omdat aan vaste waarden en opgebouwde rechten vanuit het verleden te pas en te onpas eenzijdig wordt geschaafd en geschrapt. De arbeidsvoorwaarden bij de overheid lopen hierdoor inmiddels duidelijk achter bij het bedrijfsleven.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14d) Wat is de belangrijkste reden dat je niet zeker weet of je de Belastingdienst/ de FIOD als werkgever zou aanraden bij anderen?

De Belastingdienst is als werkgever niet betrouwbaar en komt in het verleden gemaakte afspraken niet na. De beloning van ambtenaren worden al jaren op de nullijn gehouden of soms wordt er zelfs gekort. Ons loon is te vaak een sluitpost van de begroting.

Omdat we steeds meer een logge overheidsmachine worden met een veel te groot kader. Er wordt meer gepraat dan gewerkt.

Omdat er veel aan het veranderen is.

Weinig enerverende omgeving.

Omdat er nog altijd een echte ambtenarencultuur heerst en het gros van het personeel niet zo flexibel is als dat naar buiten de organisatie wordt gesuggereerd.

Veranderingen die met name bij de Belastingdienst veel plaatsvinden. Er is m.i. geen continuïteit. Veel ad hoc en geen duidelijke lijn. Dit lijkt voor een nieuwe collega niet makkelijk!

- Het gebrek aan mogelijkheden om eigen initiatieven binnen het werk te ontplooien.
- Jonge mensen en nieuwe medewerkers zijn vaak creatief en creativiteit wordt bij de Belastingdienst en de FIOD vaak gesmoord.

Financiële beloning.

Een pluspunt is dat in de huidige economische situatie de Belastingdienst een betrouwbare werkgever lijkt. De verplichte plaatsing echter lijkt me een minpunt.

Hangt volledig af wie onder 'anderen' wordt verstaan. Niet iedereen zal zich kunnen vinden in het werk bij de FIOD.

Het werk is leuk, biedt voldoende uitdaging. De frustratie AGV wetenschap over miljarden die weglekken door gebrekkige regelingen die vragen om fraude. Hier moet je mee om kunnen gaan.

Beloning!

14e) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD NIET als werkgever aanraadt bij anderen?

- Arbeidsomstandigheden zijn niet goed, al jaren geen cao, nullijn.
- Minder aandacht voor de persoon.
- Het Nieuwe Werken.

Weinig mogelijkheden jezelf te ontwikkelen en geringe carrière kansen.

Carrière doorgroeimogelijkheden in combinatie met salarisperspectieven.

Cynisme.

Ken geen geschikte kandidaten.

Er is weinig gelegenheid om jezelf te ontplooien. Het is een log schip dat op ramkoers vaart. We hebben de strijd met het kwaad verloren. Criminaliteit loont. FIOD is geen Triple AAA. Het gaan al decennia zo en zal ook zo nog decennia doorgaan.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14e) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD NIET als werkgever aanraadt bij anderen?

Het salaris wordt steeds minder i.v.m. stilstand CAO en nullijn en geen inflatie correctie.

- Belastingdienst doet haar werk niet goed, laat miljarden liggen.
- Doorgroeimogelijkheden zijn beperkt door vergrijzing.
- Stijl van leidinggeven is van 1900.

- Bezuinigingen.
- De ambtenarenwereld.

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

Verbreding kennis, eens kijken in de keuken van een andere opsporingsdienst.

Doorgroei.

Vervul mijn huidige functie al weer 7 jaar en ken ondertussen alle facetten. Normaal was ik nog 5 jaar gebleven en met de VUT gegaan. Maar nu ik nog 9 jaar langer mag blijven was het tijd voor andere uitdaging.

- E-functie.
- Hogere schaal.
- Positie verbetering.

Wellicht elders binnen de opsporing.

Gebrek aan ontwikkelingsmogelijkheden.

Zelfontwikkeling.

Functieverbetering.

Ik wil doorstromen, van E naar F niveau.

- Meer mogelijkheden.
- Frisse blik op het werk.

Uitdaging op nieuw werkgebied.

Specialisatie in het ontnemen van het wederrechtelijk voordeel. Hiertoe is een opleiding gevolgd. De reden was uitbreiding van het takenpakket.

Doorgroeien naar een managementfunctie.

Doorgroeien naar een hogere functie.

- Nieuwe uitdaging.
- Nieuw team.
- Functie verbetering.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

Ik wil graag doorstromen, maar loop tegen bureaucratie aan.
Ik heb actie ondernomen om een functie te verkrijgen die beter past bij mijn ervaring. Dit is gelukt.
Ontevredenheid over de huidige functie-vervulling en over de sfeer op de werkvloer.
Over je eigen team heen kijken om zo, indien nodig, bijstand te leveren bij een ander team binnen het CT.
Ander team, functieverbetering.
Binnen de FIOD is weinig tot geen ruimte voor technische doorgroei TD. Er is nagenoeg uitsluitend aandacht voor MD.
Een nieuwe uitdaging, een nieuwe omgeving waarvan ik verwacht dat dit mij gaat inspireren (detachering vanuit de Fiod bij Politie).
Ik vind het belangrijk om een bepaalde groep brutale mensen te laten merken dat ze niet altijd de hele wereld hebben! Ik vind het een uitdaging om deze groep criminelen op een creatieve manier aan te pakken dat ook is gericht op het afpakken van hun crimineel verkregen vermogen.
Loopbaanontwikkeling.
Ik wil werk doen op mijn niveau.
Hogere functie.
Mij verder ontwikkelen.
Na [tijd] is het voor mijn persoonlijke ontwikkeling goed om weer iets anders te doen.
Om nog leuker werk te gaan doen en om door te groeien van F naar I.
Binnen de FIOD zijn geen mogelijkheden om horizontaal door te stromen. Ik heb mijn HBO-rechten diploma behaald, maar blijf binnen de komenden jaren op C niveau werken.
Geld.
De oprichting van de zogenaamde witwas teams, waarvan ik deel wil gaan uitmaken.
Een kans die zich voordoet en aansluit bij mijn recent gevolgde opleiding en gewenste ontwikkelrichting.
Ambieer een leuke functie waarin ik mijn creativiteit en kwaliteiten kan benutten.
Nieuwe uitdaging en meer leren.
Vooruitgang en ontwikkeling.
Weer eens wat anders.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

- Boeien.
- Binden.

Afgenomen plezier meer in mijn huidige werk.

Uitdragen van het werken bij de FIOD.

Uitbreiding van taken. Bestaande werk blijft ook doorgaan.

Nieuwe uitdaging andere omgeving.

Er is vanuit de leiding begrip voor mijn werksituatie, er verandert echter niets. Indien de situatie zo blijft zal ik binnen de FIOD of Belastingdienst actie ondernemen in de richting van ander werk.

Ik kan dichter bij huis werken.

Doorgroeimogelijkheden zijn er niet binnen de dienst. Werk wordt steeds minder door het zogenaamde projectmatig werken en Het Nieuwe Werken.

Doorgroeien naar hogere functiegroep.

Ontwikkeling naar nieuwe functie.

- Werkwijze in huidige team bevalt niet.
- Werken wordt onmogelijk gemaakt en teamleiding doet hier niets aan of weet zelfs niet waar het om gaat ondanks zeer veel signalen.

Tijd voor iets anders, al dan niet via IF een jaartje ergens anders in de keuken kijken.

Meer ontwikkelen in een ander team.

Verandering van werkomgeving.

- Lesgeven.
- Variatie.
- Snuffelen aan andere kennis.

Uitbreiding van mijn takenpakket. Kijken wat ik aan mijn werkzaamheden kan doen om nog betere producten te kunnen leveren.

Persoonlijke ontwikkeling.

- Ontwikkelen.
- Horizon verbreden.

Ik zou graag willen groeien of verandering in werk willen.

Nieuwe uitdaging.

Positieverbetering!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

Ervaring opdoen in andere processen binnen de FIOD.

Doorstromen naar hogere functie en betere uitdaging in mijn werk.

Nieuwe uitdaging met betrekking tot het werk.

Stapje hoger.

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

- Afschaffen van de ambtenarencultuur (9-17 en vooral bewust zijn van je rechten en niet je plichten).
- Schaf FIOD-toelage voor iedereen af en maak een compensatieregeling voor iedereen die daadwerkelijk/ controleerbaar onregelmatig werkt.
- Zorg dat je weet (als projectleider/ teamleider) wat je mensen doen door vaker werkoverleg/ voortgangsbesprekingen te houden.
- Spreek mensen aan op lange doorlooptijden. Door korte doorlooptijden komt er ook meer afwisseling in het werk.

De ruimte geven voor meer open antwoorden!

FIOD is een goede opsporingssnit, maar er is nog veel winst te behalen bij opsporing. Te veel stoffige rechercheurs met weinig beleving en geen zin in verandering.

Er vindt een tweedeling plaats binnen de maatschappij en bij de BD. Mensen die de nieuwe media volgen en zij die dat niet doen. Dit dient nader onderzocht te worden en vervolgens dient actie ondernomen te worden. Daarnaast neemt aandacht voor medewerker af. Onderzocht kan worden of dit gewenst is.

- De FIOD is een dynamisch bedrijf, in de loop der jaren aardig gegroeid.
- Middelen worden uitgebreid om nog beter te kunnen rechercheren.
- Administraties blijven een ondergeschoven kindje. Ooit heeft iemand geroepen dat de administratieve ondersteuning ontzettend belangrijk is: de spin in het website. Waarom merken we daar dan niets van waardering binnen een bedrijf maakt dat de werknemer een tandje harder gaat lopen voor de baas.

Er zijn al goede dingen in gang gezet, maar m.n. ook de digitale zoekmogelijkheden werken naar mijn mening nog niet altijd.

- Orden de wirwar van Connect People.
- Maak P-direct gebruiksvriendelijker.

Stop met projectmatig werken en Het Nieuwe Werken.

Waardering voor het werk van de C'er is er wel op de werkvloer maar niet bij de werkgever.

Snel beginnen met externe openstelling van vacatures.

Een nieuw loongebouw met minimaal een opslag ter compensatie voor de inflatie van de afgelopen 4 jaar en een nieuwe weging van functies!

Bij de FIOD is een te star beloningsbeleid.

Ik heb net een nieuwe teamleider dus een goede beoordeling over zijn functioneren kan ik niet geven.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

M.b.t. de automatisering blijven we ver achter. Updaten en vooral betere hardware is noodzakelijk. We zijn te veel tijd kwijt met 'wachten'.

Door het werken met projectleiders is het contact met de teamleider mogelijk minder.

Door direct leidinggevenden zou meer contact moeten worden onderhouden met de werkvloer. Men is teveel vervreemd van het primaire proces. Hierdoor is bij de leidinggevenden niet meer duidelijk wat er onder het personeel leeft. Ook kan men dan het management beter informeren over de wensen op de werkvloer. Bij mij bestaat de indruk dat de communicatie tussen de uitvoerders van het primaire proces en het management onvoldoende is.

Er wordt gesproken over Het Nieuwe Werken, wat is dat? Ik werk hier nu [tijd] en in die periode is er geen verandering opgetreden. Mbt vraag over efficiency, er is binnen het team nogal een verschil daarin tussen de verschillende medewerkers, kon ik niet kwijt in de vraag. Er wordt in de vraagstelling meerdere malen over de klant gesproken. Mijns inziens is dat een foutief gebruik, in geval van de BD gaat het over belastingplichtigen, in het geval van de FIOD over verdachten. Een verbeterpunt blijft de zoekfunctie op FIOD net, zoeken blijft een drama en niet alle info is er (snel) te vinden.

