

Medewerkersonderzoek 2017

Antwoorden op open vragen

De Belastingdienst

Toeslagen



September-oktober 2017

Uw consultant

E: @effectory.com

T: +31

Beschrijvingen en suggesties

Toelichting: Anonimisering van de open antwoorden

De antwoorden op de open vragen zijn in beginsel letterlijk opgenomen. Daar waar asterisken (***) zijn weergegeven, is tekst om privacyredenen weggehaald (ter bescherming van de respondent of het object van diens beschrijving) of omdat er, naar inzicht van het bureau, sprake was van nodeloos kwetsend taalgebruik of schuttingtaal.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

Tips voor de Belastingdienst

N=(349)



Hoe is de situatie nu?

Welke tip(s) heb je?

139		
-	→	belangrijk is om te zien wat er echt speelt op een afdeling. Leidinggevende zou er eens een paar weken tusesn moeten gaan zitten om het te ervaren
Management kijkt naar cijfers en niet naar de mensen, verdiept zich ook niet in werknemers	→	heb affiniteit met je werknemers en niet met cijfers. Wees een mens mens
Wordt niet geen rekening gehouden met privé situaties van de medewerkers. Er wordt te veel naar de kwantiteit gekeken dan naar de kwaliteit, (cijfers gericht). Onze leidinggegevens ik vindt dat ze achterdochtig overkomt tegenover haar medewerkers.	→	meer relaxt tegenover haar medewerkers, en meer begrip tonen voor privé omstandigheden. En meer kijken naar de kwaliteit.
De leiderschapvisie is het uitgangspunt en deze wordt verschillend nageleefd maar op mijn locatie heel strikt. De communicatie is niet eenduidig of gelijktijdig.	→	Creëer een nieuwe vorm of geef een positieve wending hieraan. Hij wordt verkeerd uitgelegd en hij wordt uitgevoerd op een onprettige wijze. Verbeter de communicatie door niet altijd alleen maar in de lijn te werken maar soms ook vanuit hogere lagen gezamenlijk te handelen of communiceren met de werkvloer.
Men voelt zich niet veilig genoeg om naar de manager/TL te stappen en hun ei kwijt te kunnen over zaken die zich afspelen. Waar dit precies vandaan komt is mij onbekend, want mijn TL heeft een open houding tegenover *** teamleden.	→	Tip: je eigen negativiteit en aannames opzij zetten en zelf een open houding aannemen jegens de manager/TL. Elk manager is verschillend, dus als er slechte ervaringen zijn geweest op management gebied bij een voorgaande TL, wil niet zeggen dat dat nu ook het geval zal zijn.
M.i. is er enkel aandacht voor doelstellingen en productienormen e.d.	→	Er mag wel eens wat meer een bedrijfscultuur gaan heersen. Professioneler en als mensen niet functioneren moet daar actie op worden genomen. Daarnaast vind ik dat er veel M2'ers zitten die m.i. niet de kwaliteiten bezitten die nodig zijn om het werk goed te doen.
Uitzendkrachten voelen zich ondergewaardeerd.	→	Hogere beloning en vooral uitzendkrachten niet zomaar naar een andere afdeling plaatsen waar het werk wezenlijk anders wordt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Managementstijl heb geen flauw benul wat zich daadwerkelijk op de werkvloer afspeelt. Het management richt zich alleen puur om de productie, productie en productie (ik ben werkzaam bij Belastingdienst Toeslagen). Het lijkt nu op moderne slavernij.

Meer inlevingsvermogen naar de medewerkers toe, meeverend zijn naar hun medewerkers toe, betere communicatie naar de medewerkers toe, realistischer zijn met het behalen van de productie naar medewerkers toe. Bij ziekte, overlijden van een 1e graad persoon (moeder of vader), meer begrip tonen. Meer ruimte geven in het werk en minder in ons nek hijgen over te strakke cijfers met de productie. Leidinggevend bij Belastingdienst Toeslagen belemmeren namelijk de loopbaanontwikkeling van medewerkers. Als een medewerker zelf initiatief neemt bij zijn of haar leidinggevend, wordt de medewerker alsnog geblokkeerd. Dit mag niet geblokkeerd worden!!! Het gaat de management alleen maar om productie en voor de rest heeft de medewerker niks te zeggen.

Voor uitzendkrachten is het momenteel helder dat wij een resource zijn en wij worden ook zo behandeld. In mijn ervaring zijn we het "Human" gedeelte van "Human Resource Management" kwijtgeraakt. Door deze manier van werken is er al veel kennis en ervaring vertrokken. De manier hoe medewerkers in andere teams (bijv: Belcentrum) worden verplaatst getuigt van een korte termijn visie. Flexibiliteit is net als een elastiek, je kunt het blijven rekken en dat gaat een lange tijd goed. Echter, blijf je het maar telkens uittrekken en uittrekken, zullen er scheurtjes ontstaan. Het is belangrijk om te zorgen dat deze scheurtjes nu niet gaan leiden tot een geknapte elastiek.

Terug naar management met een visie voor lange termijn. Zorg dat het weer "Human Resource Management" wordt. Sommige uitzendkrachten werken hier al 3 jaar en hebben zich enorm ingezet voor Toeslagen. Een absolute prioriteit zal moeten zijn om deze kennis te waarborgen en de loyaliteit te belonen.

Het management is gericht op productie, productie en productie. De werksfeer binnen de teams lijkt volkomen onbelangrijk. De M1 communiceert alleen met de M2. De M2 laag lijkt een doorgeefluik. Hierdoor is er een grote kloof tussen het management en de productie medewerkers. Er heerst een angstcultuur; managers die niet in het stramen passen verdwijnen na verloop van tijd geruisloos.

Stop met de besloten M dagen (waarvan nooit een verslag of terugkoppeling verschijnt) en investeer die tijd in de productie medewerkers. Veel medewerkers hebben meer capaciteiten dan nu benut worden. Wordt werkelijk zo open en transparant als nu slechts beweerd wordt.

1. De afdeling (het team) wordt grote schade toegebracht doordat (ervaren) medewerkers onvrijwillig naar andere afdelingen worden gestuurd om soms werk van een hele andere aard te doen (bijv. belcentrum). Dit wordt gedaan ondanks dat deze handelwijze in het vroege verleden heeft geleid tot het vroegtijdige vertrek van deze ervaren medewerkers. Het resultaat: Er gaat veel ervaring en kennis verloren en het probleem van het tekort aan medewerkers bij het belcentrum blijft onopgelost.

Leer van het verleden en maak niet telkens dezelfde fouten! Als men bereid zou zijn geweest om bij het belcentrum te werken zouden ze wel ergens anders werken voor een hoger salaris. Daarnaast creëert deze manier van "managen" naast verlies en ervaring en kennis ook veel onrust binnen de afdeling met een hoger verloop tot gevolg.

2. Er wordt vanuit het MT gezegd dat wij door hen gewaardeerd worden. Maar in de praktijk is hier niets van te merken. Wij worden onderbetaald en worden als pionnen zonder enige vorm van inspraak herplaatst binnen de organisatie.

2. Bied tenminste de medewerkers die structureel ander werk gaan doen zoals de bezwaarbehandelaars een hoger salaris. Een passend salaris is ons tot dusver ontzegd mede doordat het werk dat wij doen dat hoger ingeschaald is niet structureel van aard zou zijn. Dit argument gaat natuurlijk niet op voor de medewerkers die nu uitsluitend bezwaren behandelen. En doe eens iets met de ontevredenheid die er op de afdeling heerst over o.a. de eerder genoemde punten.

Werkcultuur, atmosfeer is nu rustig.

open communicatie, meer beweging naar medewerkers toe die last ondervinden van problematiek BD in media, en ongewenste communicatie onderling (tl-mdw-MT)

flexibel

niet alle medewerkers kunnen met die vrijheid omgaan

Niet open voor veranderingen.

Meer openstaan voor veranderingen.
Duidelijk communiceren
Openstaan voor feedback van medewerkers
Afspraken nakomen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Ik heb nu vaak nog het gevoel dat wij niet worden vertrouwd door het management. Wij zijn geen medewerkers, maar kinderen die opgevoed moeten worden. En dat voelt niet goed.

Als je aangeeft dat je verantwoordelijkheid verwacht van je medewerkers, vertrouw hier dan ook op. Indien iemand dit vertrouwen schaaft, spreek die persoon er zelf op aan; niet het team. Laat ook de consequenties gelden voor de persoon in kwestie.

Best wel hiërarchisch. En veel managementlagen. Teveel inhoudelijk bezig.

De moderne leidinggevende is meer een coach. Teams van professionals hebben geen "baas" nodig.

niet goed, gezien er niet wordt geluisterd naar de collega's op de werkvloer of de gene die daadwerkelijk verstand van hebben.

Meer naar de mensen luisteren en om advies vragen in plaats van naar cijfers kijken. op management niveau worden er beslissingen gedaan die helemaal niet over een komen met het gene wat er op de werkvloer afspeelt. maar meer politiek die er ook niks van afweten geluisterd en als nog worden doorgevoerd. ook met bonussen is er voor gesteld om niet per persoon te doen maar deze door de groep te doen. Word ook niet na geluisterd.

Het management spreekt over waardering, kennis en ervaring behouden binnen B/T, en medewerkers een goed, prettig en gewaardeerd gevoel geven om het werk wat ze doen. De situatie is als volgt: binnen ons team wordt ca. 20% binnenkort verplicht overgeplaatst naar een ander team, terwijl zij dit niet willen. Uit eerdere resultaten blijkt dat deze medewerkers binnen no time hun baan opzeggen. Dit betreffen medewerkers met veel kennis en ervaring. Dit is in tegenstrijd met de visie van het management. De medewerkers die vrijwillig dan wel onvrijwillig worden overgeplaatst krijgen geen gelijke beloning aangeboden, zij moeten werkzaamheden verrichten waarvoor gelijke medewerkers in het team meer geld krijgen. Ook worden medewerkers aangewezen om extra controles uit te voeren, zich op te stellen als "vraagbaak", nieuwe medewerkers op te leiden (waarvoor geen opleidingsmateriaal beschikbaar is, dit moet zelf geregeld worden), etc. De extra beloning voor deze medewerkers is afgeschaft. Dit motiveert niet om beter te presteren, er is toch geen (financiële) door groei mogelijk. Er wordt ook niet naar persoonlijke ontwikkeling gekeken. Er zijn genoeg medewerkers die veel kennis en ervaring hebben (welke als uitzendkracht werken), maar geen kansen krijgen om door te groeien. Als er een vacature wordt uitgezet via het employability centre wordt er voornamelijk naar opleiding gekeken. De kennis en ervaring en de prestaties die medewerkers al hebben binnen de Belastingdienst worden hierbij niet meegenomen. Het is bijna onmogelijk om als uitzendkracht aan in dienst te komen van de belastingdienst. Kortom, de waardering en het respect voor de medewerker wordt op vele vlakken niet overgebracht door het management.

De visie nakomen die het management probeert over te brengen, voorbeelden: waardering voor medewerkers door ze niet verplicht naar een andere afdeling te sturen, waardering voor werkzaamheden dmv bonus voor extra werkzaamheden (bijv. opleiden van nieuwe medewerkers), bij vacatures of bij het verplaatsen naar een ander team - dus andere werkzaamheden - de beloning opschalen naarmate de werkzaamheden / directe collega's.

management luistert wel naar de werkvloer maar doet er niets mee.

Doen wat de experts op de werkvloer zeggen

Sinds kort hebben wij weer een vaste teamleider toegewezen gekregen. Daarvoor was er sprake van tijdelijke teamleiders

Ik snap dat hier weinig aan veranderd kan worden, maar dit zorgt wel voor veel onrust onder de medewerkers

constante wisseling van management zonder opgave van reden er wordt op hoger niveau besloten om bepaalde burgers van beschikken uit te sluiten zonder over de gevolgen na te denken of dat er al een oplossing voor bepaalde deadline ligt

oorzaak vaststellen samen met de oplossing voordat je burgers gaat uitsluiten en hanteer en afgesproken termijn waarin het proces afgerond wordt en burger wel een uitsluit krijgen voordat er weer BT in het nieuws komt vanuit bijv. Ombudsman

Er wordt teveel gekeken naar cijfers en te weinig naar de manier waarop de cijfers tot stand komen.

Kijk naar de achterliggende verhaal van bijvoorbeeld achterblijvende kwaliteits- en of kwantiteitscijfers.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Er is veel onduidelijk geweest in het afgelopen jaar t.a.v. de besturing. Directeuren leken niet op lijn te zitten, waardoor op de werkvloer een lastige samenwerking werd ervaren. De nieuwe topstructuur lijkt wat helderheid te brengen. Wel blijven lijn- en ketensturing naast elkaar een spanningsveld geven.	→	Zorg er op bestuurlijk niveau voor dat de neuzen dezelfde kant op staan (lijn en keten). En voor heldere verantwoordelijkheden. Dat is essentieel voor de sturing naar managers en medewerkers. Zodat de problemen zich niet blijven of gaan voordoen op het niveau van het werk, van de medewerkers.
De directeur is heel open en benaderbaar, maar de andere managementslagen zijn dit minder. Het beeld dat al jaren heerst (men laat zich te weinig op de werkvloer zien) is nog steeds aanwezig.	→	Meer aanwezig zijn op de werkvloer, open communicatie.
Teamleiders gaan verschillend om met het leidinggeven en het aansturen van medewerkers. Dit leidt tot verschillen die er niet zouden mogen zijn.	→	Meer eenheid in aansturing en misschien sommige teamleiders meer ondersteuning aanbieden.
Manager maakt duidelijk verschil tussen verschillende werknemers in regels en werkzaamheden/targets. Enkele medewerkers weten de manager hierin ook goed te manipuleren.	→	Zelfde regels en afspraken bij alle medewerkers hanteren. In sommige gevallen dient er natuurlijk wel rekening te worden gehouden met de persoonlijke situatie. Leren om te gaan manipuleren. Vaak zijn het dezelfde medewerkers die misbruik van de situatie maken.
Organisatie is -sinds negatief in de pers vorig jaar- erg star aan het worden. Te veel registratie/ indekken ten koste van de werkelijkheid (efficiënte output). Te veel managers opereren nog opvallend "ouderwets", veel volgens theorie X. Bovendien laat ons systeem nog steeds een sterke voorkeur zien voor Alfa-mensen, vooral in de wat hogere managementlagen. Kennelijk is -vooral- sterk zijn in overleven nog steeds koning.	→	Meer gericht op de menselijke maat, zorg dat mensen zich werkelijk vrij kunnen voelen. Werken vanuit vertrouwen, niet alleen aan de buitenkant en in mooie rapporten maar juist in de dagelijkse werkelijkheid. Zorg voor de juiste (passende) managers die deze stijl in zich dragen (Y theorie).
Rigide, lijnsturing puur op cijfers.	→	Geef de medewerker ruimte en vertrouwen om zijn werk goed uit te voeren.
er moet meer naar de mensen op de werkvloer geluisterd worden en meer betrokken worden bij de verandering van processen	→	-
geen ruimte voor opinie van medewerkers	→	feedback/uitleg geven over (ingrijpende) beslissingen naar medewerkers
Vrij gesloten, weinig informatie richting medewerker over ontwikkelingen.	→	Meer transparantie.
Het sturen op cijfers is de laatste jaren prio nummer 1 geworden. Beoordelingsgesprekken betekenen een uitdraai van je productie, qa's en termijnen en daar wordt alles aangehangen. Sturen op cijfers is uiteraard nodig, maar als deze allesoverheersend worden, sla je de plank toch mis en leg je enorme druk op je werknemers. Het MT1 maakt productieafspraken met het ministerie o.i.d. en als dit niet wordt gehaald, wordt de druk op de teams opgevoerd om harder te gaan i.p.v. dat het management kijkt of ze wel haalbare targets opleggen.	→	Goed je werk doen betekent meer dat een uitdraai van productie, qa's en termijnen. Sommige collega's produceren misschien minder maar zijn een vraagbaak in het team, doen misschien minder af maar helpen de burger zo goed dat ze klachten of ander werk voorkomen etc. Of hebben een andere meerwaarde in het team op sociaal vlak. Anderen produceren misschien meer maar helpen nooit iemand of doen het één af maar bezorgen werk aan de andere kant omdat ze dat stapje extra voor de burger niet doen. Kortom: sturen op cijfers oké, maar managen moet meer zijn dan constant met cijfers meppen. Zowel van het MT1 naar het MT2 als van het MT2 naar de productieteams. NB. dit commentaar is voor B/T als geheel en de gekozen managementstijl en niet specifiek gericht op mijn teamleider. Deze wordt immers ook aangestuurd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Er wordt leiding gegeven vanuit wantrouwen. Er wordt continu verscholen achter leiderschapsvisie en het volgen van de lijn bij problemen. Een lijn die niet gevolgd durft te worden vanwege mogelijke loopbaangevolgen (angstcultuur).

Ga in beginsel uit van vertrouwen richting de medewerker. Dat zorgt voor een hogere

Teamleiders vertellen momenteel niet te gelijke tijd als er iets speelt, daardoor kan er veel ruis ontstaan en dus ook verwarring. De roddels gaan best hard.

Om dit recht te trekken en op de zelfde dag de informatie te verstrekken aan de medewerkers.

Er wordt nogal eens besloten om een procedure door te voeren zonder hier overleg te hebben met de werkvloer, dit met het idee dat de organisatie daar bij gebaat is.

Als beslissingen worden genomen die te maken hebben met werkzaamheden die op de werkvloer worden verricht, hier dan ook de werkvloer bij te betrekken.

vanuit het principe "leiderschap" word er sturing gegeven. Toch is het duidelijk dat deze sturing nog steeds niet eenduidig is. Het word natuurlijk wel beoogd. Er is geen enkele intentie om te onderzoeken hoe het kan dat managers verschillend omgaan met medewerkers en ziekte ,zorgverlof etc.. andere secundaire arbeidsvoorwaarden.

teamleiders rouleren. Uiteindelijk hoeft een teamleider niet van de inhoud van het werk te zijn.

Informatie wordt veel te laat gecommuniceerd naar de medewerkers. Vaak lekt er van alles uit en ontstaat er alleen maar onduidelijkheid. Nu ook met de herindeling. In januari was al duidelijk dat deze plaats zou gaan vinden, maar pas in augustus was hier meer duidelijkheid over. En zelfs toen was de communicatie heel beperkt. De teamleiders waren wel op de hoogte, maar mochten het niet doorvertellen. Dit heeft het gevoel van "kleine kinderen" gecreëerd bij de medewerkers. Naast communicatie naar de medewerkers had ook bij de medewerkers geïnformeerd mogen worden betreffende de herindeling. Daarnaast wordt ook slecht gecommuniceerd vanuit productieregie. Als er een behandelvoorschrift is aangepast, wordt dit vaak niet of te laat gecommuniceerd. Voor de medewerkers is het van groot belang om te weten hoe een dossier behandeld moet worden. Wijzigingen in behandelingen moeten grootschalig gecommuniceerd worden.

- hoe eerder gecommuniceerd wordt hoe beter
- zorg dat er geen onduidelijkheid en onrust ontstaat
- zorg voor duidelijke communicatie

Dwingend – Doe het zoals ik het je zeg!
Geef duidelijk leiding door medewerkers te zeggen wat ze moeten doen, zonder te luisteren of veel inbreng van de medewerker toe te staan.

Democratisch – Wij samen
Vertrouwt erop dat medewerkers de capaciteit hebben om de juiste richting voor zichzelf en de organisatie te ontwikkelen.

Wie is ons management? Ik weet natuurlijk wie ze zijn. Maar ze zijn onzichtbaar.

M1, Laat je af en toe zien op de werkvloer. Ga er eens met je laptop tussen zitten. Behandel ook eens een bezwaarschrift. Dan merk je waar je collega's tegenaan lopen.

Wat zijn de doelstellingen voor dit jaar? Er zijn managementcontacten/jaarcontracten. Waarom is dat zo abstract? Het gaat toch om ons werk?

Deel de doelstellingen en maak dat iedereen weet wat er van ons allemaal verwacht wordt. Stop het niet ergens weg.

MAMAGEMENT WORDT BE-OORDEELD OP BASIS VAN GEHAALDE RESULTATEN.

Management dient ook op basis van de team-beoordeling op hun manier van leidinggeven te worden beoordeeld.

Vaak horen wij op het laatste moment dat er afscheid wordt genomen van een collega (leidinggevende voornamelijk). Hier wordt vaak heel summier toelichting op gegeven.

- meer transparantie over de gang van zaken naar medewerkers toe

Het management (de top) is vervreemd van de fysieke collega's op de werkvloer. De informatie voorziening van bovenaf is slecht.

De Belastingdienst is nog steeds een organisatie om trots op te zijn, maar we moeten naar elkaar leren luisteren. Zodat de problemen kunnen worden aangepakt. Verder moet het management helder zijn in de keuze die ze nemen om de organisatie te leiden. En graag dit helder en op tijd communiceren.

Teamleiders hebben tunnelvisie, slechte management eigenschappen en denken het allemaal al heel goed te weten.

Meer investeren in betere teamleiders.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Er wordt te weinig naar het welzijn van de medewerkers gekeken. De aanwezig kennis, ervaring en vaardigheden worden onvoldoende gebruikt. Er zijn geen doorgroeimogelijkheden. De beloning is ondermaats in vergelijking met vaste krachten die hetzelfde werk doen.

Bied perspectief aan de huidige werknemers, zodat zij met hun kennis, ervaring en vaardigheden niet de deur uitlopen.

Er wordt voornamelijk gestuurd op kwantiteit.

Sturen op kwaliteit.

Gebrek aan inhoudelijke kennis, Switch werkt niet inspirerend

Ga in gesprek met managers van andere teams over stroef lopende zaken in de samenwerking en laat medewerkers blijken dat signalen opgepakt worden

Geen openheid over de persoonlijke gevolgen voor medewerkers van de veranderingen binnen de organisatie. Te weinig aandacht voor het welzijn van medewerkers. Waardering is niet voelbaar. Niet zichtbaar op de werkvloer.

Meer transparantie en het gezamenlijk zoeken naar oplossingen op maat. Problemen die medewerkers op het werk ondervinden, serieus nemen. Meer waardering tonen voor de inzet van medewerkers. Zichtbaar zijn.

Er wordt nog steeds op "traditionele" wijze leiding gegeven. De focus ligt nog te veel op produceren. Hoewel dit inherent is aan het werk, worden de ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden van de medewerkers veelal achterwege gelaten.

Het zou goed zijn als er weer officiële rollen/functies worden ingevoerd, zoals experts en coördinatoren. Hierdoor kunnen medewerkers binnen de organisatie zich ontwikkelen en ook daadwerkelijk doorgroeien. De ervaring die ze in deze rollen/functies opdoen is zeer waardevol voor het vervolg van hun loopbaan. Ik ben van mening dat op deze manier mensen meer gemotiveerd zullen zijn dan in de huidige organisatiestructuur. Nu is de enige manier om door te groeien solliciteren naar een andere baan.

Leidinggevende weinig zichtbaar op de werkvloer, weet daarom niet altijd wat er speelt.

Kom op de werkvloer zitten, dan ervaar je wat er speelt en gebeurt op de afdeling

Aansturen op kwantiteit en niet op kwaliteit. Vertrouwen op bepaalde sleutelfiguren binnen een team. Wantrouwen van medewerkers. Medewerkers als kinderen behandelen.

Kwaliteit belangrijker maken. Staar je niet blind op de sleutelfiguren. Deze halen achter de rug vd manager ook dingen uit. Vertrouw medewerkers. Alle medewerkers als volwassen zien en benaderen.

Er wordt voor mijn gevoel te vaak over de medewerkers gepraat.

Als het gaat om keuzes maken... PRAAT dan met de mensen die de kennis bezitten. En neem dan pas een afgewogen beslissing. En Communiceer die dan ook weer mét de medewerkers. Transparant graag.

de visie wordt niet gedragen door het MT. waardoor het bij voorbaat mislukt

De visie laten dragen door het MT

Het management geeft in Den Haag (BT) leiding d.m.v. de leiderschapsvisie. Ik heb het idee dat Utrecht op een andere manier stuurt.

Binnen BT op de zelfde manier sturen. 1 lijn trekken.

zet geen uitzendkrachten in voor structureel werk

-

We hebben op dit moment 1 manager voor de hele afdeling van ca. 50 personen.

Het zou prettig zijn als de oude situatie weer terugkomt, dus 2 managers, die elk verantwoordelijk zijn voor 25 personen.

gesloten naar medewerkers toe, vaak wordt er gezegd dat er zaken nog niet duidelijk zijn en dan op het laatste moment informatie/veranderingen te horen krijgen.

veel transparanter naar medewerkers toe zijn/ betere communicatie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139	Managementstijl
redelijk	meer op de voorgrond
Leidinggevende toont weinig interesse voor privé situaties	Meer empathie tonen
redelijk	-
-	Zorg dat de medewerker centraal staat.
totaal gebrek aan communicatie of gevoel wat er leeft op de afdeling. Manager geeft niet de indruk voor zijn team op te komen of überhaupt te weten hoe hij zijn werk moet doen. Lijkt meer bezig te zijn met zichzelf en met zijn *** dan met de afdeling.	Communiqueer met de medewerkers. Verdiep je in de werkzaamheden van het team en ben aanwezig voor de medewerkers. Geef de indruk te staan voor je medewerkers.
focus op aantallen, weinig aandacht voor kwaliteit en hoe klantgericht te werken	continue bijeenkomsten om met team in gesprek te blijven over kwaliteit en klantgericht werken. Kwaliteitscontrole
Onveilig. Info gedeeld in persoonlijke gesprekken wordt gedeeld met *** Niet gericht op maximaal inzetten van competenties van medewerkers Niet bericht op 'leren'	Gebruik de kwaliteiten van allen. Leidinggeven bestaat uit 'leiden' en 'geven'. Maak dat waar.
Niet al te goede communicatie tussen M/T en medewerkers.	Verbeterde kortere lijnen en meer inventarisatie van de beschikbare kennis bij medewerkers.
Er werken bij toeslagen meer uitzendkrachten dan vaste krachten. Ik vind dat sommige uitzendkrachten na 3 jaar goed werknemerschap meer vastigheid verdienen. Ze hebben goed gepresteerd op werk, maar worden na een aantal contracten weer helaas op straat gezet. Later worden ze na 6 maanden weer aangenomen door de uitzendbureau voor de zelfde functie. Vind dit slecht werkgeverschap!	Uitzendkracht meer een kans aanbieden voor een vaste baan. Zeker als deze personen langer dan 3 jaren werken en hele goede prestatie leveren. Zo n persoon levert dan eigenlijk werd wat 3 nieuwe personen zouden leveren in die zelfde functie. Dit lijkt mij wel beter voor de bezuinigen, aangezien 3 uitzendkrachten meer kosten 1 uitzendkracht die meer verstand heeft van de functie.
te vluchtig. Nu veel weg vanwege overleg binnen management en vakoverleggen	geef manager de ruimte om aandacht aan hun personeel te geven.
Er worden wel een in een periode team verschuivingen gemaakt, dat collega's van de ene team naar de andere team gaan.	Ik zou dat zo veel mogelijk beperken zodat kennis en sfeer optimaal blijven.
Al enige maanden geen directe leidinggevende. Bij vervangende leidinggevende merk je dat hij/zij voorkeur geeft voor eigen team. Al enige tijd geen echte teamoverleg gehad. Vervangende teamleider komt af en toe de kamer in, roept de team bij elkaar. De helft hoort dat niet, waardoor zij de 'teamoverleg' missen. Geen notulen, dus je moet van anderen horen wat er verteld is. Al meer dan een jaar geen functioneringsgesprek gehad. De herindeling is nauwelijks gecommuniceerd. Enkele dagen voor de herindeling wordt een lijst gemaild met de nieuwe teams. Vervolgens wordt er ook niet gecommuniceerd dat de herindeling niet meer door gaat (maar uitgesteld wordt). Slechte communicatie!!	Betere communicatie. Een teamleider die wel een team kan 'leiden' en beter kan communiceren. Een teamleider die structuur brengt binnen een team en waardoor wij ons geen tweede keuze voelen. Betere communicatie over de herindeling en wat de nut is dat de uitzendkrachten en de vaste medewerkers gescheiden worden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Management wordt niet serieus genomen, te weinig gesprekken over wat er wordt beleefd en wat er speelt in de organisatie. We leven in de waan van de dag. Tijdens M-dagen is er geen ruimte om zaken te delen, integriteit hoe ga je daar mee om, wat speelt er in de organisatie, wat leeft er bij het Management, hoe veilig voelt met zich etc.