We zullen doorgaan!

Bij goed functioneren doorgroei naar hogere functie. Komt motivatie ten goede en instroom van onderaf is goedkoper.

Had, nu niet meer.

Een administratie behoort ook bij de organisatie, en daar dient ook over geschreven en naar geluisterd te worden, want vaak begint het onderzoek hier.

- Op de werkvloer is het materiaal waar wij mee werken echt niet meer van deze tijd. Soms een tekort aan printers terwijl wij moeten gaan horen! Ook de pc's en de programma's is uit de tijd.
- Investeer in ons gereedschap en niet in telefoons.

Nee, ik heb e.e.a al toegelicht.

Een aantal zaken zijn al langere tijd te stak geregeld. Nadat zaken door het TPO zijn gekomen, staan de kaders vrij vast. Er worden afspraken gemaakt terwijl vaak de werkelijke omvang nog niet bekend is. Rechercheren is onderzoeken. In mijn beleving dient dit eerst breed gedaan te worden, waarna je er uiteraard niet aan ontkomt om af te kaderen. Dit dient echter gedurende het onderzoek gedaan te worden en niet al bij aanvang van het onderzoek. Het is nu lastig om verdachten toe te voegen of de zaak uit te bereiden met meer strafbare feiten.

Voor mij bestaat er een groot verschil tussen de organisatie belastingdienst en de organisatie van Belastingdienst/ FIOD met name zie ik dit terug in de houding van het management. Om deze redenen ben ik minder positief in de beantwoording over de Belastingdienst.

Maak met name de Belastingdienst slagvaardiger, men kan alle toeslagen/ vergoedingen wel binnen de Belastingdienst brengen maar alleen met controle/ opsporing komt men er niet.

Zorg er nou eens voor dat de CAO rond komt!

Helaas heeft Copernicus geleidt tot negatief effect wat betreft inhoud van het werk en de onderlinge sfeer. Dit had nooit mogen gebeuren!

Genoeg, maar die komen elk jaar al terug.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Nee, heb ook niet het idee dat hier wat mee gedaan wordt. In hoeverre is het anoniem?

Beloning naar het werk dat wordt gedaan. Op dit moment doe ik werkzaamheden die tot een hogere schaal behoren maar wordt er niet voor betaald.

- De nullijn van ambtenaren kunnen in 2014 wel van tafel vind ik, het is wel genoeg geweest na vier jaar stilstaan.
- Betere communicatie.

De Belastingdienst/ FIOD is een prima werkgever. De automatisering echter is waardeloos. Ik weet dat er dit jaar een inhaalslag gaat plaatsvinden en dat is ook hard nodig.

- Laat de leidinggevende (teamleiders/ projectleiders) een cursus communicatie volgen. En laat deze kennis neerdalen in de organisatie.
- Medewerkers krijgen niet of veel te laat de nodige informatie door.
- Helaas besef ik dat er wederom met deze informatie nagenoeg niets is gebeurd. We gaan gewoon verder zoals we al jaren bezig zijn.
- Zolang we bij de Belastingdienst alle indicatoren op de verschillende aangiften hebben uitstaan verliest de BV Nederland miljarden. Deze kunnen we in deze tijd goed gebruiken.
- Meer bazen weg en meer werkvolk erin.

- Focus meer op 'werk naar de mensen'.
- Inzetten op minder (ziekmakend) gereis.
- Projectmatig werken (Copernicus) enkel voor onderzoeken die zich daarvoor lenen.

MT moet meer luisteren naar de werkvloer. Men komt wel op zomerlunches en winterlunches maar met de uitkomsten wordt nagenoeg niets gedaan.

Mijn verwachting is dat de 'personeelsmonitor' negatiever zal uitpakken als voorgaande jaren. Dat merk ik bij mezelf en ik verwacht dat ook meer collegae ontevredener zijn over hun werkgever. Ik ben benieuwd naar de resultaten!

Ik ben pas sinds juni 2012 bij de FIOD en heb de opleiding nog niet afgerond.

Betere mix tussen binnen halen van externen en doorgroeien van interne (loyale) kandidaten. En indien de competenties niet aanwezig zijn, dan geen hoop geven. Nu voelen de doorgroeimogelijkheden vooral afhankelijk van de gunfactor van jet teamleider en ICT.

Integriteit moet niet alleen van de werkvloer verwacht worden.

Het is bekend, in ieder geval binnen de belastingdienst, dat er miljarden per jaar niet geïnd worden van weg onder meer het horizontale toezicht (te weinig controle) en dat er te veel vertrouwd wordt op 'compliance'. Helaas, de wereld in Nederland ziet er anders uit. Ik ben bang dat als het Nederlandse volk in de gaten krijgt dat we vele miljarden laten lopen terwijl iedereen moet inleveren, uiteindelijk de medewerkers van de Belastingdienst hiervan de schuld krijgen ipv het management en politiek!

Ik heb recentelijk het boek 'iedereen CEO' gelezen. M.I. kan een organisatie als de Belastingdienst hiervan leren door het management niet bij een klein clubje onder te brengen, maar dat meer uit te spreiden over de medewerkers, waardoor die meer verantwoordelijkheid krijgen.

Ik voel me de laatste tijd sluitpost van het regeringsbeleid. Om mij heen proef ik gelatenheid en zie en hoor mensen zeggen mij boeit het niet, we doen maar wat. Hier moet de politiek en leiding meer aandacht aan besteden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Laat het personeel zien/ horen wat er met de resultaten van deze monitor gedaan wordt. Niet doen wordt ook geaccepteerd maar zeg dat dan!

De veranderingen binnen de Belastingdienst zorgen er nu voor dat er door de FIOD op teveel borden tegelijkertijd moet worden gespeeld zodat de kans bestaat dat dat ten koste gaat van de kwaliteit van het spel.

Voor het management, behandel anderen zoals u zelf behandeld wilt worden en u zult zich op den duur omringd voelen met een schare trouwe dienstbare collega's (bijv. niet zeuren over oudere collega's).

Mijn antwoorden zijn sterk gekleurd door mijn huidige plek van werkzaamheden (team). Dat geeft volgens mij een beeld dat correctie behoeft.

© Effectory

Personeelsmonitor

Antwoorden op open vragen
De Belastingdienst
FIOD

Meting april 2013

Uw consultant

E: [redacted]@Effectory.com
T: +31 [redacted]

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Communicatie.
- Meer personeel.

Zorg voor een duidelijke strategie, waarbij punten als besluitvorming op basis van strategische analyses plaatsvinden en er gefocust wordt op de grootste financieel-economische misstanden. Laten we ons niet leiden door politiek, maar door weloverwogen kwalitatief goede intelligentie. Een klein deel van de criminelen is verantwoordelijk voor een groot deel van de misdrijven. Ergo een belangrijkere rol voor onderdelen als strategisch OI.

- Aanspreken van elkaars gedrag.
- Waardering uitspreken naar elkaar.

- Zorg dat de opsporingsmedewerkers 24/ 7 de (Belastingdienst) systemen kunnen raadplegen zodat ze hun werk veilig en gedegen kunnen doen en probeer hierbij verschillende systemen in 1 systeem te integreren zodat niet 10 verschillende systemen geraadpleegd moeten worden om een beeld van iemand te krijgen.
- Zorg dat de automatisering naar behoren werkt op een acceptabel tempo.

- Meer visie/ strategie bij grote onderzoeken.
- Verbeteren en inbedding analistenfunctie.

Kostenbewustzijn. Wat kost een verbaal en staat dit in verhouding met wat het oplevert. Niet alleen in geld, maar juist ook in de vorm van effect.

- Maak de kloof kleiner tussen staf en de uitvoerende medewerkers op de werkvloer, dus niet van bovenaf regeren maar naast de 'gewone man' komen staan.
- Zorg voor betere communicatie tussen verschillende belanghebbende afdelingen.

ICT middelen verbeteren, ik weet niet hoeveel manjaar verloren gaat bij het opstarten van systemen.

Mensen inzetten voor opsporing, meer 'handjes aan het bed'. Veel te veel mensen houden zich bezig met allerlei randverschijnselen en niet met de primaire taak, opsporing.

- Verbetering van het handboek (is reeds gestart).
- Meer kennisdelen (en dat het ook te vinden is).
- Meer koppeling van ervaring aan minder ervaren medewerkers.
- Meer 'druk' bij om leggen dat zij ook echt de ingeleverde dossier gaan af(be)handelen.

Studeren op eigen initiatief wordt door de beperkt mogelijke studiefaciliteiten zwaar de kop ingedrukt, is jammer voor iemand die zich verder wil ontwikkelen maar een (voor het werk wel zeer relevante, maar niet per se noodzakelijke) studie niet zelf kan betalen. Dat moet volgens mij veel beter kunnen worden geregeld.

- Opsporingsinformatie vastlegging.
- Meer aandacht voor digitaal rechercheren.

Een aantal applicaties, waar we nu afhankelijk zijn van de infodesk, naar de regio halen, zodat er nog efficiënter gewerkt kan gaan worden. Dit signaal is in het verleden diverse keren gedeeld met zowel M1 als M2 leden. Tot op heden nog geen effect gehad.

- Luisteren naar werkvloer.
- Betere afstemming tussen samenwerken werkende teams.

Meer zelfstandigheid terug in het werk.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Besluitvormingsprocessen duren vaak te lang.

- Doen wat we afspreken!
- Staforganisatie.

- Meer eenduidigheid bij uitvoering besluiten (niet steeds eigen aanpassingen/ geen prio aan lokaal belang).
- Opsporingsproces eenvoudig qua extra administratieve vastleggingen en besluitvorming.

- Minder bureaucratie.
- M2 meer op de werkvloer.

- De FIOD zou kunnen bezien (waar nodig druk zetten op het ministerie van financiën/ veiligheid en justitie) om de met dwangmiddelen gepaard gaande papierwinkel te bepreken, waar mogelijk vorderingen te kunnen combineren etc. (ook het dwingen van banken dat zij de gegevens zoals gevorderd digitaal aanleveren, zou tot een behoorlijke efficiëntiewinst leiden).
- Met het nieuwe Fenster en de komst van Connect People zijn een aantal zaken in de interne voorlichting wel verbeterd, maar door de toeloop van voor mijn werk relevante forums op Connect People (iedereen kan zomaar een forum beginnen) wordt het al een hele klus om naast het primaire proces nog alles te kunnen volgen (ik volg er thans 15). Forums samenvoegen waar mogelijk (want doublures komen voor) en wellicht enig redactie want ieder lid kan zelf beslissen wat er op komt is geen overbodige luxe.

Goed organiseren van de verschillende werkprocessen.

Computerapparatuur.

- Groepjes van medewerkers zich laten specialiseren in een bepaald proces, opsporingsmiddel of vakgebied (op basis van vrijwilligheid) waardoor je, ten eerste, het kennisniveau meer centraal kunt borgen en je, ten tweede in de toekomst kunt anticiperen op het vertrek van collega's (kennis) en er voor kunt zorgen dat de bestaande kennis eerst wordt overgedragen aan collega's en, ten derde, er een soort van vraagbaken ontstaan voor specifieke onderwerpen.
- Meer SIS-zaken gaan draaien en ook uitrechercheren zodat de animo om zaken te melden bij de melders van dit soort zaken weer op peil komt en je gelijktijdig een maatschappelijk signaal afgeeft dat er aan bepaalde zaken ook iets gedaan wordt.