Als je geen veilig gevoel hebt komt er niets uit alle goed bedoelde overleggen, en wordt er niets besproken. Werk aan een veilig gevoel en geef eens een compliment. We benadrukken alleen wat er niet goed gaat, niet voldoende wat er wel goed gaat.

kinderachtig en overdreven autoritair

Dat de bovenste top de teamleiders een keer aanspreken op hun gedrag tegenover medewerkers en ze een gedegen management-opleiding geven

MT-leden hebben een brede portefeuille waarbij de agenda geleid wordt door externe belangen. Dit gaat ten koste van sturing aan de interne organisatie

Bedenk een nieuw construct / verdeling in portefeuille waarbij de balans intern/extern altijd geborgd blijft. Bijvoorbeeld door verdeling externe en interne focus expliciet te maken

Ik werk hier nu *** jaar, in deze *** jaar is de relatie van de M1 en de teamleiders nooit zo slecht geweest. M1-ers komen en gaan weer net zo snel. Er speelt iets, maar we weten niet wat, dat geeft onrust. Als een nieuwe M1 komt en "te vooruitstrevend" is, die zien we dan snel weer verdwijnen. De "oude garde" vindt dat namelijk niet fijn. Gelukkig hebben we wel een goed teamleider die ons team goed aanstuurt.

Moet meer naar werkvloer geluisterd worden. Medewerkers zouden het fijn vinden als er weer wat meer rust is. Dat soms veranderingen nodig zijn, dat kan, meer uitleg waarom zou dan ook fijn zijn.

Managementstijl is totaal niet coachend en dikwijls ad hoc. Er worden zonnig gesprekken gevoerd met medewerkers, waarbij er enkel wordt gekeken naar productie en kwaliteit. Je mist vaak de inhoud en de visie en missie van de BD toeslagen. Dat is wel jammer, maar heeft ook te maken met de organisatie cultuur.

Voor de teamleiders, zou het tip zijn om een toepasselijke coachingsstijl te ontwikkelen. Hierbij komt de teamleider beter tot zijn recht en daarbij ook de medewerkers. Het doel is om uiteindelijk het proces beter in te richten, maar daarvoor moeten de neuzen wel dezelfde kant op wijzen. Het begint ook bij jezelf als medewerker uiteraard, maar een teamleider moet je daarbij ook zeker aansturen.

Managers, vooral M2, worden niet goed beoordeeld op hun leidinggevende kwaliteiten. Ze worden vooral afgerekend op cijfers, maar zijn veelal niet in staat die cijfers juist te onderbouwen. Ik heb veel M2 managers gehad, maar slechts een enkele staat op voor zijn team. Ik vind ze vooral gemakzuchtig, dansend naar de pijpen van de M1. Het niveau is om te huilen, ze kunnen soms nog geen email verzenden zonder taalfouten. Ik denk dat het niveau van de meesten niet hoger is dan MBO, als dat getest zou worden. Ik denk weleens dat er bewust ja-knikkers worden aangenomen, lekker makkelijk voor M1. Ik ben dus ernstig niet te spreken over de meeste M2-ers. Natuurlijk zijn er uitzonderingen, maar die zijn meestal snel weg omdat het ze onmogelijk wordt gemaakt voor hun team op te komen

M2's moeten wat mij betreft meer instaan voor hun medewerkers. Ze moeten Nee durven zeggen tegen M1 of hoger, als gestelde doelen niet haalbaar zijn omdat het ten koste gaat van de kwaliteit van het werk, of omdat het voor de medewerkers teveel werkdruk oplevert. Bovendien moeten managers doortastend zijn, en niet afwachtend. Hij/zij moet niet direct akkoord gaan met een Nee als hij onderwerpen van zijn team naar een hoger plan wil brengen, of bijvoorbeeld extra autorisaties wil regelen. Hij/zij moet dan volharden of overtuigd raken van argumenten waarom iets niet kan, en dit dan overbrengen aan zijn team. Beoordelingen gebeuren nu hoofdzakelijk op basis van cijfers, terwijl de kwaliteit ondergeschoven is. Een manager hoeft wat mij betreft niets van het proces te weten, maar moet open staan voor informatie uit zijn team, en daar als goed manager iets mee doen.

Ik merk nauwelijks dat we een leidinggevende hebben op de afdeling. Hij is te afstandelijk

Moet meer betrokken zijn met het team.

1. In de huidige situatie vind ik dat er totaal geen aandacht is voor ontwikkeling van de medewerkers. Persoonlijke groei bijvoorbeeld door middel van bijvoorbeeld een opleiding of cursus wordt niet gestimuleerd door het management. En wanneer een medewerker zelf initiatief toont voor persoonlijke ontwikkeling krijgt de medewerker niet altijd de mogelijkheid om dat ook echt te doen. Dat is merkwaardig aangezien de Belastingdienst bij iedere vacature vermeldt dat ze dat wel heel belangrijk vindt en ook stimuleert.

1. Stel duidelijker vast wat een medewerker moet doen om een opleiding en/of cursus aan te vragen en geef ook echt de ruimte om dat te doen.

2. De managementstijl bij Toeslagen wijkt te veel af van de rest van de Belastingdienst.

2. Maak de managementstijl van Toeslagen gelijk aan de van de rest van de Belastingdienst.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

productie gericht, geen oog voor privé omstandigheden geen directe aansturing. Mindere prestaties (kwal. en kwant.) worden pas besproken bij voortgangsgesprek ipv direct.	→	In gesprek gaan met de medewerk/ster. afspraken maken hoe hij of zij de prestaties (kwal. en kwant.) gaat verbeteren.
veel werk is van boven opgelegd met een productienorm.	→	Weg met de management laag en maak teams die zelf verantwoordelijk zijn voor een bepaalde hoeveelheid werk.
Er is bij de belastingdienst weinig tot geen belangstelling voor de persoon achter het werk. Er is simpelweg geen tijd voor omdat leidinggevenden teams hebben met teveel medewerkers.	→	Kleinere teams en eilandcultuur verminderen
Op dit moment is er weinig tot geen tijd om te kijken naar een loopbaanplanning. Dit kan, maar dan moet dit geheel vanuit de medewerker zelf komen.	→	Toch kijken naar bepaalde ontevredenheid van de medewerker en samen met deze persoon een planning maken. Sommige collega's zijn namelijk al heel lang op een bepaalde vakgebied of afdeling bezig.
Heel veel onduidelijkheden betreffende bepaalde aspecten. Bijvoorbeeld: herschikking.	→	Duidelijke communicatie, die op tijd wordt gecommuniceerd. Niet op het laatste moment wijzigingen doorvoeren. Transparant zijn.
veel besluiten op de korte termijn gericht, M2 wordt weinig/niet betrokken bij besluitvorming die M1 neemt.	→	betrek M2 bij de besluitvorming. Maak hen vaker deelgenoot van het probleem en ook van de oplossing.
Ik heb geen problemen met mijn teamleider. Er is aandacht en er wordt geluisterd naar mij. Lage drempel.	→	-
Het MT neemt onvoldoende verantwoordelijkheid. En neemt zijn voorbeeld functie ook niet serieus.	→	Directer sturen, meer betrokkenheid en grotere aanwezigheid
Vanuit M1 vind ik dat de communicatie te laat komt. sommige zaken zouden naar mijn idee persoonlijk bij een team bekend moeten worden gemaakt in plaats van via intranet. ik heb vaak het gevoel dat beslissingen worden genomen zonder feedback van de werkvloer over de dagelijkse gang van zaken. Zo krijg je 'oplossingen', voor problemen, die door de medewerkers niet als zodanig worden ervaren of benoemd.	→	kortere lijntjes tussen M1 en productieteams (niet zijnde alleen de teamleider, maar ook rest van het team) - meer interactie tussen medewerkers en M1 zodra wordt nagedacht over aanpassingen in plaats van interactie wanneer knopen al zijn doorgemaakt. De onderdeelcommissie hiervoor inzetten vind ik niet voldoende overigens, omdat veel medewerkers zich niet gehoord voelen door de leden van de onderdeelcommissie.
geen sturing, geen kennisneming van het werk, geen interesse in het werk	→	wel interesse en sturing en kennisneming
Weinig persoonlijke aandacht Weinig vakinhoudelijke kennis Geen verbinding in het team	→	Meer aandacht voor de ontwikkeling van de medewerker en voor de medewerker als individu Meer vakinhoudelijke ondersteuning
-	→	luister meer naar de mensen van de werkvloer. Men raakt gedemotiveerd als er niet naar hen wordt geluisterd en zullen dan ook niet meer verbetervoorstellen komen of 100% inzetbaarheid tonen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

De visie die het management op dit moment heeft m.b.t. dit team vind ik persoonlijk niet altijd de juiste. Er wordt nog altijd teveel op productieaantallen en het * percentage afgerekend terwijl wij een opleidingsteam zijn. Ik ben het er volledig mee eens dat wij ons aan de * norm moeten houden, maar dat gaat niet van de ene op de andere dag. Het is uiteindelijk van groot belang om een balans hierin te vinden. Daarnaast wordt er niet daadkrachtig opgetreden wanneer een behandelaar een inhoudelijke fout maakt. Het betekent niet dat diegene moet worden afgestraft, maar het is heel belangrijk dat de fout wel tijdigesignaleerd wordt. Wanneer je telkens gematst wordt is de kans groot dat je niets leert van je fouten. Terwijl als je er op een opbouwende manier op wordt aangesproken dan motiveert het alleen maar om nog meer je best te doen. Daarin verschil ik helaas van visie in vergelijking met het huidige beleid.

* Communicatie moet wat mij betreft directer, niet om de feiten heen draaien.

* Motivatie kan beter, dan heb ik het niet eens specifiek over een financiële motivatie maar maak gebruik van enthousiasme en het wijzen op zijn/haar persoonlijke verantwoordelijkheden om het team te motiveren het beste in zichzelf naar boven te halen.

Er wordt leiding gegeven op basis van het beleid zoals dat bedacht wordt door het MT. Onze leidinggevende benoemt dat ook vaak. Maar het MT weet naar mijn mening niet wat er op de werkvloer speelt, want van het MT zien we nooit mensen op de werkvloer verschijnen.

Laat het MT als ze bepaald beleid voorstaan dit ook eens uitleggen op de werkvloer. Nu wordt er bijvoorbeeld gezegd, 'de productie moet omhoog', maar is het als belastingdienst nu niet veel belangrijker om ervoor te zorgen dat medewerkers beter worden opgeleid, zodat de kwaliteit omhoog gaat? Dat lijkt mij wel. Eigenlijk 2 tips van mijn kant, ga als MT meer met de werkvloer in overleg, en focus veel meer op kwaliteit in plaats van kwantiteit.

vanuit een ivoren toren met managers die voor hun eigen projectjes gaan en daarbij geen oog hebben voor de belangen van wat de belastingdienst dient te zijn en wat dit voor medewerkers betekent.

80% van de managers weg. Zijn over het algemene totaal narcistische eikels die een goed functionerende belastingdienst dwarsbomen en er voor zorgen dat er geen prettige werksfeer hangt.

Lastige gesprekken worden niet gevoerd omdat men de relatie met de medewerker wil goed houden.

-

Goed

De externen bij vergaderingen betrekken.

Het management blinkt uit in afwezigheid, en betreft bij haar beslissingen c.q. overwegingen vaak dezelfde mensen en/of afdelingen.

Wees meer 'fysiek' aanwezig op de werkvloer. Laat zien dat je de mensen serieus neemt, en betrek bij de beslissingen c.q. overwegingen ook de mensen die er - vanuit hun expertise - bij betrokken zouden moeten worden (**).

Vaak worden op een hoog niveau beslissingen genomen die direct invloed hebben op het dagelijks werk van medewerkers zonder dat er met het dienstonderdeel / afdeling overleg of afstemming is geweest. Van de ene op de andere dag zijn bepaalde toepassingen niet meer bereikbaar, autorisaties van hogerhand ingetrokken of nog erger.

Maak voor elke beslissing die van invloed is op dagelijkse werkzaamheden een rondje langs de mensen die geraakt worden door de maatregelen vóórdat een maatregel wordt geïmplementeerd.

Om mij heen zie ik dat er mensen worden afgebrand omdat zij de normen niet of ternauwernood halen. Hierop worden ze afgerekend.

De medewerkers de juiste tools in handen geven en redelijke inwerktermijn afspreken en de medewerkers duidelijk volgen tijdens die inwerktermijn. In samenspraak ten opzichte van de nieuwe opdrachten reële afspraken maken en geen opgelegde.

Management is vaak schimmig, oneerlijk, sociaal onhandig als bepaalde informatie nog niet gecommuniceerd mag worden. bv. Als er veranderingen op til zijn, dan communiceert het management vaak dat men "ook nog niets" weet, waarna achteraf vaak blijkt dat men het al die tijd wel wist, maar er niet over mocht spreken. Dit is slecht voor vertrouwen in de eerlijkheid.

Wees eerlijk, zeg dat je wel informatie hebt maar dat je hierover niets mag (kan/wil) mededelen.