- Automatisering.
- Doorvoeren van prioritering in zaken.
- De juiste keuzes maken voor zaken die er toe doen.

De automatisering is echt aan verbetering toe. De vaart met de modernisering moet erin gehouden worden, dus pak door met het uitreiken van de iPads.

- Organisatie werkzaamheden.
- Waardering.

- Bureaucratie uitbannen.
- Medewerkers proberen meer te motiveren.

Meer aandacht voor fiscale fraude en douanefraude.

- Automatisering, met name doorzoeking van digitale gegevens en uitwerken tap vanaf werkplek.
- Vraagbaak die op de hoogte is van mogelijkheden en onmogelijkheden mbt tappen van smartphones en internet/ e-mail verkeer.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Betere samenwerking met Douane.
- Betere interne doorstroming i.p.v. van buitenaf werven.

Systemen waar we mee werken en besluitvorming over operationele zaken.

Opleiden van ervaren rechercheurs tot analist.

- De aandacht voor personeel en carrière.
- Vermindering van bureaucratie.

Ben een startende rechercheur en hier niet goed van op de hoogte op dit moment. Nieuwe computers maakt werken efficiënter.

Luisteren naar mensen op de werkvloer en daar iets mee doen. Ben werkzaam bij TOO en de teamleiding die ik tot nu toe heb ervaren was/ is matig tot slecht. Geen feeling met werk en verstand van opsporing wat een vereiste is.

- Ondersteuning het nieuwe werken.
- Fysieke kantoorruimte Utrecht beperkt.

- De bureaucratie.
- De openheid.
- Eerlijkheid naar de medewerkers.
- Echt gebruikmaken van de competenties van de medewerkers en hen een kans geven!

- Communicatie account en opsporing.
- Automatiseringskennis opsporing.

- Doorlooptijden van onderzoeken kan korter.
- Inzet/ motivatie van collega's.

Te veel bureaucratie en niemand weet precies hoe het moet.

- De MT van de FIOD zou meer lef moeten vertonen. Ik ervaar nu dat er gereden wordt met een aangetrokken handrem. (Geldt ook voor het OM) dit kost veel tijd en veel energie. Er wordt teveel gedacht vanuit onmogelijkheden dan vanuit mogelijkheden.
- In het kader van onze werkzaamheden lopen we nogal eens tegen wettelijke barrières op die ten koste gaan van de efficiency. De FIOD zou er meer aan moeten doen om de regelgeving aan te laten passen. Al hoelang dit traject dan ook mag duren.

- Infrastructuur/ apparatuur waar wij mee werken.
- Begeleiding nieuwe medewerkers.

Beloning moet op hetzelfde niveau zijn als andere overheidsdiensten. Het is nu mogelijk dat je bij dezelfde werkzaamheden als bij andere diensten anders bezoldigd kan worden.

- Meer denken vanuit processen.
- Zorgvuldiger besluitvorming.

Effect als keten.

- Plaats en tijd onafhankelijk werken.
- Geautomatiseerde werkomgeving verbeteren.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Evaluatieproces verbeteren.

Verticale doorstroming stimuleren i.p.v. horizontaal.

- Huisvesting verbeteren. Voor de FIOD is OGH (Organisatie Gericht Huisvesten) geen werkbare optie zoals dat nu is ingericht.
- Er is overdreven veel aandacht voor de doorlooptijd van een onderzoek.

- Snellere computers.
- Betere software. Weg met RBS e.d.

- Communicatie.
- Creëren van draagvlak voor en stimuleren van bewustwording bij medewerkers dat men niet kan achterblijven bij de ontwikkelingen in de maatschappij, ook en vooral op het gebied van internetgebruik en gebruik van social media.

- Automatisering.
- Werkproces.

- Automatisering.
- Efficiëntie, sneller besluiten.

- Communicatie blijft een probleem, hoewel ik sinds het aantreden van [redacted] als FIOD wel een verbetering zie.
- Transparantie. Ik zie nog te vaak dat bepaalde functies en/ of opleidingen naar collega's gaan, zonder dat er van tevoren is geïnventariseerd is wie evt. ook in aanmerking wil komen. 'Vriendjes' zijn met de teamleider helpt wel is mijn indruk.

- Het loslaten van 'Copernicus' en weer op een logische manier omgaan met het inzetten van mensen en middelen.
- De focus minder richten op allerlei toekomstplannen en meer oog hebben voor het primaire proces.

- Kantoorautomatisering: zorg nou eens dat we documenten zelf kunnen scannen op de multifunctionals.
- Vaktechniek: waarom is er nog steeds geen VACO binnen ZW.
- Communicatie: FIOD net is een ramp in vergelijking met Fenster. Een heleboel is niet te vinden.

Ervaring en niveau-testen echt gelijk stellen aan het bezit van een diploma en derhalve de echt juiste kandidaat sollicitant aannemen. Over integriteit gesproken.

- Communicatie, zowel mondeling als digitaal.
- Meer teamoverleg i.v.m. onderzoeken.

- Helder intern communiceren.
- Actueel overzicht bieden van ontwikkelingen MLTP.

Snellere en betere computers.

- Verbetering interne en externe communicatie.
- Elkaar durven aanspreken.

- Het Nieuwe Werken.
- Automatisering.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Doelmatigheid: 1 CT voor alle opsporingsondersteunde teams.
- Nieuwe Werken meer prioriteit geven.

- Beschikbaarheid materiaal zoals snellere PPC's is essentieel.
- Meer duidelijkheid over besluiten en processen.

Afstemming van capaciteit met de ketenpartners. Op basis van argumenten besluiten en niet de argumenten verzinnen bij een genomen besluit.

Eens te kijken op de werkvloer wat er 'echt' nodig is en te overleggen, i.p.v. de BCFD die beslissing te laten nemen.

Verbeteren besluitvormingstraject.

- Afspraken nakomen.
- Automatisering op orde brengen.

- Communicatie.
- Kennis van andermans werk.

- Efficiënter plaats en tijdonafhankelijk werken.
- Afschaffen LOA's.

Mensen binnen de dienst op een goede werkplek zetten. Kijk niet naar de papieren die ze hebben, maar naar wat ze kunnen.

- Communicatie. In alle lagen en in alle opzichten.
- Professionaliteit. Van bepaalde zaken is te weinig kennis, daardoor heb je een achterstand in te halen in soms lastige materie.

- Er wordt teveel geroepen dat FIOD een triple A organisatie is. Als je dat maar lang genoeg roept ga je er zelf in geloven en kijk je niet meer kritisch naar je eigen organisatie. Kritisch zou je m.i kunnen zijn op managementstructuur. De middenlaag (M2) is een structurele belemmerende factor. Eigen belang frustreert het organisatiebelang.
- Meer richten op zaken waarvoor je in het leven bent geroepen, namelijk fiscale zaken. Tegenwoordig lijkt het wel een politie-organisatie en dreigt het fiscale onderdeel verwaarloosd te worden.

Het Nieuwe Werken en opleidingen.

Sneller onderzoeken afronden door niet per se 110 procent te willen, maar ook tevreden zijn met 90 procent. Nog meer de competenties van de medewerkers gebruiken.

De kwaliteit van onze producten en de doelmatigheid en afstemming van onze processen.

- Communicatie over het hoe en waarom van bepaalde keuzes.
- Sturing op gemaakte keuzes.

- Verbetering samenwerking via de digitale snelweg.
- Versnelde werving van jong personeel.

Administratieve rompslomp verminderen en automatisering verbeteren!

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Meer aandacht voor primaire taken en de taken daaromheen naar relevantie in de hand houden.
- Meer aandacht voor de daadwerkelijke zwaarte van functies en personeel voor hun daadwerkelijke inzet waarderen.

Efficiënter werken d.m.v. betere IT voorzieningen, zoals FTK op werkplek en dat tevens vanaf huis is te benaderen.

- Samenwerking tussen teams.
- Terugdringen bureaucratie.
- Stroomlijnen communicatie.

Informatievoorziening en de analyse daarop, toegang tot meerdere systemen incl. politiesystemen.

Informatiehuishouding en samenwerking CT-verstijgend.

Eigen computernetwerk voor de FIOD. Tools om de informatie uit de verschillende Belastingdienstsystemen eenvoudiger weer te geven.

- Duidelijke, effectieve communicatie lijnen creëren.
- Minder denkers en praters en meer werkers op de werkvloer.

- OGH afschaffen.
- Projectmatigwerken alleen als dit gezien de omvang van het onderzoek noodzakelijk is. Bij kleinere zaken werkt dit niet.

- Strakker onderscheid in verantwoordelijkheid voor intake enerzijds en opsporing anderzijds, m.a.w. dat opsporing niet de keuzes van de intake moet herzien.
- Meer projectmatig werken op de beleidsterreinen.

- Leren van relevante ervaringen uit het verleden.
- Bij ontwikkelen visie en doelstellingen gebruik maken van aanwezige kennis en ervaring van de key players op werkvloer FIOD, niet blindstaren op TL'ers en staf!

- Werkplek onafhankelijk werken.
- Informatie huishouding.

- Stop met Het Nieuwe Werken maar kijk naar hoe de organisatie FIOD werkt.
- Vaar niet blind op het papierloos werken en het creëren van community's.

Carrièrekansen vergroten.

- Salaris voor C'ers bijv. FIOD vergoeding C'ers werken het meeste over bij de opsporing en werkt volgens mij goedkoper uit dan uitbetalen uren. C'ers doen vaak hetzelfde werk als E'ers.
- Storingen ICT. Bijv. tapmodule ligt er al 5 dagen uit. Dat kan niet.

- Beloning.
- Functie-roulatie.

- Het Nieuwe Werken.
- Verbetering automatisering.

- Personeel: doorstroming naar hogere niveaus bij voldoende competenties.
- Beleid: betere sturing op procedurele aspecten.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Efficiënter werken.
- Procesmatiger werken.

C-functionarissen die werk doen op E-niveau daar ook voor belonen. Wanneer je recht hebt op onregelmatigheidsvergoeding die ook betalen.

- Aansluiting tussen beleid en uitvoering kan beter.
- Meer aanspreken, onderling en top-down.

- Communicatie tussen teamleider en projectleider/ medewerker is zeer slecht.
- Het afschaffen van het AKO-model. Hier is niet mee te werken. Komt zowel de kwaliteit als de kwantiteit niet ten goede.

- De huidige ICT voorzieningen zijn verouderd, PvS en RBS. Nieuwe systeem summit is wederom uitgesteld, maar is een voorwaarde om mijn werk goed te kunnen doen. Meer prioriteit voor komend jaar om dit nu eindelijk goed te organiseren, zodat de FIOD weer toekomstig bestendig is op het gebied van de automatisering.
- Werken over grenzen heen, omdat RHV nu nog veelal binnen de lidstaten zelf worden uitgevoerd. Er is al wel veel contact, maar een Europese Unie heeft toch ook een Europese Opsporingdienst, omdat criminelen geen last hebben van landsgrenzen en de opsporingsdiensten wel. Dit moet toch een speerpunt worden in Nederland, maar ook in Europa. Gaat dus niet over macht overdragen of verantwoording, maar samen de verantwoordelijkheid hiervoor binnen de EU nemen en dragen.

- Aanleveren/ selectie van de juiste strafrechtelijke onderzoeken.
- Betere verhouding ervaren en nieuwe mensen.
- Snellere afhandeling zaken door FP.