Veranderingen binnen belastingdienst.

Medewerkers beter en vaker betrekken bij veranderingen binnen Belastingdienst.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

139

Managementstijl

Het management behalve de teamleider staat erg van ons weg. In Den Haag heeft ongeveer iedereen dezelfde schaal. Dit klopt echter niet. Er zijn mensen die veel meer doen en dus een hogere functiegroep en schaal verdienen.

Laat ons ook kennismaken met de leidinggevende van onze teamleider.
Zorg dat mensen kunnen doorgroeien naar een hogere schaal en functiegroep. Op dit moment is het erg demotiverend om extra werk te doen, omdat je daar niet voor beloond wordt.

Teamleider neemt niet het voortouw en neemt teveel aan van collega's die de waarheid naar eigen hand zetten. O.b.v. resultaten worden medewerkers niet voldoende gestimuleerd om het beste uit zichzelf te halen. Daarnaast is de communicatie zeer slecht, dit is niet alleen te danken aan de taalbarrière maar zit ook in een stukje gedrag en houding.

Communicatiecursussen
Zelf op de afdeling de sfeer proeven
Kijken naar de resultaten

De communicatie is vaak te laat of niet compleet. Als er iets is hoor ik dit altijd van andere afdelingen zonder er iets over gehoord te hebben van mijn leidinggevende (of het nu wel of niet mijn afdeling betreft). Ook gebeurt het dat er geruchten zijn die de leidinggevende niet kan bevestigen of ontkrachten omdat er nog geen teken is gegeven dat dit gecommuniceerd mag worden (hoe komen de geruchten dan in de wandelgangen).

- Volledige informatie communiceren
- Diverse bronnen gebruiken (niet alleen mondeling, maar ook bijvoorbeeld samenvattend in de mail of op het intranet)
- Alle afdelingen tegelijk informeren (of de betreffende afdeling als eerste, gevolgd door de andere afdelingen)
- Cursus communiceren op management niveau

Er wordt te veel druk op medewerkers gezet om productie af te leveren, want alles draait om cijfers, cijfers en nog een cijfers. Er wordt geen tijd gegeven om met de klant te zoeken naar een oplossing enz.

Mijn tip is, weg met die druk om de cijfers te halen, maar 100% te werken met de klanten. Want als je dat goed oplost zullen ze niet meer snel bellen. De kans op fouten wordt natuurlijk vele malen minder. Snel werken levert fouten op en dat zorgt dat klanten weer gaan bellen enz.

127

Werkcultuur

-

De organisatie motiveert en stimuleert om thuis te werken. Maar de directe leidinggevende stimuleert eerder om dichterbij op kantoor te gaan werken. We moeten er naar toe om thuis te werken. Probeer het dan ook te stimuleren en te motiveren zoals de organisatie het doet. Heb vertrouwen in je medewerkers.

Er is een onderscheid tussen vast en flexkrachten, hierbij leeft nog weleens wat. Het verschil in leeftijd, cultuur en achtergrond speelt hieronderling ook bij mee. Er is geen teamspirit of samen gevoel.

Steek meer energie in de teams zowel als teamleider maar ook als management. Zorg daarbij dat de TL hier ook ruimte en tijd voor krijgen om dit goed te doen. Maak regelmatig zaken bespreekbaar op bijvoorbeeld het werkoverleg.

De werkcultuur van mijn afdeling mag wel wat positiever. Input wordt zelden als positief opgevat. Voor elk oplossing is er wel een probleem. Dit zorgt ervoor dat de motivatie van degenen die er wel werk van willen maken heel erg verzwakt.

Negativiteit neemt makkelijker over dan positiviteit. Toch is mijn tip om positief te blijven, al is iemand ongelukkig met zijn/haar positie. Ook al vinden zij dat zij onderbetaald zijn of ondergewaardeerd worden. Vaak als hier dieper op ingegaan wordt, wordt het duidelijk dat deze gevoelens komen uit hun eigen aannames en karakters.

Weinig professioneel, onvoldoende visie.

Ik vind dat deze organisatie meer aandacht zou moeten hebben voor de kwaliteit van het werk wat m.i. zeer ondermaats is. Er komen 200 medewerkers over van Blauw en die krijgen 2 weken een opleiding, dat is veel te weinig (een voorbeeld). Opleidingsniveau ligt wat mij betreft ook te laag en er moet meer aandacht zijn voor jonge hoogopgeleide personeelsleden die meer moeten worden uitgedaagd in hun werk. Daarnaast vind ik dat kwaliteitsregie niet functioneert. Een voorbeeld: ze hebben een tijd geleden een werkinstructie voor het behandelen van een herzieningsverzoek gemaakt die echt vol zat met fouten. Er zou betere communicatie tussen verschillende teams moeten zijn zodat de lijntjes korter zijn en kennisoverdracht makkelijker gaat.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

altijd ijskoude werkomgeving door airco. Verwarming doet het meestal niet en stoelen zijn zeer slecht. Hierdoor nek en rugklachten. Collega's van de vorige generatie zien de jongere als een bedreiging.

Airco blaast ijskoude lucht. De airco minder hard aanzetten. Andere stoelen geven met rugleuning. De arbeidsomstandigheden zijn zeer slecht. Meer balans tussen verschillende generaties. Tussen een team waarin een goede combinatie zit tussen jong en oud. Jonge collega's die alleen maar tussen veel ouderen mensen in een team zijn geplaatst, worden onderschat en niet serieus genomen.

gericht op productie, waarbij er werkzaamheden bestaan met normen maar ook werkzaamheden zonder normen.

Met productienormen bestaat de kans op kwaliteitsverlies. Bij werkzaamheden zonder normen is duidelijk zichtbaar dat een enkeling de kantjes er af loopt. Dit moet dus beter in beeld worden gebracht.

Bij bepaalde teams worden uitzendbureau's gebruikt als tussenpersonen. Dit leidde er eerst toe dat er vaak nieuwe collega's waren en dat er regelmatig mensen weggingen, maar ondertussen is het team redelijk gestabiliseerd. De meeste mensen werken er vrij lang. Echter, men wordt nog steeds behandeld alsof het team voor een groot deel uit vrij nieuwe mensen bestaat.

Er moet uitzicht worden gegeven op vast werk, een betere financiële beloning, en er hoeft niet zo star te worden gedaan over ziekmeldingen. Nu krijgt men na drie ziekmeldingen een soort controle gesprek met het uitzendbureau. Ik zou zeggen dat de mensen die er nu zitten, al lange tijd, zich betrouwbaar hebben geacht. Verder zou ik u aanraden te kijken naar de redenen van een aantal ontslagen de afgelopen tijd. Collega's worden vanwege teveel verzuim ivm operaties en het aangeven van depressieve klachten ontslagen. Als laatste wil ik aangeven dat er recentelijk weer mensen van ons team aangewezen werden voor overplaatsing naar een afdeling waar zij niet heen wilden; dit was de zoveelste keer, nadat wij al meerdere keren hebben aangegeven dat wij dit niet waarderen, en waarbij ons is aangegeven dat dit niet meer zo zou gebeuren. De meesten van ons werken hier nu vrij lang, en vragen ons af waarom wij nog steeds op zo'n manier behandeld worden; met geen uitzicht op een vaste baan, geen betere beloning ook al wordt er moeilijker werk gedaan of extra taken aangenomen, en de constante onzekerheid omdat wij blijkaar elk moment kunnen worden aangewezen om naar een andere afdeling te moeten waar wij niet heen willen.

Ik merk dat collega's niet allemaal de juiste werkhouding hebben. Privé gaat regelmatig voor werk en er is weinig binding met de organisatie. Aanspreken vinden we lastig en we blijven ons liever irriteren dan elkaar aan te spreken.

Oog voor functioneren en aanspreken op werkhouding
Aandacht geven aan feedback geven en ontvangen.

onze kwaliteitscontrole is opgezet om ons werk efficiënter te maken. momenteel vraagt het erg veel energie. Ik krijg kritiek, wat demotiverend is en waar je veel stress van krijgt. Ook kost het veel tijd, omdat je wil uitzoeken of je echt wat fout hebt gedaan. wanneer dat niet het geval is en je kunt het prima academisch onderbouwen, krijg je geen reactie van kwaliteitsregie en blijft de 'fout' staan. Zo is het onmogelijk om er iets van te leren.

werken op een manier zoals oa *** voorstelt. positief met elkaar omgaan, kritiek en zelfs feedback (wat vaak een eufemisme is voor kritiek) op elkaar in het team zoveel mogelijk vermijden. Geen foutpercentages meer vermelden in functioneringsgesprekken. Fouten moeten op een veilige manier aan het licht kunnen komen, dan kunnen we er zelf en als team van leren (***). Het is een goedkope manier om het welbevinden van collega's te verbeteren en de productie zal ook verbeteren (omdat je niet meer zolang twijfelt voordat je een beslissing neemt).

collega's doen maar 10% van wat ze kunnen

zorgen dat ze zich minimaal voor 90% inzetten

Alleen het werk doen wat je opgedragen wordt, weinig ruimte voor ontwikkeling

Het benutten van de talenten en kwaliteiten van de medewerkers

Saaie werksfeer.

Meerdere malen teamuitjes. Ook te denken aan theater en natuur activiteiten.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

Ieder voor zich, eigen resultaat heilig.

Stuur op gezamenlijke verantwoordelijkheid en het nastreven van bedrijfssonderdeel-brede doelen.

Geweldsig

-

Over het algemeen binnen de BD is er een erge non-profit cultuur aanwezig.

Het zou goed zijn voor de BD als er een meer op prestatie gerichte werkcultuur zou zijn. Beloning naar prestatie.

Meer aandacht voor cijfers en score dan voor kwaliteit. Houden onszelf aan t werk.

Meer tijd voor kwaliteit, werken aan verbetering van kennis bij medewerkers.

Weinig doorgroeimogelijkheden

Ik weet dat de huidige situatie het niet toelaat, maar het werkt best demotiverend als je vrij lang meer en moeilijker werkt doet dan hoort bij je functieomschrijving.

weinig verandering in kunnen brengen in het proces, voorbij de kwaliteitsregie of communicatie m.b.t. brieven aanpassingen

-

Er is een overlegcultuur i.p.v. een goede samenwerkingscultuur. Veel afdelingen werken soms langs elkaar heen.

Met goede samenwerkingsverbanden tussen afdelingen die raakvlakken hebben met de inhoud van het werk zorg je voor een efficiëntere werkcultuur.

Er is veel negativiteit en weerstand (naast dat gewoon keihard wordt gewerkt overigens). Wellicht door de vele veranderingen, het gevoel niet gehoord te worden... Deze negativiteit is helaas wat besmettelijk. En zorgt ervoor dat veel mensen zich in hun werkcoconnetje terugtrekken, hun eigen ding doen, zonder verbinding met anderen. Dat is niet bevorderlijk voor werksfeer, werkplezier of effectiviteit (of het gevoel invloed uit te oefenen).

Begeleiding of programma voor M2 over hoe om te gaan met weerstand en negativiteit bij medewerkers. Dit naast het punt t.a.v. management: meer helderheid over verantwoordelijkheden, en ruimte geven in het werk.

Op het kantoor werken we nog in kantoortuinen. Een inmiddels ouderwets concept, waarbij als er veel mensen aanwezig zijn het erg druk en rumoerig is. Ook het niet hebben van een vaste plek is niet ideaal.

Meer afgezonderde werkplekken met minder collega's bij elkaar. Rustigere werkplekken vooral waardoor je je beter kunt concentreren.

kwantiteit gaat ten koste van kwaliteit

Aandacht voor kwaliteit

sfeer is goed in mijn kamer.

-

Gespannen. Mensen houden hun hoofd onder het maaiveld.

Creëer een veilige ruimte waardoor mensen zich durven te uiten.

Werkvloer wordt niet betrokken bij besluiten MT

Personeel als serieuze mensen behandelen

Het werk moet gedaan worden, ongeacht of je tegen problemen aanloopt.

Meer luisteren naar de mening van de medewerkers over bepaalde situaties waarbij wij van mening zijn dat het anders kan en moet.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

Superslecht mensen snappen niet dat ze betaald krijgen om te werken. Praten en een schoolse cultuur zijn aan de orde van de dag	→	Versoepel het ontslag recht en laat leidinggevende en collega's mensen aanspreken op zaken die niet kunnen. Laat leidinggevende cijfers gebruiken over mensen. Bijvoorbeeld over de kwaliteit.
Door de constante (en toenemende) druk op o.a. productie en de resultaten die daarmee samenhangen lijkt de Belastingdienst (het welzijn van) de mensen achter het werk (de medewerkers) vaak uit het oog te verliezen. Hierdoor is naar mijn mening momenteel een (zeer) negatieve sfeer op het werk ontstaan. Er is een gebrek aan waardering voor het werk wat de medewerkers leveren. Medewerkers worden niet beloond/gewaardeerd wanneer zij bijvoorbeeld extra werk leveren of meer verantwoordelijkheden op zich nemen.	→	- Ontwikkelen van meer doorgroeimogelijkheden - Bijzonder belonen ook mogelijk maken voor uitzendkrachten - Meer erkenning vanuit de organisatie voor het werk dat door de (productie)medewerkers wordt geleverd en meer oog voor de mens achter de productie ipv alleen oog voor de productie zelf.
te veel werkdruk	→	meer mensen in dienst nemen
Slechte verlichting, waardoor het licht direct op mijn scherm staat. Hierdoor kan ik een deel van het scherm slecht zien. Daarnaast staat er vaak een 'koude bries' (vermoedelijk van de airco?) op mijn armen, waardoor ik regelmatig klachten in mijn armen ervaar.	→	Laat de arbo de kamers eens nalopen. In de loop van de tijd is er vast een hoop met bureaus en ander werk gerelateerd materiaal geschoven, waardoor deze niet meer goed zijn ingesteld/op de juiste plek staan.
Er wordt teveel in hokjes gewerkt, waarbij werkgerelateerde zaken niet kantoor breed worden gedeeld. Verder is het zo dat als er problemen zijn in het werk, zaken over te veel schijven moeten. Dit leidt dan vaak niet tot de gewenste oplossing.	→	Kennis kantoorbreed delen, zodat er meer uniform gewerkt wordt. Verder zou het er aan bijdragen als er kortere lijnen zijn bij problemen in het werk, zodat een probleem adequaat kan worden verholpen.
Ik zit op een hele prettige plek in de organisatie. Het is voor mij duidelijk wat er van me verwacht wordt. De duidelijkheid, de structuur, eigen verantwoordelijkheid en de ruimte maken het voor mij een ideale werkplek.	→	-
management beslist	→	meer luisteren naar de werkvloer
Elkaar te weinig aanspreken, geen tegenspraak richting management, onvoldoende interesse in het werk	→	-Elkaar aanspreken op werkhouding moet gewoon zijn. Uiteindelijk belemmert degene die verzaakt ook jouw voortgang. -Als je een bepaald managementbesluit niet handig vindt, maak dat dan ook kenbaar. Dat is loyaliteit. Leg wat meer interesse in je werk. Daar wordt het leuker van. Bedenk wat je doet, waarom je het doet en hoe het beter kan.
Er wordt weinig aandacht besteed aan vitaliteit op werkvloer	→	- op werkvloer aandacht besteden aan vitaliteit en gezondheid, eventueel voorzieningen beschikbaar stellen.
Er hangt een negatieve werksfeer op de werkvloer. De nadruk ligt alleen bij productiviteit en overige zaken die kunnen bijdragen aan het werk zijn secundair/irrelevant. Daarnaast worden medewerkers niet gelijk behandeld. Het is duidelijk op te merken welke medewerkers worden voorgetrokken/meer voordeel van de twijfel krijgen.	→	-
Veel oude denken, vaste patronen die soms lastig te doorbreken zijn. Niet snel (genoeg) kunnen schakelen waardoor je goede kansen mogelijk mist. Men weet niet beter en houdt vast aan wat men al jaren gewend is.	→	Sta open voor vernieuwingen en probeer deze eerst uit, alvorens te bepalen of dit werkt. Op voorhand al afdoen is volgens mij niet goed: de valkuil van zo doen we het al jaren is geen enkele organisatie bij gebaat.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

Er wordt te vaak benadrukt dat je niet zelf verantwoordelijk bent voor je werk: bv fouten bij team vraag worden wel rechtgezet bij team bezwaar; fouten bij team bezwaar worden wel recht gezet bij team beroep etc. Zelfs op beleidsniveau hoor je te vaak: we proberen het gewoon.

Een terugkoppeling over fouten wordt nu ter kennisgeving aangenomen, maar er hoeft niets van geleerd te worden. Stuur mensen sneller naar een opfriscursus als uit fouten blijkt dat deze voortkomen uit een gebrek aan kennis. Maak eerst zorgvuldig beleid voor "we het gaan proberen".

Weinig vertrouwen in de medewerkers. Mening van de medewerkers wordt niet gewaardeerd. Men wordt zelfs aangesproken als ze hun mening geven.

Vertrouw de medewerkers. Zorgen voor openheid.

werksfeer binnen het team met collega's is goed. De werk situatie veroorzaakt door beslissingen van directie/management zorgt voor onrust.

Duidelijkere en eerlijke communicatie over het werk/doel voor de uitendkrachten. Zijn er überhaupt toekomst/ontwikkel mogelijkheden voor uitendkrachten?

Medewerkers die in het kader van switch, bezuinigingen en herverdeling van werkzaamheden min of meer gedwongen worden ander werkzaamheden te doen op ander locaties. Soms voor een relatieve korte tijd i.v.m. bijvoorbeeld pensionering. M.i. niet effectief. Voordat ze volledig ingewerkt vertrekken ze eventueel weer naar een andere locatie of definitief. Stressvol voor m.n. ouderen.

Laat zoveel als mogelijk (oudere) medewerkers de kennis gebruiken voor de huidige taken die ze hebben. Op werkplekken waar tekort aan personeel ontstaat interne vacatures waar mensen vrijwillig op kunnen reageren.

er zijn mensen binnen de afdeling die de kantjes er vanaf lopen en veel met andere dingen bezig zijn dan met werken.

Laat je meer als leidinggevende op de afdeling zien en zie het werkhos omhoog te krijgen.

Niet weten waar je aan toe bent i.v.m. reorganisatie en wat er morgen kan gaan gebeuren.

Directe en heldere informatiewisseling tussen MT en medewerkers.

Vaste medewerkers kijken vaak neer naar Flexmedewerkers. Dit is niet eerlijk tegenover de Flexmedewerkers, omdat Flexmedewerkers vaker meer werk verrichten dan de vaste medewerkers. Wij zijn allemaal als Flexmedewerkers een keer begonnen.

Hier mee aandacht voor geven.

Op dit moment wordt de verdeling van het werk en de projecten door de manager bepaald.

Het zou prettig zijn als er meer betrokkenheid zou zijn vanuit de medewerkers

Beetje onrust vanwege de herschikking

Duidelijk aangeven wanneer de herschikking plaats zal vinden.

de werknemers worden niet beoordeeld naar hun kunnen. Er wordt alleen gekeken naar de scholing die is gevolgd, met name bij de functies die vrij komen. Er kan alleen met een HBO of Universiteit gereageerd worden, terwijl mensen op de werkvloer met een c-functie dat werk al tien jaar doen. Die worden volkomen genegeerd, mogen wel het werk klaren, worden niet opgewaardeerd. Bovendien komen de mensen die worden aangenomen op wat ze zogenaamd kunnen, op de werkvloer dik tekort, kunnen niet wat ze zeggen bij sollicitatie en moeten alsnog door de mensen met c- functie worden ingewerkt. Daar zijn ze wel goed voor. Voor de rest niet, geen hoger salaris of mogelijkheden om hoger op te komen. Als je zestig bent, ga je niet meer een studie van vier jaar aan. Is niet te doen naast een werkweek van 36 uur met vaak nog eens een fors aantal reis uren. Bovendien niet te betalen. Daarnaast is het werk op dit moment zeer onzeker en is dit voor oudere werknemers boven de zestig die niet in aanmerking komen of kwamen voor de vertrek regeling zeer onprettig.

Beoordeel mensen op hun kunnen en niet op diploma's alleen, werkervaring en inzicht is ook een groot goed. maar dat weten ze in het top management niet.

Op dit moment kan de werkcultuur beter. Dit heeft te maken met de onderlinge samenwerking die stroef verloopt.

De leidinggevende kan het initiatief nemen om samen met het team te werken aan een betere werkcultuur. Daar wordt op dit moment weinig aandacht aan besteed.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

De werkcultuur en werksfeer bij *** is dramatisch in vergelijking met de andere locaties. Management maakt eigen regels, het reglement voor overheidsmedewerkers wordt hierbij genegeerd. Er bestaat een cultuur waarbij druk uitoefenen op de medewerkers, het negeren van deze medewerkers en van de klachten op de werkvloer aan de orde van de dag.

Ik zou voorstellen om de wijze van management en daarmee ook de werksfeer recht te trekken met alle andere kantoren. Het feit dat er zulke grote verschillen bestaan tussen *** en de andere kantoren is niet wenselijk.

In de huidige werkcultuur wordt er onderscheid gemaakt tussen vaste en flexmedewerkers. Dit werkt uit in het niet toekennen van vrije betaalde uren tijdens teamuitjes. Daarnaast worden de talenten van uitzendkrachten niet herkend en erkend. Hierdoor is het verloop groot en loop kennis gewoon uit de voordeur weg. Daarnaast is de salariering van flexer niet voldoende gedifferentieerd.

Zorg voor meer gelijkheid tussen vaste en uitzendkrachten. Herken en erken de talenten die al werkzaam bij Toeslagen. En geef flexkrachten een salaris dat past bij wat zij allemaal doen voor Toeslagen.

Bij toeslagen. Samenwerking met collega's is goed. Probleem geval is dat QA de zeggenschap heeft over welke handelingen onjuist en welke handelingen juist zijn. Hierdoor wordt er contact opgenomen met *** van toeslagen, maar *** is niet duidelijk hierin, geven QA medewerkers aan en hoor ik van andere collega's. Verder vind ik ook dat de behandelvoorschriften moeten worden aangepast naar werkwijze van nu, de behandeling is soms anders dan wat er in de behandelvoorschriften staan. Als de behandelvoorschriften zijn aangepast, dan zullen er minder discussies op werk zijn. Hierdoor kan er ook beter en juist gewerkt worden. Dit is prettig voor samenwerking van collega's. Ook vind ik dat ze optijd en duidelijk moeten aangeven wanneer de behandelvoorschriften zijn aangepast.

-

goed

-

goed

-

nu te veel aparte eilanden en beslismomen in de organisatie

treed met elkaar in overleg; negeer elkaars argumenten niet.

De werkcultuur is niet te harden. Alles is erop gericht om productie te draaien. Het enige wat ik zie is een kantoorruimte met bureaus, bureaustoelen, telefoon, beeldscherm, laptop, toetsenbord en een muur. Er zijn dus die dingen die er toe doen om productie te draaien, andere dingen die er niet toe doen zijn er dan ook niet. Er wordt niet gekeken naar het welzijn van de medewerkers, geen planten bijvoorbeeld om de sfeer wat aantrekkelijker te maken.

Geen, het een hardnekkige cultuur, moeilijk te doorbreken.

verdeling van de werklust is ongelijk. Sommige mensen binnen het team hebben meer werk te verzetten dan anderen. Daarnaast is de waardering/beloning voor die werkzaamheden ook scheef, aangezien het werk dat wordt opgepakt onder de functieomschrijving valt iemand met een hogere inschaling, maar die pakt het werk niet op.

Betere sturing op medewerkerniveau en op output die mensen leveren. Verantwoording voor de uren en controle daarop (en op aanwezigheid in het algemeen) en aanspraak van mensen op verantwoordelijkheden. Consequenties voor als mensen iets niet uitvoeren zijn er nu niet

Ik weet niet precies wat met werkcultuur te maken heeft. Ik denk de manier van werken. Ik denk dat er op de werkvloer een goede dosis afwisseling is van computerwerk en telefonie en van tijd tot tijd verschillende projecten zoals cat/steekproeven/ nu DT KOT proces 2016

Verschillende projecten blijven handhaven wat onze werkveld raakt

Veel onrust op afdeling door flexwerken. Medewerkers op verschillende dagen en tijden aanwezig op de afdeling. Teveel los-vast situaties. Geen team meer.

Vaste dagen en tijden op kantoor aanwezig zijn.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

Resultaten in e productie blijven achter.	⇒	Meer gericht sturen op resultaat en nakomen van gemaakte afspraken.
Heel weinig zicht op de individuele productie en hierom worden mensen die de kantjes er af lopen niet aangesproken.	⇒	Meer aandacht voor individuele productie.
Er wordt door oa het verscherpt toezicht een enorme claim gelegd op de bestaande medewerkers, als dit zo doorgaat zullen er bij ons medewerkers gaan uitvallen	⇒	-
werksituatie is kantoortuin	⇒	Hef de kantoortuinen op
Er heerst een luie werkcultuur, dat wil zeggen dat mensen niet de behoefte hebben om het werk te doen waar ze voor betaald worden. Filmpjes, spelletjes, shoppen, social media komen regelmatig voorbij op de beeldschermen. Wanneer mensen hun 'target' gehaald hebben (wat vaak niet hoog ligt), vinden ze dat er niet meer gewerkt hoeft te worden.	⇒	Hogere targets, betere beloningen (voor alle medewerkers, dus ook flex)
Gaat wel	⇒	Probeer op 1 lijn te werken en niet op mekaar lopen om verder te komen. Wij moeten werken en niet strijden.
Alleen maar werken, werken, werken en scoren.	⇒	regelmatig ontspanning op de werkvloer doet goed, zoals een halfuurtje yoga of iets anders om het geest en lichaam te ontspannen en energie op te doen, wel op vrijwillig basis.
We hebben teams die bestaan uit uitzendkrachten. Het is komen en gaan van uitzendkrachten omdat het werk geen voldoende doorgroeimogelijkheden biedt. We maken vaak genoeg mee dat er medewerkers zijn die jaren hier hebben gewerkt en zoveel kennis hebben en deze uiteindelijk wegens einde contract het werk moeten verlaten. Het kennis gaat zo verloren.	⇒	Meer doorgroeimogelijkheden bieden voor de mensen die hier willen blijven werken. En ervoor zorgen dat kennis niet verloren gaat.
Soms is het werkpakket van de medewerkers niet evenredig verdeeld.	⇒	Meer input soms van de teamleider die hier dan van op de hoogte is en het werk wel evenredig kan verdelen.
Processen zijn vaak te veel gescheiden, waardoor niet altijd duidelijk is wie wat doet en waar je dus met je vragen/opmerkingen terecht kan. Hierdoor is het ook makkelijker om niet je verantwoordelijkheid te nemen als ambtenaar, omdat 'een ander persoon/ afdeling hiervoor verantwoordelijk zou zijn'	⇒	- meer transparantie binnen de organisatie over wie wat waar - minder focus op hokjesdenken mbt werkprocessen
Wordt erg gestuurd op kwantiteit in plaats van kwaliteit.	⇒	Sturen op kwaliteit in plaats van kwantiteit!!!!
De werkcultuur is alleen maar gericht op om periodiek productie te halen. Veel ad hoc besluiten.	⇒	-
De Switch operatie waardoor veel collega's eerder met pensioen gaan met een bak geld heeft het imago van de BD bezoedeld. Verborgen agenda van ***: we moeten van de ouderen af - die zijn niet productief genoeg meer - of te lastig.	⇒	Dat er tav dit mismanagement geen koppen zijn gerold is symptomatisch voor hoe er gewerkt wordt binnen de BD. De misser kan nog zo erg zijn - er worden geen gevolgen aan verbonden.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

127

Werkcultuur

angstcultuur waarbij je als uitzendkracht en vaste medewerker speelbal bent van een stel achterlijke malloten.