- De FIOD pretendeert voorop te lopen op het gebied van automatisering. De praktijk is echter dat we werken met Windows XP, een programma uit begin deze eeuw, RBS een programma uit het DOS tijdperk. Al jarenlang wordt gesproken en vergaderd over Summit, steeds wordt alles uitgesteld en uiteindelijk zal het wel gaan leiden tot afstel.
- Er zijn teveel figuren met te weinig verstand van zaken die zich middels praatgroepen, stuurgroepen en andere overbodige groepen met het opsporingsproces bemoeien waardoor een stroperige organisatie ontstaat waarbij de besluitvorming en/ of aanpassing van de doelstellingen binnen een onderzoek vertraging oplopen of niet tot stand komen. Binnen een onderzoek is het voorgevallen dat na driekwart jaar nog steeds vergaderd werd over de doelstellingen van het onderzoek. In hetzelfde onderzoek werd vanuit het opsporingsteam enkele weken na de start al aangegeven dat de doelstellingen aangepast moesten worden. Dit is niet gebeurd, met moest en zou zich conformeren aan de doelstellingen met als gevolg dat dit onderzoek twee jaar heeft geduurd en totaal niets heeft opgeleverd, enkel en alleen omdat er zich teveel mensen met te weinig verstand van zaken mee bemoeid hebben.

- Duidelijke en actuele doelstelling.
- Meer preventief optreden.

De informatiesystemen beter op elkaar laten aansluiten zodat we per verdachte een duidelijk plaatje kunnen krijgen. Bij account iemand erbij die van 'blauw' afkomstig is en zo beter de fiscale zaken kan oppakken die binnenkomen.

Het is van groot belang dat Diginetwerk op de werkplek beschikbaar. Diginetwerk moet voldoende capaciteit hebben, mijn ervaring is dat het enorm traag is.

Betere communicatie over hoe besluitvorming tot stand komt en medewerkers moeten worden worden gestimuleerd om zich kwetsbaar te durven opstellen (je kunt niet alles weten en ook durven zeggen dat je het niet weet).

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Automatisering. Maar dat heeft de aandacht. We krijgen nieuwe pc's. Maar de mobiele printers geven veel storing. Summ-it.

Evaluatie Copernicaans: heeft het ons gebracht wat we er van hadden verwacht. Doen we het nu beter, sneller, slimmer. Wat voegen de projectleiders toe? Zelfreflectie. Automatisering updaten.

- Samenwerking tussen de teams.
- De juiste man voor de juiste taak.
- Beide met als motto: kennisontwikkeling en kennisoverdracht.

- Automatisering.
- Arbo omstandigheden.

Digitalisering van opsporingsonderzoeken.

- Automatisering.
- TPO-traject minder star maken.

- Afstemming met OM, het moet niet zo zijn dat zaken waaraan een jaar of langer is gewerkt op een plank en vervolgens in de prullenmand van het OM verdwijnen.
- Meer grote faillissementszaken, als we ervan zijn dan moeten we er ook echt van zijn en geen flut faillissementen met een nadeel van 10.000 Euro behandelen die gemakkelijk als streep voor de productie tellen terwijl er mega failissements fraudezaken zijn die niet worden gedraaid.

- Interne organisatie in het algemeen.
- Efficiëntie verbetering collegiale teams.

Het digitaliseringsproces binnen de FIOD is inert en er het introduceren van nieuwe producten wordt herhaaldelijk uitgesteld, e.e.a. hangt mede af van het proces binnen de Belastingdienst.

- Minder over elkaar praten.
- Meer respect voor een ander.

- Automatisering.
- Doorlooptijden.

Binnen ons team, de leiding zich bezighouden met de hoofdlijnen, en meer delegeren. Tevens meer luisteren naar de werkvloer, wat deze uit ervaring heeft geleerd en dus aangeeft wat beter zou kunnen zijn cq. werken. Ik weet dat er bepaalde beleidsbeslissingen zijn waaraan ik mij vanzelfsprekend moet conformeren.

Automatisering/ stroomlijnen processen.

- Niet met 2 maten meten.
- Medewerkers in alle functies de mogelijkheid bieden tot doorstroming.

- Automatisering (sneller) met de tijd mee (gebeurt wel steeds meer, maar kan nog beter).
- Open (veilige) cultuur van aanspreken, zowel onderling als in de lijn (nu voelt het alsof een wangedrag, slechte motivatie) niet aangepakt worden.

Bureaucratie.

Samenwerking OI-Account en opsporing.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Betere samenwerking en afstemming tussen de voorkant (Account-OI) en de opsporing.
- Meer kennis en durf/ lef (vernieuwing) bij het inzetten van BOB-middelen.

- Copernicus loslaten voor kleine onderzoeken.
- Werk naar de mensen in plaats van mensen naar het werk.
- Werk creëren buiten de Randstad.

- Werk naar mensen in plaats van mensen naar werk.
- Loslaten projectmatig werken voor alle onderzoeken.

Stoppen met collegiaal management in de CT's. In ieder CT één chief operations die over de onderzoeken gaat, één chief staff die over personeel gaat, één chief account/ informations. Organiseer operationele analyse in onderzoeken door goed gekwalificeerde en opgeleide mensen. Geen mensen van C-niveau (zonder dat ik iets wil afdoen aan al hun inzet en arbeid, respect daarvoor maar het werk vraagt meer).

- Prioritering van zaken.
- Aanpak van toeslagfraude door allochtonen, wat veel medewerkers frustreert en demotiveert.

Fiod/ management versterken met Fiod/ organisatie deskundigen. Niet alleen passanten, maar ook vak-M1'ers. Waartoe zijn wij op aard? Meer terug naar de roots, aansluiting houden met de Belastingdienst.

- Gecoördineerde themagerichte opsporing in de actualiteit.
- Het op peil houden en ontwikkelen van financiële, fiscale en ICT expertise van rechercheteams.

- Efficiënt werken.
- Minder praten/ brainstormen maar handjes aan het werk.

- Communicatie.
- Samenwerken.

- Informatie naar medewerkers over de doelstellingen en de wijze waarop deze bereikt moeten worden.
- Eenduidigheid besluitvorming.

Meer nadruk op doen wat echt belangrijk is en de medewerker daarin ook de ruimte te geven. Laat die streepjescultuur los. Gewoon aan het werk!

Functiewaardering (functie in de rol).

- Overleg tussen afhankelijke procesonderdelen.
- Doelgerichtheid van handelen kan worden verbeterd.

Capaciteitsuitbreiding.

Aandacht voor zittend personeel die werk onder hun niveau doen.

- Het nakomen van gemaakte afspraken.
- Een duidelijkere koers met bijbehorende sturing.

Automatisering, account vs. opsporing.

Efficiëntie.

- Verjonging van personeel, vers bloed.
- Inspelen op ontwikkelingen op IT gebied.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

7j) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen de FIOD opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

De samenwerking met andere disciplines kan beter georganiseerd worden n.m.m. Ik heb meegemaakt dat niet duidelijk was wie verantwoordelijk was op het moment dat drugs gevonden werd op zoeklocatie en hoe, wie en wat er met de verdachte c.q. drugs moest worden gedaan. Politie had te maken met uiterst tijdstip dat zij mochten werken c.q. locatie veiligstellen i.v.m. werktijdenregeling wij waren nog niet klaar met zoeken.

- De automatisering.
- Het Nieuwe Werken.

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- De dienst mag n.m.m. wel iets zorgvuldiger met haar medewerkers omgaan. Er moeten eerst weet ik hoeveel mensen uit ivm bezuinigingen en vervolgens komen er weer veel, vooral jonge, medewerkers bij.
- Verder mag er wel iets beter gecommuniceerd worden over de herinrichting van de regio's qua huisvesting en werkverplaatsing. Mensen horen niet(s) dan wel zeer laat of en wat de plannen zijn!

- Intensiveren toezicht.
- Verjonging organisatie.

Minder bureaucratie.

- Het creëren van (relatieve) rust in de organisatie.
- Aanname beleid personeel.

- Moderne zoektools in de digitale systemen.
- Meer aandacht voor de kleine fraude c.q. oplichting van de Belastingdienst.

Ten eerste moeten we af van horizontaal toezicht. Controle is beter dan vertrouwen. Meer mensen aan de bak. Eindelijk weer mogen doen waar we goed in zijn. Ten tweede wordt het tijd dat er weer vakmensen aan het roer komen i.p.v. al doe academisch geschoolde managers. De dienst gaat hieraan kapot!

Meer duidelijkheid, uitleg over de in gang gezette en nog komende veranderingen in de organisatie. Volgens mij is de werkvloer niet overtuigd van het waarom en het beoogde effect. Dat wordt versterkt door de onzekerheid over de toekomstige werkzaamheden en de plaats waar deze worden verricht.

- Minder eilandjes.
- Klantgericht.

- Sterkere profilering verticaal toezicht.
- Betere PR.

- Aanpak van toeslagfraude door allochtonen, wat veel medewerkers frustreert en demotiveert.
- Niet afdoen met dooddoeners zoals, dat is snijverlies!

Men moet blijven controleren. Vertrouwen is goed, maar je kunt niet zonder controle. Datamining. Goed gebruik van alle beschikbare informatie binnen de dienst die over een lappendeken van systemen verspreid zijn. Inzicht bij de medewerkers vergroten over de beschikbare informatie.

Meer controle/ toezicht!

- Niet te veel focussen op horizontaal toezicht.
- Hardere aanpak van fraudeurs.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Beter imago kweken binnen de samenleving (met name bij het bedrijfsleven).
- Niet teveel uitgaan van het vertrouwen in (rechts-)personen. Horizontaal toezicht toepassen waar het kan, maar op sommige onderdelen c.q. middelen dient er meer verticaal toezicht te komen.

Stoppen met reorganiseren en mensen hun werk laten doen.

- Betere controle op de groep niet-compliante klanten.
- Snellere afwikkeling (niet wegstempelen).

Niet zo laconiek zijn, d.w.z. naïef en uitgaan van het goede van de mens. Voorbeeld de toeslagen waarmee volop fraude wordt gepleegd.

- Toeslagen.
- Communicatie.

Werk bij de FIOD en heb helemaal niets met de Belastingdienst. Belastingdienst is voor mij één van de opdrachtgevers en daar blijft het bij.

Geen reëel beeld m.b.t. de instelling van bepaalde groepen mensen/ culturen. Voorbeeld al jaren is (intern) bekend dat er wordt misbruik wordt gemaakt van Toeslagen en Belastingdienst systemen. Hier is lang weinig aan gedaan. Veelal wordt er iets ontworpen en geïntroduceerd waarbij vooraf bedacht zou kunnen worden dat er gaten in het ontwerp zitten. Kritische geluiden hierover worden veelal niet gehoord en daar gaat het fout. Uit de praktijk: tolken hebben het volgende opgemerkt. Voornoemde mensen komen uit heel andere culturen. Culturen waar zij trucjes hebben ontwikkeld om daar te overleven. 'Ze kijken naar gaatjes om te overleven' in de zin van 'hoe kan ik er iets uithalen'. De Nederland samenleving is gebaseerd op vertrouwen en de zaken zijn netjes geregeld. Wanneer deze mensen 'hier komen is het voor hen een paradijs''. De BD zou moeten kijken naar haar eigen cultuur die maakt dat er zo lang misbruik kan worden gemaakt van bijvoorbeeld Toeslagen of Belastingdienst systemen.

Efficiëntie verbetering in het algemeen.

- Achteraf betalen van toeslagen, na controle.
- NL is een pinautomaat voor vele criminele buitenlanders, BD leer je les.