Betere loon werk verhoudingen waarbij er met respect met de medewerker wordt omgegaan i.p.v. mensen wegtrappen en ze een hongerloontje geven.

Het wijzigen van situaties waardoor ons team nog harder moet werken. Zorgt voor veel druk en geen gevoel van erkenning. Tevens wijzigingen in brieven etc door communicatie verloopt slecht. Veel korter termijn denken, zoals mbt uitzendkrachten.

Beter opkomen voor uitvoerende teams. Niet alleen naar het MT luisteren. Denk aan langere termijn planningen. Er zit veel voordeel aan om even een brief binnen communicatie aan te passen dan dat je 100 man dit bij 1000 brieven laat doen. Efficient werken. Ook kennis weggooien door geen contracten te verlengen. Is op korte termijn misschien een goede investering, maar op langer termijn zorgt dit voor onvrede.

Goed

-

Verskil tussen UZK en vaste medewerkers op gebied van arbeidsvoorwaarden
Ontwikkelingsmogelijkheden en financiële doorgroei beperkt voor UZK

Verskil tussen UZK en vaste medewerkers verkleinen op gebied van arbeidsvoorwaarden
Ontwikkelingsmogelijkheden en financiële doorgroei meer mogelijk maken voor voor UZK

kadaver discipline

Laat de medewerkers zelf nadenken en schaf die >50% interne controle af

De sfeer in Den Haag is erg kinderachtig. Er werken veel jonge mensen.

Leg de jonge mensen in het begin wat beter uit wat werken in houdt en wat er van hun verwacht wordt.

Heel strak geregeld. Slechts een plank in de kast voor je eigen spullen. Temperatuurbeheersing is niet optimaal. Je moet elke dag je spullen in een locker doen. Je hebt geen eigen werkplek meer. Het is net of de *** de baas is. Wie moet er eigenlijk het werk voor de belastingdienst doen.

Gewoon je spul op je werkplek neer kunnen zetten. Weer een bureaulade voor je eigen spullen. En gewoon weer een eigen werkplek.

We hebben een onderbezetting en ieder heeft zijn/haar eigen taken/werkpakket. Hierdoor kunnen zaken vertraging oplopen.

Door de onderbezetting zullen we soms werk van elkaar kunnen/moeten doen. Uiteindelijk hebben we als team hetzelfde doel.

Medewerkers worden nu gedwongen bepaalde werkzaamheden uit te voeren, of ze daar geschikt voor zijn of niet.

Kijk naar de sterke- en zwakke kanten van de medewerkers, dit zal het werkplezier en resultaten ten goede komen.

Een aantal mensen loopt erg de kantjes er af. z.g. thuiswerken en dan zie je op facebook wat degene die dag gedaan heeft. En omdat het om het totaal resultaat gaat, blijft dit achter of moeten anderen meer doen.

Meer aansturen op resultaat. Er is een nieuwe leidinggevende, ik denk dat het wel beter wordt.

we kunnen niet zelf beslissingen nemen

meer zelfstandigheid. niet alleen wanneer het de organisatie uitkomt.

64

De Belastingdienst in het nieuws

Vaak lezen wij ontwikkelingen binnen de BD eerder op de Telegraaf dan dat wij het van onze leidinggevende horen.

Sneller inhaken op nieuws omtrent de BD, niet te lang wachten want voordat je het weet staat het al in de media.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

64

De Belastingdienst in het nieuws

Nieuws lezen we vaak net als iedereen pas in de krant of horen we op TV tijdens het journaal.

Als er een item over de belastingdienst in de media komt zou het fijn zijn als we hier van te voren alvast van op de hoogte te zijn gesteld per mail.

Er wordt vaak een negatief beeld opgeroepen door de media en zelfs door klanten

1 Veel klachten ontstaan omdat klanten zelf geen onderzoek doen. Klanten hebben dikwijls geen bewijsdocumenten bewaard. Bij opvraag bewijsdocumenten door de Belastingdienst/ Toeslagen ontstaan vele problemen. De zaken komen vaak bij de ombudsman. 2 Veel regelingen hebben een hoog fraudeaspect. Bij KGB wordt vaak een partnerschap bestreden om de ALO op te strijken. Vaak is die besteden partner later gehuwd met die aanvrager. De bezwaren van KGB waren voorheen anders. Ook de kinderopvang is soms vrij frauduleus. Frauduleuze gastouders. Aanpak regelgeving is noodzakelijk.

Belastingdienst is regelmatig in het nieuws en vaak niet op een positieve manier. Ik heb het idee dat besluiten die van bovenaf genomen worden en werkinhoudelijke keuzes die op hoger managementniveau genomen worden onvoldoende getoetst worden bij de werkvloer. Veel zaken hadden voorkomen kunnen worden door de werkvloer actief te betrekken.

Werkvloer actief betrekken bij werk inhoudelijke beslissingen.

Negatief en geen weerwoord van de Belastingdienst

Opkomen voor de medewerkers en het werk. In perspectief plaatsen van nieuwsitems.

De BD komt geregeld slecht in het nieuws, met andere woorden: het imago is niet best.

De BD besteedt in mijn ogen veel te weinig aandacht aan imagoschade. Dit kan gaan om amateuristische brieven, maar ook om zaken als salaris voor de uitzendkracht, kansen voor uitzendkrachten etc.

vaak negatief in het nieuws

bespreken op team niveau wat er mee gedaan wordt, welke (of er) maatregelen getroffen worden

Er worden veel e-mails verstuurd door de leidinggevende over B/T in het nieuws en in dat bericht wordt afzonderlijk de mening gevraagd van de medewerkers.

Kort gezamenlijk ingaan op B/T in het nieuws bijvoorbeeld tijdens een 'weekstart' of een ander soort teamoverleg. Zo heb je wellicht een beter beeld bij de gevoelens die het nieuws mogelijk oproept bij collega's.

BD is veel negatief in het nieuws, dat is niet zomaar te vermijden.

Wel is het wellicht mogelijk om nog meer hierover intern te communiceren. En dan nog wat meer duiding te geven. Een medewerker kent namelijk vooral zijn eigen onderdeel en laat zich t.a.v. andere onderdelen misschien nog sneller meenemen in de vaak negatieve sentimenten. Ik zie hier ook een rol voor bestuurders en directeuren.

Toeslagen komt altijd in het nieuws als er iets fout gaat.

Maar we werken hard en het gaat goed. Ik vind dat dat ook wel eens aandacht mag krijgen in het nieuws.

De belastingdienst komt keer op keer negatief in het nieuws. Vaak onterecht of enorm uitvergroet. Er gaat namelijk ook heel veel goed. Vaak ligt de oorzaak bij een kelenpartner maar wij lijken het afvoerputje.

Zodra we slecht in het nieuws komen moet de belastingdienst hierop naar buiten reageren. Al is het alleen maar om wat nuance toe te brengen aan de negatieve berichtgeving. Dit bevordert de compliance.

Belastingdienst alleen maar negatief in het nieuws.

Met positieve nieuws komen, zoals vroeger de resultaten van de ANPR-acties gepubliceerd werden. Dit leidt tot discussies in de maatschappij, wat de compliance en het beeld van de Belastingdienst ten goede komt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

64

De Belastingdienst in het nieuws

Belastingtelefoon niet professioneel bij vragen en daarom negatief in nieuws.	⇒	Personeel beter opleiden en meer toegang geven tot informatievoorzieningen, dat is nu beperkt per afdeling.
Wanneer Belastingdienst in het nieuws komen, is meestal negatief, maar positief mag ook in het nieuws.	⇒	Positief mag ook wel genoemd worden, mijn inziens.
Vaak negatief vooral toeslagen	⇒	betere communicatie naar de burger toe, niet uitgaan van slechte intentie van de burger maar open/objectief
Greenhouse, innovatieplatform Toeslagen	⇒	Meer al in de media uiten over ideeën van dit platform; er wordt mondeling (waarom niet op papier?) gerapporteerd aan MT, die geeft akkoord en speelruimte; wel oppassen dat we geen ongeleid arrogant projectiel krijgen als de Broedkamer (zie Zembla)
Slecht. De BD komt regelmatig slecht in het nieuws en het lijkt er niet op dat dit snel zal verbeteren.	⇒	Geen, aangezien de politiek hier voor een groot deel verantwoordelijk is (en daar heb je weinig invloed op). Daarbij is er nu een directeur en daar heb ik aan sich wel vertrouwen in, hoewel ik me afvraag in hoeverre hij erin zal slagen een en ander te verbeteren.
Belastingen in het algemeen zijn niet positief in het nieuws, het raakt de burger vaak in de beurs. de weinige keren dat het positief nieuws is kunnen de negatieve berichten niet overstemmen.	⇒	Zet *** wat voordeliger op foto's de man heeft niet de leukste berichten en dan staat hij er ook als een ** bij.
Mijn idee is dat er veel (in de media) op de Belastingdienst wordt afgegeven, terwijl er ook juist veel goed gaat. De buitenwereld pikt alleen de negatieve zaken op.	⇒	Durf te zeggen waar het op staat en krab ook een keer terug in plaats van alleen incasseren. Sta voor de medewerkers in: deze willen dat het goed gaat met de Belastingdienst.
De Belastingdienst zou via de beschikbare kanalen media internet haar beleid meer kunnen toelichten.	⇒	Meer naar buiten treden en beleid uit de doeken doen via media/internet.
Er wordt slecht omgegaan met de medewerkers.	⇒	Laat niet altijd het werk/de burger leidend zijn, maar juist de werknemer. Gevolg hiervan: een gelukkige werknemer die de burger beter helpt.
De dienst bijt te weinig van zich af, veel te timide in het openbaar, terwijl van alles en nog wat over haar wordt geroepen!	⇒	Flink terugslaan in de media, door weleens dieper en gericht op zaken ingaan die door één of andere actualiteitenprogramma eenzijdig wordt belicht!
Defensief, re actief, verdedigend,	⇒	Weest echt transparant, geef aan wat kan, niet kan en wat beter moet.
goed	⇒	het kan beter
Zie nieuwsberichten in de media	⇒	Mijns inziens hadden we vaker een weerwoord op sommige nieuwsberichten moeten geven
- Dat er veel fouten worden gemaakt bij de B/T. - Burgers denken dat wij hun niet helpen maar benadelen.	⇒	- fouten voorkomen om het vertrouwen van de burgers terug te winnen. - Duidelijke communicatie. - Burgers opvoeden, informeren en helpen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

64

De Belastingdienst in het nieuws

Soms heel negatief	-
prima	ga zo door
Mensen geven vaak de Belastingdienst de schuld als er iets herzien wordt in hun nadeel	Meer benadrukken dat mensen ook zelf verantwoordelijk zijn voor de juistheid van gegevens en de tijdige aanlevering daarvan
Belastingdienst negatief in het nieuws.	Dat de leidinggevenden hier sneller op reageren door het eerder waar te nemen voordat het te laat is. Meestal is het een opeenstapeling van bepaalde zaken. Als een leidinggevende dit in het begin al opmerkt, kan men er toch voor zorgen dat een negatieve werknemer zich weer positief gaat voelen.
het is nog steeds even beroerd want de kranten staan vol negatief nieuws over de dienst en dat is wel eens anders geweest maar dat is heel lang geleden, dan heb ik het over de 70er jaren	dat de afstandelijke top minder afstandelijk wordt en dat de chefs op de werkvloer veranderen want nu zitten ze er voornamelijk om hogerop te komen en weten niets van het werk vroeger was dat anders chefs werkten gewoon mee
vaak negatief in beeld	iets doen met negatieve berichten
De belastingdienst in zijn geheel doet te weinig aan een goede PR en de informatie verstrekking kan beter en vollediger zijn. Te veel willen reorganiseren, ook wat zeer goed loopt moet er dan aan geloven.	1. Hier meer aandacht voor hebben, wat de gevolgen zijn van onvolledige informatie die in het nieuws komen. 2. Daar naar kijken en wat echt zin heeft om aangepakt te worden.
Wordt onvoldoende / niet op de juiste manier onder de aandacht van de medewerkers gebracht.	- gebruik meer interne media dan intranet om nieuws te delen voor de medewerkers - vraag de managers (teamleiders en directie) om alert te zijn op het nieuws dat belangrijk is voor zijn/ haar team, en dit te delen - videoblog moet blijven!
Vaak komt de belastingdienst in het nieuws. Op het werk krijgen we daar niet veel van te horen.	Wellicht dat we op de hoogte kunnen worden gesteld
Er wordt in de politiek teveel angstig gecommuniceerd van: "Ik heb het niet gedaan, het was niet mijn schuld", zonder dat er nog maar 1 vinger is uitgestoken.	Gewoon trots zijn op wat je doet, en aangeven dat je in moeilijke omstandigheden moet werken, waarbij je kort de tijd krijgt om een goede beslissing te nemen. Je bent als ambtenaar ook maar een mens; net als ieder ander wil je ook gewoon dat de opbrengsten van de belastingen goed besteed worden. En die vermeende zakken met geld die switchers zogenaamd meekregen, je reiste flauwekul. De meesten hebben juist hun verlies genomen en vonden het na dik 40 jaar trouwe dienst wel welletjes.
B/T komt alleen in het nieuws als het om slecht nieuws gaat. Hierdoor ontstaat een negatief beeld over de organisatie en dat heeft ook zo zijn weerslag op de medewerkers binnen de organisatie.	Goed nieuws berichten in de media waar openheid van zaken wordt gegeven over hoe er wordt gewerkt binnen de organisatie, wat er wordt gedaan en waarom. Nu is het altijd reactief en in de verdediging.
In het nieuws staat synoniem aan negatieve berichtgeving over de Belastingdienst.	1. Het wordt tijd dat de Belastingdienst de burgers eens duidelijk laat zien waarvoor men eigenlijk belasting betaald. Wat er allemaal gedaan wordt met belastinggeld. 2. Sturen op kwaliteit in plaats van kwantiteit!!!!