- Meer controles met diepgang.
- Toeslagen pas uitbetalen na controle a.d.h.v. voorhanden zijnde informatie (BVR/Fibase/ etc).

- Controles (her)invoeren/ intensiveren bij bedrijven.
- Controles bij aanvraag toeslagen.

- Meer controle.
- Minder vertrouwen.

- Te weinig controle achteraf.
- Te weinig controle vooraf.

Automatisering en ontwikkelen en testen van nieuwe programma.

- Betere controle op alle processen waardoor niet onnodig miljoenen weggegooid/ gegeven worden.
- Verbetering en onderlinge afstemming van de automatiseringsprocessen.

- Het uitbetalen van Toeslagen zeer kritisch bekijken.
- Afschaffen van de huidige werkwijze m.b.t. kinderopvangtoeslag.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

Ik hoor wel eens zeggen: 'als de BD zou doen wat ze moeten doen, hebben we geen bezuiniging nodig'. Meer en betere controle.

- Samenwerken.
- Doelen duidelijk maken.

Samenwerking. Als we gegevens willen van de Belastingdienst dan moeten we die vorderen via de OvJ. Ergens is dat gek. De Belastingdienst moet af van horizontaal toezicht. Gedeeltelijk is dat goed maar ze moeten meer naar buiten.

Betrokkenheid van de medewerkers mag meer worden gewaardeerd en de Belastingdienst moet af van het suffe imago.

Service-verlening aan de belastingbetalende burger (VIA is echt super). Alle aanwezige controlemiddelen (beschikbare gegevens) gebruiken op vanuit de BD uitgaande geldstromen te kunnen goedkeuren!

Er is veel meer geld te halen door hetzij de voorkant van de processen beter te benutten hetzij meer systemen met elkaar te koppelen.

- Geen vertrouwen meer hebben in bedrijven en hun eigenaren. We weten inmiddels dat de notaris en de banken niet meer te vertrouwen zijn!
- Systemen op elkaar laten aansluiten en dat er vangnetten komen in de systemen zodat er minder fouten gemaakt kunnen worden door belastingplichtigen en er minder misbruik kan worden gemaakt.

- Beter toezicht/ controle m.n. op juistheid teruggave omzetbelasting.
- Beter toezicht meer controle op kindertoeslag, huurtoeslag etc.

- Sneller en vooral effectiever acteren op fraudesignalen, het is te gek voor woorden dat jarenlang in de zorg en toeslagen onbekommerd gefraudeerd kan worden, waardoor de belastingbetaler weer moet bijstorten en door de Belastingdienst niet of veel te laat wordt geacteerd.
- Op landelijk gebied veel beter samenwerken met andere overheden, het op elkaar afstemmen van systemen zodat fraude veel sneller in beeld kan komen.

- Richting onze klanten. De laatste jaren hebben we veel te veel moeten werken op basis van vertrouwen. Met name ondernemers hebben recht op controle/ toezicht. Soms lijkt de ruimte die geboden wordt om te 'rommelen' bijna op uitlokking.
- Richting het personeel. De Belastingdienst moet in de toekomst weer een betrouwbare werkgever worden. Al jaren worden we gekort op ons inkomen. Beloften om na 40 dienstjaren met pensioen te mogen gaan zijn inmiddels vergeten en oude rechten zijn gesloopt. I.p.v. op mijn 58ste met pensioen te kunnen is dat eerst verlengt tot mijn 62ste, daarna tot mijn 65ste en nu uiteindelijk tot mijn 66ste levensjaar (48 dienstjaren). En toch gaat men er van uit dat het personeel loyaal blijft ten opzichte van de werkgever!

We moeten weer gaan controleren en niet uitgaan van de goedheid van de burgers. Compliance gedachte is een horrorverhaal. Verzonnen door bureauklerken op 8 hoog en niet besproken met de werkvloer.

- Informatiehuishouding.
- Primair proces leading.

Beter gebruik maken van jonge stagiaires (ook die stagiaires die een externe duale opleiding doen en op basis van minimumloon een tijdelijke aanstelling nodig hebben om de opleiding af te ronden) zodat wanneer ze binnen de organisatie passen, daarna kunnen solliciteren op een vacature op HBO dan wel wetenschappelijk niveau.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Controle gebouw: afschaffen van de horizontale controle, meer fysieke controles.
- Teruggaafregeling OB: veel meer controles en derde onderzoeken.

- Verbeteren handhaving/ toezicht.
- ICT.

- Nog meer aanwezig zijn bij grote publiek.
- Beter laten zien wat we doen en duidelijk maken waarom we dat doen.

- Veel meer projectmatig werken met task forces op onderwerpen.
- Veel meer werken vanuit de beschikbare data en daar handhavingstrajecten op starten.

- Meer fraudegericht controleren, luisteren naar de werkvloer over waar fraude plaatsvindt.
- Efficiënter werken door betere prioriteiten stellen en niet de waan van de dag laten regeren.

- Efficiëntie.
- Top-bottom en dan ook vice versa.

- Meer personeel.
- Meer personeel.

Naast horizontaal meer fysiek toezicht! Op elke een eenheid een fraude team c.q. team bijzonder aanpak.

Informatiehuishouding!

Ik heb de indruk dat de Belastingdienst teveel naar het pijpen van de politiek danst, zonder voldoende tegengas te geven wat betreft capaciteit/ mogelijkheden bij wetsvoorstellen. Daardoor heb ik het gevoel dat de leiding van de BD meer politiek georiënteerd is dan als manager van een uitvoerend lichaam.

- Het 'management' mag wel eens wat vaker naar de 'werkvloer' luisteren bij het nemen van beslissingen die de werkvloer aangaan!
- Ophouden te denken dat veranderingen ook verbeteringen zijn en voorlopig ophouden met 'reorganiseren'.

- Toezicht verbeteren.
- Automatisering aanpassen om fraude tegen te gaan.
- Er gaat teveel door de kelder!

- Meer aandacht voor inhoudelijke kwaliteit van het werk.
- Maak veranderingen af en pas dan een vervolgstap.

- Meer fysieke controles in het veld.
- Vereenvoudiging van regelgeving.

- Inzet op gerichte controles OB/ IB/ VPB.
- Controle op de juistheid van verzoeken om toeslagen, voor uitbetaling.

- Zorgen voor meer doorstroommogelijkheden.
- Leeftijdopbouw moet beter dus jongere aannemen.

Meer focus op de juiste doelstellingen en meer uitwisseling om M2 niveau.

1871564 00901

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

Het Canadese model van organisatie spreekt mij aan. Opsporing meer integreren in de Belastingdienst en niet als apart onderdeel zelfstandig en los van blauw en groen laten opereren. In tijden dat de samenwerking steeds belangrijker wordt een effectievere en efficiëntere internationale samenwerking met (name met) EU-partners door verdere decentralisatie van mogelijkheden wederzijdse bijstand. Dus niet alleen de grensregio's direct met elkaar laten samenwerken. Maar bijvoorbeeld ook door Amsterdam als financieel center van Nederland met 'zusterorganisaties'.

- Meer aandacht voor fraude, slimmere koppeling van systemen om fraude tegen te gaan.
- Meer aandacht voor controle en handhaving.

- Personele aangelegenheden meer op personeel gericht i.p.v. op organisatie.
- Inspelen op toekomstige situatie arbeidsmarkt i.c.m. kennisoverdracht.

- Meer controle.
- Betere controle.

Elke controleambtenaar kan 10 keer zijn kosten binnen brengen. De lasten voor de burgers worden dan ook eerlijker verdeeld. Automatisering op orde brengen, koppelingen aanbrengen.

- ICT voortvarend moderniseren.
- Kwaliteit huisvesting.

Vertrouwen in de belastingplichtige mag wat minder.

- Interne en externe communicatie.
- Controlecapaciteit uitbreiden en in ieder behouden.

- Interne communicatie.
- Onderlinge samenwerking.

Waardering naar collega's toe, en niet het gevoel geven dat ze eigenlijk te veel te zijn, en dat het niet uitmaakt als men eventueel de dienst zou verlaten. Na [tijd] mag de nullijn wel weer van tafel.

- Hardere aanpak fraude.
- Eerder anticiperen en handelen op fraude mogelijkheden.
- Belastingdienst is nog steeds een papieren tijger.

- Een beter controleapparaat.
- Een veel beter functionerend netwerk.

Vaak nog te veel op cijfertjes gericht. Zaken worden niet opgepakt daar deze lang kunnen duren en dit ten koste gaat van de aantallen. Er wordt nog te weinig gekeken naar competenties en vaardigheden. Het wel of niet hebben van het papiertje is meestal belangrijker.

- Besluitvorming en slagvaardigheid.
- Daadwerkelijke uitvoering van de genomen besluiten en een goede vertaling van de theorie naar de praktijk.

- Stevigere controles.
- Heldere informatievoorziening naar de klant.

- Er dient een betere controle plaats te vinden t.z.v. de juistheid/ volledigheid van ingediende aangiften. Dat is vroeger aanmerkelijk beter geweest.
- Leeftijdsopbouw personeel is niet goed.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

- Meer handen aan het bed.
- Afstemming tussen handhaving (staf) en uitvoering.

- Toegankelijker worden voor de buitenwereld.
- Contact met de inspecteur.

Meer controledichtheid.

- De processen binnen de Belastingdienst zitten in zo'n strak kader dat de flexibiliteit verdwenen is. Dit gaat ten koste van de slagkracht van de Dienst.
- In het kader van onze werkzaamheden lopen we nogal eens tegen wettelijke barrières op die ten koste gaan van de efficiency. De Belastingdienst zou er meer aan moeten doen om de regelgeving aan te laten passen. Al hoelang dit traject dan ook mag duren.

Goede balans tussen preventief en repressief.

Strenger/ strikter optreden en dat ook uitstralen.

Duidelijk zijn dat zaken ook weleens verkeerd kunnen gaan, niet altijd doen of alles goed gaat! Niet altijd vooraan willen lopen, bescheidenheid siert ook!

- Jonge talenten binnen halen.
- Oude ambtenaren met 65 laten vertrekken na 48! Dienstjaren bijvoorbeeld.

- Verhogen van de controledichtheid.
- Instellen van materiële controles.

Meer toezicht en meer zaken aanleveren aan de FIOD die er toe doen.

Collega's in de controle, Belastingdienst en douane, weer de mogelijkheid geven om eens verder te kijken dan precies de controle-opdracht.

Kan ik niets over zeggen, ben van de FIOD.

De automatisering is echt aan verbetering toe. Vervang z.s.m. de oude computers.

Controlecapaciteit uitbreiden, onder het motto vertrouwen is goed (Horizontaal Toezicht) maar controle is beter. Als de Belastingdienst op orde is (BTW-teruggave-fraude/ Toeslagenfraude/ LH-fraude) en haar geld sluizen sluit, dan heeft de FIOD meer tijd voor zaken die er toe doen.

Meer naar buiten treden als controlerende dienst. Hiermee worden de klanten die wel alles netjes doen beloond en de klanten die minder compliance tonen aangepakt.

Daar kan ik eigenlijk niet veel over zeggen omdat ik alleen bij 2 uitersten gewerkt heb, de BelastingTelefoon en de FIOD, maar het mag wel wat minder horizontaal wat mij betreft!

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

8e) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste verbeterpunten voor de Belastingdienst?

Het lijkt te worden geregeld, maar aan toezicht en controle moet veel meer tijd worden gemaakt. Horizontaal toezicht en het daarmee gepaard gaande vertrouwen moet wel met enig regelmaat getoetst worden. Waar HT niet aan de orde is, moet gewoon met regelmaat controle plaats vinden. Belastingdienstmedewerkers moeten ook de tijd krijgen de boekhouding goed na te zien. Te vaak krijgt de FIOD onderzoeken toebedeeld die na verloop van tijd beëindigd kunnen worden omdat de initiële situatie geheel anders ligt dan aanvankelijk gepresenteerd of informatie 'uit de kast komt rollen' die een geheel andere licht op de zaak doet schijnen, soms zelfs zodanig dat er niets van de verdenking overblijft. Dat zou absoluut niet mogen gebeuren.

M2 moet meer en beter leiding geven, betere en snellere aanpak van fraude.

- Meer controle.
- Meer in de actualiteit werken.

Meer verticaal toezicht toepassen. Vergelijk het met het schoteltje van de dame bij de toiletten bij bv. de V&D. Wanneer de dame er niet zit betaalt de helft van de toiletbezoekers niet.

- Personeel meer eigen initiatieven kunnen laten nemen binnen de werkprocessen.
- Meer fysiek toezicht.

Studeren op eigen initiatief wordt door de beperkt mogelijke studiefaciliteiten zwaar de kop ingedrukt, is jammer voor iemand die zich verder wil ontwikkelen, maar een (voor het werk wel zeer relevante, maar niet per se noodzakelijke) studie niet zelf kan betalen. Dat moet volgens mij veel beter kunnen worden geregeld.

Met name de koppeling van beschikbare informatie in BD-systemen moet verbeteren. En minder systemen lijkt me ook beter. 'Droom' op BSNR alles kunnen vinden, van dienstverband/ loon tot woning, gezinssituatie. Een uitdaging!

Luisteren naar de mensen op de werkvloer.

Stop met reorganiseren. Ook hier geldt: veranderingen vooraf doorpraten met de uitvoerende medewerkers.

- BD is politiek gestuurd.
- Ik heb het gevoel dat de politiek verkeerde keuzen maakt.
- We kunnen veel meer opleveren bij meer medewerkers.

Goed meedenken, proactief zijn in de criminaliteitsbestrijding. Laat opsporing, controle en handhaving hand in hand gaan bij de aanpak van de belangrijkste criminele organisaties, criminelen of frauduleuze tendensen.

Niet alle taken willen vervullen.

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Het is het leukste werk binnen de Belastingdienst.

Een transparante platte organisatie, met gemotiveerde managers op M1 niveau. Ik voel wel dat de motivatie bij de M2 laag maar vooral bij de een groot deel van de medewerkers dalende is.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Secundaire arbeidsmogelijkheden.

BD/ FIOD bied een stabiele werkomgeving met duidelijkheid in primaire arbeidsvoorwaarden en secundaire arbeidsvoorwaarden waarbij er voldoende ruimte is voor zelfontplooiing.

- Opleiding.
- Ontwikkelmogelijkheden.
- Collegialiteit.

Juiste balans werk-privé.

Flexibele werkgever die mogelijkheden biedt om je te ontwikkelen en te groeien.

- Afwisselend werk.
- Goede secundaire voorwaarden.
- Studiemogelijkheden.

- Het werk is heel afwisselend.
- Er is ruimte voor flexibiliteit.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden zijn heel goed.

- Goede werkgever!
- Goede arbeidsvoorwaarden.
- Mogelijkheden om een goede balans tussen werk en privé te creëren.

Overheid is een goede werkgever.

- Ontwikkelmogelijkheden.
- Variatie in functies en bestendige werkgever met flexibele werkuren zijn mogelijk.

Betrouwbare werkgever, nuttig en maatschappelijk relevant werk en een goede balans werk/ privé.

Omdat we een goede werkgever hebben die ook klaarstaat voor zijn personeel wanneer het niet goed gaat met de persoon in kwestie.

Afwisseling en dynamiek in het werk.

- De aard van de werkzaamheden.
- De variatie van het aanbod werk.
- De collegiale sfeer waarin gewerkt wordt.

- Collegialiteit.
- Motivatie in het opsporen.

Zekerheid en zaken zijn geregeld doorgroeimogelijkheden zijn goed.

- Grote organisatie met veel (ontwikkel)mogelijkheden.
- Maatschappelijk relevant werk.

Goede werkomstandigheden tegen een goede beloning.

Afwisselend en zinvol werk in de fraudebestrijding.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Flexibel.
- Veel mogelijkheden tot zelf ontwikkeling.
- Goede salaris.

Er is veel mogelijk in binnen de organisatie, zolang je daar zelf maar ideeën over hebt.

Omdat we nieuw bloed en jonge medewerkers nodig hebben, in het huidig tempo van het krijgen van nieuwe medewerkers gaat het erg moeilijk worden om de vergrijzing en aanstormende uittreding van het personeel op te vangen. Ik ben zelf [redacted] en ik zie er van komen dat ik straks, hoewel nog niet zo ervaren binnen de FIOD, straks heel veel nieuwe medewerkers moet gaan aansturen, die dan plots geworven gaan worden omdat de nood te hoog wordt. Van doordacht beleid op dat vlak kan ik de leiding/ overheid (kabinet) niet betrappen.

- Belastingdienst/ FIOD is een goede werkgever.
- Goed salaris.
- Die werkgever heeft snel nieuwe (jonge) medewerker nodig.

Leuk werk bij de FIOD!

Interessant werk met voldoende waardering.

Zelfstandig werken in een dynamische omgeving waarbij je een bijdrage kunt leveren aan een meer rechtvaardige maatschappij.

- De goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
- De mogelijkheden om je verder te ontwikkelen binnen de organisatie.

Uitdagend werk.

- Goede opleidingen.
- Diversiteit in werkzaamheden.

Variatie in werk.

Professionele organisatie met voldoende opleidingsmogelijkheden en vooruitzichten, behalve voor de ondersteuners (B).

Ik werk al [tijd] met plezier bij diverse onderdelen van de Belastingdienst. Ik hier de mogelijkheden gekregen om mij te ontwikkelen van LBO naar HBO.

Dat in deze tijd van crisis en de toekomstige grote uitstroom van oudere medewerkers dit een werkgever is die opzoek moet naar nieuwe (jongere) werknemers. Dus dat hier kansen liggen voor werk bij schoolverlaters.

Ontwikkelmogelijkheden.

Ben werkzaam binnen TOO en landelijk gezien hebben wij hele mooie en uitdagende klussen.

Arbeidsvoorwaarden.

Ik heb uniek en super leuk werk.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

Secundaire arbeidsvoorwaarde al worden die wel minder dus voor hoe lang dit nog een reden is geen idee als die er niet meer zijn ben ik ook weg.

- De prettige sfeer.
- De vele kennis die je opdoet.

Leuk werk met prettige collega's en met een goede sociale zekerheid.

Het gaat bij de FIOD om leuk werk waarvoor je goed betaald wordt.

- Leuk werk.
- Goede ontwikkelmogelijkheden.

Goede werkgever.

Vele mogelijkheden/ functies/ groeipotentieel.

Een professionele werkgever met een afwisselende werkomgeving waar je als werknemer de ruimte krijgt om via je werk een bijdrage te leveren aan een eerlijke maatschappij.

De ruimte die je krijgt om je te ontwikkelen (wanneer je bereid bent deze zelf op te zoeken) en de balans tussen privé en werk.

Uitdagende werkzaamheden bij een A-merk.

- Uitdagend.
- Interessant werk.

Het is interessant werk.

- Organisatie permanent op zoek naar verbeteringen.
- Enthousiast management 1.

Omdat ik het werk bij de FIOD ontzettend leuk vind, en omdat ik het maatschappelijk belang van zowel FIOD als Belastingdienst onderken en onderschrijf.

Afwisselende baan.

- Veelzijdigheid in het werk.
- Geen dag is hetzelfde.

De inhoud van het werken bij de FIOD is aantrekkelijk. Zelf heb ik minder affiniteit met het fiscale domein, maar zeker de andere taakvelden zijn interessant en hebben voldoende uitdaging.

Interessant werk.

Alleen bij FIOD i.v.m. met opsporen/ aanhouden van fraude en/ of verdachte.

- Arbeidsvoorwaarden (werken van tijdelijk naar vastdienstverband).
- Je voelt je betrokken bij de maatschappij.
- Je staat ergens voor.
- Het is een gevoel van democratie.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Opleidingsmogelijkheden.
- Doorgroeimogelijkheden.
- Interessant werk.

Zekerheid in combinatie met leuk werk.

- Mogelijkheden tot ontwikkeling.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Salaris.

Leuk werk in de opsporing.

Leuk en afwisselend werk.

Goede werkgever met mogelijkheden als je dat wil.

Het financieel rechercheren is geweldig leuk om te doen.

Veel mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen.

Interessant werk, die er maatschappelijk ook toe doen.

- Mogelijkheden binnen het werk.
- Zekerheid van werk.

- Arbeidsvoorwaarden.
- Niet zo'n hoge werkdruk.
- Met zijn allen op een mooi resultaat uitkomen.

Ik verdien wel minder dan een gelijke functie in het bedrijfsleven, maar daar staan goede secundaire arbeidsvoorwaarden tegenover, ik heb een jong gezin dus ouderschapsverlof, flexibel omgaan met werktijden en verlof zijn voor mij het belangrijkst.

- Balans werk privé.
- Goede werkgever.
- Goede mogelijkheden in doorgroei.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

Gemotiveerde club mensen die veel op de mat legt.

- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Afwisselend en leuk werk.

Je maakt deel uit van een organisatie met een duidelijk maatschappelijke functie.

- Veel zelfstandigheid.
- Sociale werkgever.

- Zekerheid.
- Leuk werk.

Alleen vanwege de inhoud van het werk.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Betrekkelijke zekerheid m.b.t. behoud van banen.

- Goede werksfeer.
- Interessant werk.

Trots zijn op het voor de maatschappij waardevolle werk dat je verricht.

Ontplooiingsmogelijkheden.

- Veelzijdig.
- Interessant werk.
- Grote mate van vrijheid (binnen bekende kaders).

Omdat ik als ervaringsdeskundige [leeftijd en tijd] meen dat het mij meestal veel goeds heeft gebracht.

- Veelzijdigheid.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden.

- In principe een zinvolle baan, bezig in belang van de maatschappij.
- Goede beloning en secundaire voorwaarden. Zelfstandigheid.

Het gaat over inhoud en binnen de gestelde kaders kun je veel eigen invulling geven aan het werk.

- Veelzijdigheid werk.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.

- Professionele organisatie.
- Leuk/ maatschappelijk relevant werk.

Op zich is het een hele goede organisatie met goede mogelijkheden.

De interessante zaken die zich aandienen.

- Fatsoenlijke werkgever.
- Goede maatschappelijke functie.
- Veel ruimte om je eigen werk in te richten.

Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

Afwisseling in werkzaamheden mogelijk.

Uitstekende werksfeer.

- Zeer interessant.
- Afwisselend.
- Uitdagend werk met goed salaris en individuele verbetermogelijkheden.