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

64

De Belastingdienst in het nieuws

-	→	kom met artikelen als er weer eens negatief over BD wordt gesproken want vaak zijn de artikelen in de krant niet altijd waar
De BD komt geregeld - negatief - in het nieuws - te vaak naar mijn idee. Deels komt dat nmm omdat we minder kunnen hebben. Door de snelle communicatie van tegenwoordig wordt al gauw op elke slag zout gelegd.	→	BD moet open(er) zijn over wat ze kan/niet kan. Ook medewerkers zijn nog wel eens te positief over de haalbaarheid binnen een bepaalde tijd van een opdracht.
Zeer negatief in het nieuws	→	Campagne voeren om de vertrouwen van de burger terug te winnen.
de belastingdienst is verworpen tot een politiek circus.	→	Zorg dat de belastingdienst politiek ongevoelig wordt. De inkomensplaatjes zijn niet voor de politici. De belastingdienst moet gewoon weer zorgen voor de vulling van de schatkist ongeacht wat de politiek er van vindt.
Als de belastingdienst slecht in het nieuws komt, wordt er slechts gereageerd met gemeenschappen.	→	Ga veel meer in op het feit dat er ook echt dingen fout gaan. Foulen toegeven siert mensen en zorgt voor meer begrip. Nu wordt er door middel van gemeenschappen alleen maar aangegeven dat 'we' op de goede weg zijn. Dit is naar mijn mening niet altijd de waarheid.
Bij koerswijzigingen van de Belastingdienst wordt het personeel slecht geïnformeerd en duurt het heel lang voordat er voor de werknemers duidelijkheid is, bvb opheffen van een team.	→	Bij veranderingen die van invloed zijn op de werknemer, herschikkingen, eerder dit communiceren en wat sneller tot een beslissing komen. Als werknemers bijna een jaar lang horen dat er voor hun wat gaat veranderen zorgt dat voor onrust. Ik snap dat het via de OR en instanties moet maar het zou echt wat sneller kunnen. Dan krijgen de werknemers het te horen op vrijdag (en dan gaat het al door het pand) en de dienst besluit dan om het pas op maandag officieel naar buiten te brengen. TIP: doe dat dan gelijk dan wordt er ook niet geroddeld.
Veel negativiteit rondom reorganisatie van Belastingdienst en presteren belastingdienst.	→	Waardevolle medewerkers met kennis behouden, investeren in moderne media, communicatie verbeteren
De dienst ligt onder vuur wvb data breaches.	→	Richt een fatsoenlijk en op ervaring gestoeld data management proces in. De weg die nu ingeslagen is met Integraal Data Management, is veel te complex. Business processen en echte data management processen lopen daar door elkaar. Gebruik het bewezen DAMA-DMBOK (v2) framework om data management bij de dienst handen en voeten te geven.
Ik heb het als schokkend ervaren hoe de BD in het nieuws is gekomen n.a.v. de zogenaamde riante vertrekregeling. Als werknemer van de BD en als persoon die, na de stopzetting van de regeling, hier ook niet meer aanspraak op kon maken, heb ik vele malen mij gevoelsmatig moeten verdedigen en uitleg moeten geven dat het riante helemaal niet zo riant was. En dat terwijl ik er zelf niet aan mee kon doen.	→	Denk eens na over de gevolgen van het beleid of wat er gezegd wordt en denk daarbij eens vanuit de positie van de werknemer (als jullie tenminste weten wat er zich 'beneden' afspeelt).

27

Medezeggenschap (OC, COR)

Er is een beperkte mate van tijd beschikbaar voor de medezeggenschapsleden om in deze roerige tijden goed hun werk te doen. Dat hier een norm voor is lijkt me logisch, alleen zou deze flexibel moeten zijn op het moment dat de drukte en de ontwikkelingen dit nodig hebben. Op dit moment lijkt dat nog vrij vast.	→	Creëer de mogelijkheid voor medezeggenschap om waar nodig meer uren beschikbaar te hebben. PS Benoem bij deze vraag ook de OR, niet alleen de OC of de COR.
--	---	--

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

27

Medezeggenschap (OC, COR)

Zeer slechte terugkoppeling in terugkoppeling van OC naar de medewerkers toe. De antwoorden worden omzeilt en geen nieuwe informatie gegeven, van dat wat de medewerkers al weten.

De OC mag veel meer assertiever voor de medewerkers opkomen en ook zelf de medewerkers benaderen om te vragen hoe het gaat en of er iets speelt. De OC mag veel meer assertiever optreden met het onrecht gehijg in ons nek over de te strakke productie moeten draaien. De OC mag ook assertiever als leidinggevend hier bij Belastingdienst Toeslagen, meer begrip mag tonen bij ziekte, overlijden van een 1e graad persoon (moeder of vader). Meer ruimte geven in het werk en minder in ons nek hijgen over te strakke cijfers met de productie. De OC mag ook veel meer assertiever zijn in het recht dat medewerkers hebben bij loopbaanmogelijkheden/loopbaanplanning om zich verder te willen ontwikkelen. Leidinggevend bij belastingdienst toeslagen belemmeren namelijk de loopbaanontwikkeling van medewerkers. Hiermee bedoel ik ook het willen volgen van een interne opleiding. Als een medewerker zelf initiatief neemt bij zijn of haar leidinggevend, wordt de medewerker alsnog geblokkeerd. OC mag assertiever optreden dat medewerkers

Ik heb al eens aan de OC mijn ongenoegen geuit over o.a. de aangehaalde punten bij "Managementstijl" en de afspraken tussen de Belastingdienst en ***, maar hier is nooit iets mee gedaan. Ook heb ik hier nooit een terugkoppeling op mogen ontvangen.

Doe iets met de geluiden die worden ontvangen vanuit de afdeling en geef tenminste een terugkoppeling over hetgeen wat gedaan is. Nu lijkt het alsof je tegen een muur praat.

OC, COR zijn wat mij betreft noodzakelijk organen in een organisatie. Ik heb wel het idee dat besluitvorming eerder vertraagd wordt dan bespoedigd wat effect heeft op de werkvloer.

Goede samenwerking en feedback richting OC, COR

Het is niet duidelijk waar en hoe je een kwestie kan inbrengen bij de OC. De collega's binnen de OC zijn niet goed bereikbaar en het lijkt meer een ver-van-mijn-bed-show dan een belangrijk onderdeel binnen de organisatie voor vooral medewerkers in uitvoerende afdelingen.

De OC moet zich meer laten zien door bijvoorbeeld korte presentaties te houden over het werk wat ze doen, bereikbaarheid etc. binnen elke afdeling van B/T.

De gewijzigde structuur is onduidelijk. Ook is voor veel collega's onduidelijk wat de OC/COR nu precies doet.

Meer laten zien op de werkvloer wat men doet en wat men voor de medewerkers kan betekenen. En hoe medewerkers eventueel bij de OC/COR betrokken kunnen raken.

Medezeggenschap neemt een afwachtende houding aan ten opzichte van de medewerkers. De mening van de medewerkers n.a.v. bijvoorbeeld een advies aanvraag wordt niet gevraagd of wordt niet in de besluitvorming betrokken. Draagvlak ontbreekt dus.

De aandacht verleggen van de bestuurder naar de medewerkers.

Meer medewerkers zouden naar de vergaderingen moeten gaan en meer input geven over zaken die spelen op de werkvloer

meer bekendheid geven aan de OC door langs te gaan op en persoonlijk voorstellen aan de medewerkers

ik voel mij niet vertegenwoordigd door de Medezeggenschap. Men is met zijn/haar eigen doel voor zichzelf bezig

Je bent vertegenwoordiger van de medewerkers, ga deze dan ook vertegenwoordigen. Luister naar de medewerkers, laat je zien. Geef inzicht in waar je mee bezig bent en bestempel niet alles als geheim.

de OC stelt vragen aan Management zonder zich voor te bereiden en in gesprek te gaan met belanghebbende(n)
De OC heeft geen kennis van zaken, betreffende de inhoud en de omstandigheden van het werk.
Bij veranderingen zijn ze niet in staat individuele medewerkers mee te nemen bij veranderingen, maar "huilen mee met de wolven."
De OC is niet in staat positief kritisch te zijn. De benadering is veelal vanuit een negatieve start.

Praat met leidinggevend, niet alleen Mt en laat je goed informeren vóór je vragen stelt aan het Mt.
Overleg met de personen die verantwoordelijk zijn en niet alleen met de medewerkers.

Met de huidige structuur teveel versnipperd. OC is te log en te weinig direct resultaat gericht. Werkt naar mijn mening nu vaak vertragend.

Meer proactief handelen.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

27

Medezeggenschap (OC, COR)

Hoor je tussentijds weinig tot niets van lopende zaken

Laat je meer horen

C-er

Meer naar de kwaliteit kijken van medewerker en niet alleen naar papieren. Geef de echte hardwerkende medewerkers ook de kans om eerlijk te groeien.

heb in de *** jaar dat ik op mijn afdeling werk, nog maar 1x een aspirantlid van de onderdeelcommissie gezien: om stemmen te werven. Daarvoor en daarna helaas niet meer. Hierdoor is de afstand tussen OC en medewerkers te groot

Ik vind het niet meer dan normaal dat als iemand betaald krijgt om deel uit te maken van de onderdeelcommissie, dat hij/zij ook minimaal 1x per maand zijn gezicht laat zien op alle afdelingen binnen B/T. Zo wordt de drempel ook veel lager en kan je medewerkers enthousiast krijgen om zelf op te komen dagen op een OC-bijeenkomst.

Voel me niet vertegenwoordigd door OC.

De OC hoort er voor alle medewerkers te zijn, inclusief leidinggevenden, adviseurs en MT. Dit laatste wordt nog weleens vergeten en de kant van de productiemedewerker wordt alleen belicht.

Dat in de arbeidsvoorwaarden veel is weggegeven (pensioen, loon) en veel tijd gemoeid is met ogenschijnlijk kleinere zaken (wel of geen interne reorganisatie)

Aanpassingen aan werk binnen een organisatie veel meer flexibiliteit van medewerkers mag vragen in ruil voor inzet m.b.t. arbeidsvoorwaarden.

Ik heb het gevoel dat men er is voor onze werkgever en niet voor ons.

Er mag wel eens wat meer kennis van de werkvloer in dergelijke groepen zitten. De ene blunder naar de andere blunder wordt door deze groepen goedgekeurd. Het zou fijn zijn dat er wat meer naar de werkvloer wordt geluisterd want ik heb het gevoel dat dit niet meer gebeurt.

146

Anders, namelijk:

ik loop zelf te weinig en heb ***

op werk moet iedereen zich aan pauze houden en vaak genoeg tussendoor lopen.

Contact met de werkelijkheid: Bepaalde medewerkers, vooral die zonder contact met de burger en de werkelijkheid waarin die leeft en waarmee die te dealen heeft (ict'ers voorop), doen hun werk mechanisch met alle gevolgen van dien. "Oh bezwaartje en gegrondje en opgelost". Ze hebben geen idee van de paniek die ze veroorzaken.

Confronteer ze eens met de werkelijke wereld en wat hun stommiteiten voor gevolgen hebben en ontnem ze vooral hun arrogantie.

Reorganisatie: planning van de herschikkingen (ook binnen de teams) verloopt heel slecht

meer duidelijkheid hierover verschaffen dmv eventueel een presentatie

Geen tot weinig doorgroeimogelijkheden

Openstellen vacatures. Wanneer dit niet wordt gedaan, is de kans groot dat de meest waardevolle medewerkers buiten de Belastingdienst gaan kijken voor een nieuw (uitdagender) dienstverband.

Wet -/ regelgeving: Bepaalde onderwerpen worden niet volgens de wetgeving toegepast, omdat een bepaalde situatie niet vaak genoeg voorkomt. Hierdoor is er weinig informatie over een bepaald onderwerp. In zo'n geval neemt de medewerker een besluit op basis van ... ?

Om bij de medewerkers na te gaan welke situaties wet en of regelgeving niet duidelijk is. Wellicht opheldering door prestaties etc.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

sport bewegen: geen sport of beweeg fitness machines	zet bij elke team of werkkruimte een fitness machine, zo dat mensen die huis weinig of niet bewegen kunnen hier het doen. is gezond. niet een ruimte in hele gebouw maar op elke etage of bij elke team in een hoek een klein plekje vrijmaken en daar een fitness machine neerzetten. fiets bijvoorbeeld.
flexmedewerkers: Geen uitzicht op doorgroei mogelijkheden, noch vaste aanstelling.	de flexmedewerkers die hier al enige jaren werken, beschikken over relevante kennis en ervaring. Uit het oogpunt van efficiency, zou het eigenlijk zonde zijn om niet van deze kennis en ervaring gebruik te maken.
schoonmaak op kantoor: Er wordt slecht schoongemaakt, ***.	Beter schoonmaken
Stroevende communicatie tussen de verschillende afdeling	Dit kan verbeterd worden
Doorgroei mogelijkheden: Weinig doorgroei mogelijkheid voor hoogopgeleide medewerkers	Meer tijd en moeite investeren in de hoogopgeleide medewerkers die deel uitmaken van de toekomst van de Belastingdienst.
-	daar waar het kan promoveer het thuiswerken
Loon: Het loon is veel te laag voor personeel die inzicht heeft op belangrijke overheidsystemen en gegevens.	Hoger loontarief.
Weinig tot geen toekomstperspectief voor uitzendkrachten die hoger opgeleid zijn.	Het creëren van mogelijkheden om door te groeien of in vaste dienst te komen, zou er voor zorgen dat de goede en gemotiveerde werknemers ervoor kiezen om voor deze kans te gaan en bij de belastingdienst toeslagen te blijven. Hierdoor blijft er veel kennis behouden.
De uitzendkracht wordt dermate slecht behandeld en beloond, dat hoog opgeleide jonge gemotiveerde werknemers geen kans krijgen op doorgroei binnen de BD en daardoor op termijn zelf weggaan of geen contract verlenging krijgen: kennisverlies en ontevreden werknemers.	Laat de uitzendkracht doorstromen binnen de BD, geef de uitzendkracht een kans en geef een gelijke beloning/voorwaarden t.a.v. interne medewerkers en beloon naar het werk wat gedaan wordt.
Ik mis de vragen m.b.t. werkomgeving. Geen planten, geen groen in het pand, verschil tussen koffieapparaten van Den Haag en Utrecht Toeslagen of Inkomstenbelasting. Thuiswerken lijkt alleen te mogen als je meer produceert dan op het werk	Planten op werk + plantenverzorger verschil tussen koffieapparaten van Den Haag en Utrecht Toeslagen of Inkomstenbelasting weghalen

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Werkomgeving/

werkcultuur: open kantoortuinen met een pantry, waarbij er niet echt een creatieve ontspanningsruimte is met bepaalde bezigheden waardoor je kunt ontspannen. Qua werkcultuur, er wordt alleen gedacht aan het behalen van je dagelijkse 8 uurtjes en minder of je de burger 'echt' geholpen hebt. Ook erg jammer dat je niet hogerop in functie kunt komen op basis van je ervaringen. Voor een bepaalde functie dien je bepaalde papieren te hebben, terwijl je bijv. het werk voor die functie al jaren doet en dus genoeg ervaring, kennis, kunde en expertise bezit voor betreffende functie, maar hier géén kans op maakt wegens het 'papiertje' wat overigens in de praktijk ook niet alles zegt. In mijn ervaring is het vaak de 'omgekeerde wereld', collega's met een E-functie komen vaak met zaken en vragen bij een collega met een C-functie en worden deze complexe zaken vaak opgelost door een C-functionaris. C-medewerkers handelen dus zaken af waar zij niet voor betaald krijgen maar wel de expertise voor hebben, maar niet hogerop kunnen komen door het niet hebben van bepaalde papieren. Gevoel van waardering is er ook niet echt.