- Informele organisatie.
- Veel vrijheid in werk uitoefening.
- Goede beloning.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

De inhoud van het werk, er wordt iets van je verwacht.
Onderzoeken doen die een grote maatschappelijke uitstraling hebben, het inraking komen met bestuursvoorzitters en grote ondernemingen. Verwacht, maar ook onverwachts op actie. Waar vind je zulk leuk werk tegenwoordig.
Goede stabiele werkgever.
Inhoudelijk leuk werk bij de FIOD, werk dat er in mijn ogen toe doet.
In moeilijke tijden bij de overheid komen werken geeft iets meer zekerheid dan in het bedrijfsleven. Je bent tegenwoordig al blij dat je een baan hebt!
- Goede arbeidsvoorwaarden. - Open cultuur. - Prettige werkomgeving.
Leuk en motiverend werk.
Uitdagende job.
Door de grote van de organisatie is het mogelijk om binnen de belastingdienst diverse carrière moves te maken.
FIOD werk is ontzettend leuk waarin je heel veel creativiteit kwijt kan voor een (afhankelijk van de schaal) voldoende/ goede beloning.
Zekerheid.
- Leuk werk. - Goede arbeidsvoorwaarden.
Werkzekerheid.
Betrouwbare werkgever.
Over het algemeen is het zo slecht nog niet.
Bij de FIOD heerst een prettige werksfeer.
Boeiend vak, de gelegenheid krijgen jezelf te ontplooien.
Bijdrage leveren aan bestrijden van fraude in prettige werksfeer.
Maatschappelijk relevant werk.
- Veel vrijheid. - Leuk werk.
- Salaris. - Arbeidsvoorwaarden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14c) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD WEL als werkgever aanraadt bij anderen?

- Werkzekerheid.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.

Interessant en afwisselend werk.

De beloning is ten opzichte van de opleiding goed. Daarnaast krijgen de medewerkers voldoende vrijheid om hun werk naar eigen inzicht in te vullen, m.a.w. voldoende eigen verantwoording.

Betrouwbaar als werkgever.

- De werkzaamheden.
- Ontwikkelmogelijkheden.

Het is dubbel, aan de ene kant zou het heel goed zijn om veel nieuw bloed aan te trekken en deze nieuwe mensen veel vrijheid te gunnen in de wijze waarop zij hun werk doen. Anderzijds moet het niet worden opgevat als een diskwalificatie van de zittende mensen. Onze organisatie heeft het er veel te lang bij laten zitten. De organisatie is er veel te weinig in geslaagd de medewerkers mee te nemen in de ontwikkelingen naar een transparante, klantvriendelijke Belastingdienst, die volledig gebruik maakt van de mogelijkheden die de technische ontwikkelingen en veranderingen het sociale verkeer bieden. De uitdaging die hiermee voor ons ligt is enorm. Ik heb de oplossing ook niet paraat, ik weet zeker dat wij er met ons allen uit zullen komen.

- Uitdagend werkgebied.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.
- Goede salariëring voor ook de starter.

- Fijne collega's en bijzonder werk.
- Je kunt een bijdrage leveren aan de maatschappij.

- Maatschappelijk relevant.
- Interessant.

Dynamische professionele omgeving.

Importantie in maatschappelijk verkeer.

Leuk, afwisselend werk met veel eigen verantwoording.

Maatschappelijke relevantie.

- Ik vind mijn werk erg leuk.
- Daarnaast zijn er goede persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden.
- Is er veel afwisseling in het werk.
- Zijn er goede secundaire voorwaarden.

Inspirerend werk, werk dat ertoe doet.

Afwisselende werkzaamheden binnen een prettige werksfeer.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14d) Wat is de belangrijkste reden dat je niet zeker weet of je de Belastingdienst/ de FIOD als werkgever zou aanraden bij anderen?

- Onduidelijkheid/ onzekerheid qua standplaats/ werklocatie.
- Frequent veranderingen zonder breed gedragen noodzaak en doelstelling.
- Reisbeweging woon-werk door werkgever soms ondergeschikt gemaakt.
- Veel 'ziekte' ten gevolge van reizen woon-werk!

Is vooral een keuze van de ander zelf.

Het lijkt erop alsof externen (nieuw geworvenen) meer gewaardeerd worden als interne mensen, die vaak al vele (tientallen) jaren hun uiterste best voor de Belastingdienst (inclusief Douane en FIOD) doen. Daarom zou ik de Belastingdienst (de overheid in zijn geheel) niet aanraden als werkgever. Ik heb het 'werkgeverschap' binnen de Belastingdienst wel eens beter gevonden!

Persoonlijk nare ervaring met MT.

De beperkte mogelijkheden tot doorgroeien, de glazenplafonds zijn de laatste jaren dikker geworden, er wordt minder gekeken naar competenties, alleen nog naar papiertjes. Hierdoor komen nieuwe (externe) mensen binnen die lang niet altijd geschikt of voldoende gemotiveerd zijn, en het zittende personeel kan niet doorgroeien.

Aanraden vind ik een te sterk woord. Zou het meer als tip willen meegeven, omdat het een goede werkgever is met redelijk goede secundaire arbeidsvoorwaarden en meestal flexibel.

Onvrede van personeel, (maar dit geldt ook voor Douane en Belastingdienst).

- Beloning.
- Ontwikkeling.

I.v.m. geheimhoudingsplicht praat ik in privé niet of nauwelijks over mijn werk.

De ervaringen die ik heb met de opvang van nieuwe medewerkers vind ik niet ideaal.

Teveel negatieve ervaringen.

Omdat aan vaste waarden en opgebouwde rechten vanuit het verleden te pas en te onpas eenzijdig wordt geschaafd en geschrapt. De arbeidsvoorwaarden bij de overheid lopen hierdoor inmiddels duidelijk achter bij het bedrijfsleven.

De Belastingdienst is als werkgever niet betrouwbaar en komt in het verleden gemaakte afspraken niet na. De beloning van ambtenaren worden al jaren op de nullijn gehouden of soms wordt er zelfs gekort. Ons loon is te vaak een sluitpost van de begroting.

Beloning!

Werk hier te kort om dit te beoordelen.

Gebrek aan ontwikkelingsmogelijkheden bij FIOD.

- Doorstroommogelijkheden zijn niet altijd duidelijk.
- Kwaliteit van het werk is lang niet altijd een maatstaf voor een andere functie.

Omdat we steeds meer een logge overheidsmachine worden met een veel te groot kader. Er wordt meer gepraat dan gewerkt.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

14d) Wat is de belangrijkste reden dat je niet zeker weet of je de Belastingdienst/ de FIOD als werkgever zou aanraden bij anderen?

Weinig enerverende omgeving.

Omdat er veel aan het veranderen is.

Omdat er nog altijd een echte ambtenarencultuur heerst en het gros van het personeel niet zo flexibel is als dat naar buiten de organisatie wordt gesuggereerd.

Veranderingen die met name bij de Belastingdienst veel plaatsvinden. Er is m.i. geen continuïteit. Veel ad hoc en geen duidelijke lijn. Dit lijkt voor een nieuwe collega niet makkelijk!

- Het gebrek aan mogelijkheden om eigen initiatieven binnen het werk te ontplooien.
- Jonge mensen en nieuwe medewerkers zijn vaak creatief en creativiteit wordt bij de Belastingdienst en de FIOD vaak gesmoord.

Financiële beloning.

Een pluspunt is dat in de huidige economische situatie de Belastingdienst een betrouwbare werkgever lijkt. De verplichte plaatsing echter lijkt me een minpunt.

Hangt volledig af wie onder 'anderen' wordt verstaan. Niet iedereen zal zich kunnen vinden in het werk bij de FIOD.

Het werk is leuk, biedt voldoende uitdaging. De frustratie AGV wetenschap over miljarden die weglekken door gebrekkige regelingen die vragen om fraude. Hier moet je mee om kunnen gaan.

14e) Wat is de belangrijkste reden dat je de Belastingdienst/ de FIOD NIET als werkgever aanraadt bij anderen?

Weinig mogelijkheden jezelf te ontwikkelen en geringe carrière kansen.

Carrière doorgroeimogelijkheden in combinatie met salarisperspectieven.

Ken geen geschikte kandidaten.

Cynisme.

Het salaris wordt steeds minder i.v.m. stilstand CAO en nullijn en geen inflatie correctie.

- Bezuinigingen.
- De ambtenarenwereld.

- Belastingdienst doet haar werk niet goed, laat miljarden liggen.
- Doorgroeimogelijkheden zijn beperkt door vergrijzing.
- Stijl van leidinggeven is van 1900.

- Arbeidsomstandigheden zijn niet goed, al jaren geen cao, nullijn.
- Minder aandacht voor de persoon.
- Het Nieuwe Werken.

Er is weinig gelegenheid om jezelf te ontplooien. Het is een log schip dat op ramkoers vaart. We hebben de strijd met het kwaad verloren. Criminaliteit loont. FIOD is geen Triple AAA. Het gaan al decennia zo en zal ook zo nog decennia doorgaan.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

Hogere functie.
Mij verder ontwikkelen.
Een kans die zich voordoet en aansluit bij mijn recent gevolgde opleiding en gewenste ontwikkelrichting.
Ambieer een leuke functie waarin ik mijn creativiteit en kwaliteiten kan benutten.
Nieuwe uitdaging en meer leren.
Vooruitgang en ontwikkeling.
Doorgroeimogelijkheden zijn er niet binnen de dienst. Werk wordt steeds minder door het zogenaamde projectmatig werken en Het Nieuwe Werken.
Doorgroeien naar hogere functiegroep.
Ontwikkeling naar nieuwe functie.
Vervul mijn huidige functie al weer 7 jaar en ken ondertussen alle facetten. Normaal was ik nog 5 jaar gebleven en met de VUT gegaan. Maar nu ik nog 9 jaar langer mag blijven was het tijd voor andere uitdaging.
Doorgroei.
Verbreding kennis, eens kijken in de keuken van een andere opsporingsdienst.
- E-functie. - Hogere schaal. - Positie verbetering.
Wellicht elders binnen de opsporing.
Ik wil doorstromen, van E naar F niveau.
- Meer mogelijkheden. - Frisse blik op het werk.
Gebrek aan ontwikkelingsmogelijkheden.
Zelfontwikkeling.
Functieverbetering.
Uitdaging op nieuw werkgebied.
Specialisatie in het ontnemen van het wederrechtelijk voordeel. Hiertoe is een opleiding gevolgd. De reden was uitbreiding van het takenpakket.
Geld.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

De oprichting van de zogenaamde witwas teams, waarvan ik deel wil gaan uitmaken.
Na [tijd] is het voor mijn persoonlijke ontwikkeling goed om weer iets anders te doen.
Binnen de FIOD zijn geen mogelijkheden om horizontaal door te stromen. Ik heb mijn HBO-rechten diploma behaald, maar blijf binnen de komenden jaren op C niveau werken.
Om nog leuker werk te gaan doen en om door te groeien van F naar I.
Stapje hoger.
Nieuwe uitdaging met betrekking tot het werk.
- Ontwikkelen. - Horizon verbreden.
Positieverbetering!
Ervaring opdoen in andere processen binnen de FIOD.
Nieuwe uitdaging.
Ik zou graag willen groeien of verandering in werk willen.
Doorstromen naar hogere functie en betere uitdaging in mijn werk.
Weer eens wat anders.
Afgenomen plezier meer in mijn huidige werk.
- Boeien. - Binden.
Uitdragen van het werken bij de FIOD.
Uitbreiding van taken. Bestaande werk blijft ook doorgaan.
Er is vanuit de leiding begrip voor mijn werksituatie, er verandert echter niets. Indien de situatie zo blijft zal ik binnen de FIOD of Belastingdienst actie ondernemen in de richting van ander werk.
Tijd voor iets anders, al dan niet via IF een jaartje ergens anders in de keuken kijken.
Ik kan dichter bij huis werken.
Nieuwe uitdaging andere omgeving.
Uitbreiding van mijn takenpakket. Kijken wat ik aan mijn werkzaamheden kan doen om nog betere producten te kunnen leveren.
Meer ontwikkelen in een ander team.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

15b) Als je de afgelopen of komende tijd actie hebt ondernomen of gaat ondernemen voor ander werk, wat is daarvan de reden?

- Werkwijze in huidige team bevalt niet.
- Werken wordt onmogelijk gemaakt en teamleiding doet hier niets aan of weet zelfs niet waar het om gaat ondanks zeer veel signalen.

- Lesgeven.
- Variatie.
- Snuffelen aan andere kennis.

Persoonlijke ontwikkeling.

Verandering van werkomgeving.

Over je eigen team heen kijken om zo, indien nodig, bijstand te leveren bij een ander team binnen het CT.

Doorgroeien naar een hogere functie.

- Nieuwe uitdaging.
- Nieuw team.
- Functie verbetering.

Ik wil graag doorstromen, maar loop tegen bureaucratie aan.

Ontevredenheid over de huidige functie-vervulling en over de sfeer op de werkvloer.

Ander team, functieverbetering.

Doorgroeien naar een managementfunctie.

Binnen de FIOD is weinig tot geen ruimte voor technische doorgroei TD. Er is nagenoeg uitsluitend aandacht voor MD.

Een nieuwe uitdaging, een nieuwe omgeving waarvan ik verwacht dat dit mij gaat inspireren (detachering vanuit de Fiod bij Politie).

Ik heb actie ondernomen om een functie te verkrijgen die beter past bij mijn ervaring. Dit is gelukt.

Ik vind het belangrijk om een bepaalde groep brutale mensen te laten merken dat ze niet altijd de hele wereld hebben! Ik vind het een uitdaging om deze groep criminelen op een creatieve manier aan te pakken dat ook is gericht op het afpakken van hun crimineel verkregen vermogen.

Loopbaanontwikkeling.

Ik wil werk doen op mijn niveau.

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Het is bekend, in ieder geval binnen de belastingdienst, dat er miljarden per jaar niet geïnd worden van weg onder meer het horizontale toezicht (te weinig controle) en dat er te veel vertrouwd wordt op 'compliance'. Helaas, de wereld in Nederland ziet er anders uit. Ik ben bang dat als het Nederlandse volk in de gaten krijgt dat we vele miljarden laten lopen terwijl iedereen moet inleveren, uiteindelijk de medewerkers van de Belastingdienst hiervan de schuld krijgen ipv het management en politiek!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

- Focus meer op 'werk naar de mensen'.
- Inzetten op minder (ziekmakend) gereis.
- Projectmatig werken (Copernicus) enkel voor onderzoeken die zich daarvoor lenen.

Mijn verwachting is dat de 'personeelsmonitor' negatiever zal uitpakken als voorgaande jaren. Dat merk ik bij mezelf en ik verwacht dat ook meer collegae ontevredener zijn over hun werkgever. Ik ben benieuwd naar de resultaten!

MT moet meer luisteren naar de werkvloer. Men komt wel op zomerlunches en winterlunches maar met de uitkomsten wordt nagenoeg niets gedaan.

Ik ben pas sinds juni 2012 bij de FIOD en heb de opleiding nog niet afgerond.

Betere mix tussen binnen halen van externen en doorgroeien van interne (loyale) kandidaten. En indien de competenties niet aanwezig zijn, dan geen hoop geven. Nu voelen de doorgroeimogelijkheden vooral afhankelijk van de gunfactor van jet teamleider en ICT.

Er vindt een tweedeling plaats binnen de maatschappij en bij de BD. Mensen die de nieuwe media volgen en zij die dat niet doen. Dit dient nader onderzocht te worden en vervolgens dient actie ondernomen te worden. Daarnaast neemt aandacht voor medewerker af. Onderzocht kan worden of dit gewenst is.

Er zijn al goede dingen in gang gezet, maar m.n. ook de digitale zoekmogelijkheden werken naar mijn mening nog niet altijd.

- De FIOD is een dynamisch bedrijf, in de loop der jaren aardig gegroeid.
- Middelen worden uitgebreid om nog beter te kunnen rechercheren.
- Administraties blijven een ondergeschoven kindje. Ooit heeft iemand geroepen dat de administratieve ondersteuning ontzettend belangrijk is: de spin in het website. Waarom merken we daar dan niets van waardering binnen een bedrijf maakt dat de werknemer een tandje harder gaat lopen voor de baas.

Snel beginnen met externe openstelling van vacatures.

Door het werken met projectleiders is het contact met de teamleider mogelijk minder.

Bij de FIOD is een te star beloningsbeleid.

Ik heb net een nieuwe teamleider dus een goede beoordeling over zijn functioneren kan ik niet geven.

M.b.t. de automatisering blijven we ver achter. Updaten en vooral betere hardware is noodzakelijk. We zijn te veel tijd kwijt met 'wachten'.

Door direct leidinggevenden zou meer contact moeten worden onderhouden met de werkvloer. Men is teveel vervreemd van het primaire proces. Hierdoor is bij de leidinggevenden niet meer duidelijk wat er onder het personeel leeft. Ook kan men dan het management beter informeren over de wensen op de werkvloer. Bij mij bestaat de indruk dat de communicatie tussen de uitvoerders van het primaire proces en het management onvoldoende is.

Een nieuw loongebouw met minimaal een opslag ter compensatie voor de inflatie van de afgelopen 4 jaar en een nieuwe weging van functies!

Bij goed functioneren doorgroei naar hogere functie. Komt motivatie ten goede en instroom van onderaf is goedkoper.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Er wordt gesproken over Het Nieuwe Werken, wat is dat? Ik werk hier nu [tijd] en in die periode is er geen verandering opgetreden. Mbt vraag over efficiency, er is binnen het team nogal een verschil daarin tussen de verschillende medewerkers, kon ik niet kwijt in de vraag. Er wordt in de vraagstelling meerdere malen over de klant gesproken. Mijns inziens is dat een foutief gebruik, in geval van de BD gaat het over belastingplichtigen, in het geval van de FIOD over verdachten. Een verbeterpunt blijft de zoekfunctie op FIOD net, zoeken blijft een drama en niet alle info is er (snel) te vinden.

- Afschaffen van de ambtenarencultuur (9-17 en vooral bewust zijn van je rechten en niet je plichten).
- Schaf FIOD-toelage voor iedereen af en maak een compensatieregeling voor iedereen die daadwerkelijk/ controleerbaar onregelmatig werkt.
- Zorg dat je weet (als projectleider/ teamleider) wat je mensen doen door vaker werkoverleg/ voortgangsbesprekingen te houden.
- Spreek mensen aan op lange doorlooptijden. Door korte doorlooptijden komt er ook meer afwisseling in het werk.

De ruimte geven voor meer open antwoorden!

FIOD is een goede opsporingssnit, maar er is nog veel winst te behalen bij opsporing. Te veel stoffige rechercheurs met weinig beleving en geen zin in verandering.

We zullen doorgaan!

Voor mij bestaat er een groot verschil tussen de organisatie belastingdienst en de organisatie van Belastingdienst/ FIOD met name zie ik dit terug in de houding van het management. Om deze redenen ben ik minder positief in de beantwoording over de Belastingdienst.

Helaas heeft Copernicus geleidt tot negatief effect wat betreft inhoud van het werk en de onderlinge sfeer. Dit had nooit mogen gebeuren!

Genoeg, maar die komen elk jaar al terug.

Beloning naar het werk dat wordt gedaan. Op dit moment doe ik werkzaamheden die tot een hogere schaal behoren maar wordt er niet voor betaald.

Nee, heb ook niet het idee dat hier wat mee gedaan wordt. In hoeverre is het anoniem?

Een aantal zaken zijn al langere tijd te stak geregeld. Nadat zaken door het TPO zijn gekomen, staan de kaders vrij vast. Er worden afspraken gemaakt terwijl vaak de werkelijke omvang nog niet bekend is. Rechercheren is onderzoeken. In mijn beleving dient dit eerst breed gedaan te worden, waarna je er uiteraard niet aan ontkomt om af te kaderen. Dit dient echter gedurende het onderzoek gedaan te worden en niet al bij aanvang van het onderzoek. Het is nu lastig om verdachten toe te voegen of de zaak uit te bereiden met meer strafbare feiten.

Zorg er nou eens voor dat de CAO rond komt!

Maak met name de Belastingdienst slagvaardiger, men kan alle toeslagen/ vergoedingen wel binnen de Belastingdienst brengen maar alleen met controle/ opsporing komt men er niet.

- De nullijn van ambtenaren kunnen in 2014 wel van tafel vind ik, het is wel genoeg geweest na vier jaar stilstaan.
- Betere communicatie.

De Belastingdienst/ FIOD is een prima werkgever. De automatisering echter is waardeloos. Ik weet dat er dit jaar een inhaalslag gaat plaatsvinden en dat is ook hard nodig.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

FIOD

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Integriteit moet niet alleen van de werkvloer verwacht worden.
Ik heb recentelijk het boek 'iedereen CEO' gelezen. M.I. kan een organisatie als de Belastingdienst hiervan leren door het management niet bij een klein clubje onder te brengen, maar dat meer uit te spreiden over de medewerkers, waardoor die meer verantwoordelijkheid krijgen.
Voor het management, behandel anderen zoals u zelf behandeld wilt worden en u zult zich op den duur omringd voelen met een schare trouwe dienstbare collega's (bijv. niet zeuren over oudere collega's).
Mijn antwoorden zijn sterk gekleurd door mijn huidige plek van werkzaamheden (team). Dat geeft volgens mij een beeld dat correctie behoeft.
Ik voel me de laatste tijd sluitpost van het regeringsbeleid. Om mij heen proef ik gelatenheid en zie en hoor mensen zeggen mij boeit het niet, we doen maar wat. Hier moet de politiek en leiding meer aandacht aan besteden.
Laat het personeel zien/ horen wat er met de resultaten van deze monitor gedaan wordt. Niet doen wordt ook geaccepteerd maar zeg dat dan!
De veranderingen binnen de Belastingdienst zorgen er nu voor dat er door de FIOD op teveel borden tegelijkertijd moet worden gespeeld zodat de kans bestaat dat dat ten koste gaat van de kwaliteit van het spel.
- Orden de wirwar van Connect People. - Maak P-direct gebruiksvriendelijker.
Stop met projectmatig werken en Het Nieuwe Werken.
Waardering voor het werk van de C'er is er wel op de werkvloer maar niet bij de werkgever.
Had, nu niet meer.
Een administratie behoort ook bij de organisatie, en daar dient ook over geschreven en naar geluisterd te worden, want vaak begint het onderzoek hier.
- Op de werkvloer is het materiaal waar wij mee werken echt niet meer van deze tijd. Soms een tekort aan printers terwijl wij moeten gaan horen! Ook de pc's en de programma's is uit de tijd. - Investeer in ons gereedschap en niet in telefoons.
Nee, ik heb e.e.a al toegelicht.
- Laat de leidinggevende (teamleiders/ projectleiders) een cursus communicatie volgen. En laat deze kennis neerdalen in de organisatie. - Medewerkers krijgen niet of veel te laat de nodige informatie door. - Helaas besef ik dat er wederom met deze informatie nagenoeg niets is gebeurd. We gaan gewoon verder zoals we al jaren bezig zijn. - Zolang we bij de Belastingdienst alle indicatoren op de verschillende aangiften hebben uitstaan verliest de BV Nederland miljarden. Deze kunnen we in deze tijd goed gebruiken. - Meer bazen weg en meer werkvolk erin.