Meegaan met bedrijven zoals Netflix, Google. Deze hebben creatieve ontspanningsruimtes (bijv. onbepaalde vakantiedagen), geloven niet in de 8 uur werkmentaliteit, dit is iets wat erg achterhaald is en niets met het 'nieuwe werken' te maken heeft. Dus tips: leuke creatieve ontspanningsruimtes, leuke extraatjes. Geen 8-urige werkdag, maar werken op basis v/h halen van bepaalde doelen waarbij je de ene dag bijvoorbeeld meer uurtjes voor nodig hebt dan de andere dag, maar het behalen van je doel voorop staat en niet met een 8-urige werkmentaliteit waarbij je stopt na 8 uurtjes en het doel nog niet behaald hebt. Zelf je werktijd bepalen en doelstelling per dag. De ene dag werk je dus misschien langer en de andere dag zit je werkdag er misschien al op na bijv. 4 uurtjes, omdat je dan al je doel behaald hebt. Kunnen ontwikkelen en kans kunnen maken op hogere functies op basis van je ervaring/expertise zonder in het bezit te zijn v/h bewuste papierje. Waardering tonen door o.a. het verhogen v/d salarissen.

verplaatsen naar andere eenheid door switch

je wordt verplaatst door switch naar een andere afdeling. Maar je hebt nog maar een paar jaar voor je pensioen. Je krijgt een opleiding maar je werkt nog maar een paar jaar. Op de afdeling waar je zat zitten nog mensen die nog relatief jong zijn maar niet overgeplaatst kunnen worden. Dit is verre van logisch.

Communicatie: "Nieuwe" methodes, behandelvoorschriften of ideeën worden binnen de afdeling gehouden en ontwikkeld zonder in overleg te treden met andere afdelingen waar de nieuwe behandelvoorschriften of ideeën ook invloed op hebben.

Meer overleggen plaats vinden over de processen één, niet dat op het ene eilandje iemand iets nieuws verzint terwijl het andere eilandje het moet gaan uitvoeren. Betrek elkaar.

Beleid t.a.v. uitzendkrachten: Er is nul toekomstperspectief voor uitzendkrachten die dit werk met veel plezier doen en geïnteresseerd zijn in een vast dienstverband bij Belastingdienst/Toeslagen. Na afloop van fase B wordt het contract niet verlengd, ongeacht prestatie.

Zo nu en dan een vacature openstellen voor een vaste functie binnen de organisatie, bijvoorbeeld op het gebied van toezicht of bezwaar. Daarbij kan TVS-ervaring een vereiste zijn, want velen van ons doen dit werk al 2-3 jaar. Doet de organisatie dit niet, dan blijft men via veel duurer uit, en blijft er heel veel kennis en ervaring uitstromen.

Uitzendkrachten

Als uitzendkracht heb ik nooit het idee gehad werkelijk bij de organisatie te horen. Ook is onze beloning stukken lager dan vaste medewerkers voor vergelijkbaar werk krijgen. Er is ook geen merkbare waardering voor uitzendkrachten.

De medewerkers worden weinig tot niet gestimuleerd om vitaal bezig te zijn. Denkende aan sporten en gezond eten.

Misschien de mogelijkheid bieden aan medewerkers om op kosten van de belastingdienst te gaan sporten. Dit verlaagd de drempel om te gaan sporten en door het sporten zullen de medewerkers vitaler en gezonder zijn wat dan ook ten goede zal komen voor het werk.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Geen perspectief voor uitzendkrachten.

Realistisch zijn over de feitelijke noodzaak. Er is, gelet op de huidige ontwikkelingssnelheid van schermrobots, systeemintegratie, de beschikbaarheid van gegevens van derden en wat niet meer, nog lang behoefte aan medewerkers die Toeslagen beoordelen. De behoefte is er al jaren, en de technische ontwikkeling daarin is minimaal gebleken, waardoor je nu al op je vingers kunt natellen dat die behoefte er nog een lange tijd zal zijn. In dat geval is er bepaald geen sprake meer van seizoenswerk. Voor veel uitzendkrachten is dit een bewust ingebouwd tussenstation, maar er zijn er ook voldoende die hier op hun plek zijn. Daar kun je wel wat mee. Het is dom om dat te miskennen, of je eigen technologische ontwikkeling te overschatten.

Los daarvan worden uitzendkrachten op generlei wijze gestimuleerd om zich in hun werk te verdiepen. Zo is er op de afdeling waar ik werk structureel behoefte aan werkzaamheden die het niveau van productiewerk overstijgen, terwijl de salariering of het perspectief te wensen over laten. Dat is geen normale manier van bedrijfsvoering en zou onder normale omstandigheden ook niet houdbaar zijn. Stel je voor het gemak eens een business voor waarin je voor bepaalde werkzaamheden mensen structureel onderbetaalt, terwijl ze voor min of meer dezelfde inspanning elders meer kunnen verdienen. Dat werkt niet, want dan hou je je mensen niet vast of krijg je ze niet binnen. Dit gelazer met uitzendkrachten heeft lang gewerkt, omdat je niet eenvoudig met dezelfde inspanning hetzelfde kon verdienen, maar de markt verandert en de vaste klik is grijs geworden. En nu?

Geen aandacht voor loopbaanontwikkeling.

Meer aandacht voor loopbaanontwikkeling.

Op dit moment is het moeilijk voor mensen die overgekwalificeerd zijn voor hun huidige werk om door te groeien. Dit wegens gebrek aan werkveringstrajecten en het feit dat er bijvoorbeeld overgekwalificeerde mensen geweigerd worden voor bijvoorbeeld schaal E- functies. Hierdoor kan er geen tussenstap worden gemaakt en worden mensen gedwongen te vertrekken of hun huidige werk te blijven doen waardoor talent verloren gaat voor de organisatie en misschien ook wel de persoon zelf.

Het creëren van meer werkveringsplekken. Een personeelsbeleid beter gericht op doorstromen. Er zijn vele (relatief) jonge mensen met goede kwalificaties onder hun niveau werkzaam bij de Belastingdienst. Dit terwijl op de middellange termijn een tekort aan goede mensen zal ontstaan i.v.m. vergrijzing. Mijn inziens moet er beter gebruik worden gemaakt van het aanwezige talent.

werkindeling: bezwaarbehandelaar moet alle onderliggende processen ook oppakken

Geen actief toezicht houden over een lopend toeslagjaar als bezwaar behandelaar. De andere afdelingen zouden de uitvallen/toezicht kunnen oppakken als het niet te maken heeft met het bezwaar

Groepsfuncties versus FGR

Zorg nu eindelijk een keer dat het FGR ingevoerd wordt. Bij overige ministeries en dienstonderdelen al in 2012 ingevoerd, Belastingdienst heeft uitstel tot ultimo 2016 gekregen en er is nu nog niet eens een begin gemaakt van invoering bij de groepsfuncties. Even serieus. Medewerkers in de volle breedte van toeslagen als juridisch behandelaren op bezwaarschriften inzetten, waarin zij van begin tot einde verantwoordelijk zijn voor de gehele bezwaarprocedure en tevens volledig beslissingsbevoegd zijn, en dan een inschaling in groepsfunctie C waardoor je dus in schaal 5.0 begint is echt niet meer van deze tijd

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

De situatie van de uitzendkracht is niet relevant binnen de organisatie. Uitzendkrachten die na de termijnen worden weg gestuurd omdat er binnen de belastingdienst/toeslagen geen mogelijkheden zijn voor een vaste aanstelling. Tegelijkertijd een instroom van nieuwe uitzendkrachten. Een uitzendkracht geeft hart en ziel aan de organisatie en vele geven met veel passie invulling aan hun functie, in de hoop dat de organisatie dat ziet en erkent. Als overheid instantie heb je ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid om ontwikkeling en kansen te creëren voor personen op de arbeidsmarkt. Uitzendkrachten die na 3 jaar van contracten weg worden gestuurd omdat de belastingdienst/toeslagen alle wettelijke "mazen" in de wet misbruikt om uitzendkrachten te gebruiken in hun voordeel. Volgens mij is dit niet de bedoeling geweest van de flexwet! en een overheid organisatie wordt geacht een voorbeeld functie te hebben! Er is bijna geen uitzendkracht die een positief beeld heeft van B/T en zij die vertrokken zijn ervaren het als negatief, gebruikt en misbruik door de organisatie.

Laat mij duidelijk zijn in mijn verhaal. Mijn eigen ontwikkeling bepaal ik zelf. Mijn ontwikkeling is dan ook mijn eigen verantwoordelijkheid en tot heden nog privé aan het bijscholen en omscholen. Dat haalt niet weg dat de uitzendkrachten die hier komen werken vaak geen/minder kansen hebben op arbeidsmarkt (te oud/re-integratie/ geen opleiding) en dan nog als organisatie de mazen in de flexwet vinden om deze doelgroep te gebruiken, siert Belastingdienst/Toeslagen niet.

-Wellicht zijn er ook secundaire voorwaarden te bedenken die de uitzendkrachten motiveren om zich verder te ontwikkelen en dit ook te stimuleren.

Dit geeft de uitzendkracht de kans om de periode binnen de dienst ook positief mee te nemen naar een functie buiten de overheid organisatie. (een win/win voor de maatschappij)

We worden weinig gestimuleerd om volledig sportief en fit te blijven.

Misschien een optie om op kosten van de Belastingdienst te gaan sporten.

Van uitzendkrachten/flexwerkers word er vaak verwacht dat we meer wendbaar, inzetbaar en hogere productie dan het gemiddelde draaien terwijl er weinig uitzicht is op een vaste aanstelling.

Meer mogelijkheden geven aan M2'ers om meer perspectief te bieden aan tijdelijke krachten die zich meer inzetten dan van ze verwacht wordt, indien dit mogelijk is binnen de desbetreffende afdeling.

Al bijna zes jaar hebben wij geen loonsverhoging gehad en dit vind ik zeer ernstig omdat alles maar duurder word en wij blijven maar op de 0 lijn

Ze moeten zorgen dat we eens een goede CAO krijgen

Ik heb een nieuwe teamleider, die zit al ruim ** jaar bij **. Hij roept heel vaak en heel hard over de afdeling dat ***, loopt alleen maar te zuchten en te puffen, heeft na een jaar nog niet door hoe *** een beetje in mekaar zit, laat zich ook heel erg intimideren door andere medewerkers. Er is nog veel meer, ik vind eigenlijk al heel wat dat ik zover ben gekomen en dat ik toch iets heb durven te zeggen.

Ik vind dat je als teamleider juist een goede voorbeeld moet geven. Ik werk al heel lang voor de Belastingdienst, al ** jaar en het doet mij pijn als iemand en dan nog een teamleider deze organisatie keer op keer voor een *** uitmaakt. Wat ook heel frustrerend is, is het feit dat je met vragen over het werk niet bij je leidinggevende terecht kan. Ik verwacht niet dat hij binnen *** alles over *** weet, maar je verwacht toch iets van je teamleider. Het is ook erg dat de medewerkers soms heel angstig zijn omdat hij door 1 iemand op de afdeling laat intimideren. Dit is fout, een teamleider moet ook zijn/haar eigen beslissingen nemen en niet afhankelijk zijn van een medewerker /spion op de afdeling. Ik hoop echt dat dit alles vertrouwelijk wordt behandeld, ik ben een zeer gewaardeerde collega bij de Belastingdienst, doe mijn werk goed en ik wil verder geen problemen met wie dan ook, maar dit moest ik aan iemand kwijt.

Te weinig aandacht voor de vakinhoudelijke kant van het werk: Alles is er op gericht om het voor onze klanten zo makkelijk mogelijk te maken. Er wordt te weinig gedaan aan actueel toezicht en/of handhaving. Nieuwe collega's (of uitzendkrachten) krijgen op zijn hoogst een knoppencursus en een rondje wegwijs in de systemen. Het ontbreekt aan sturing op de inhoud/kwaliteit. Alles is gericht op kwantiteit.

Geef ons beter gereedschap om ons werk te kunnen doen! Leid iedereen zorgvuldig op. Zorg dat iedereen weet/leert waarom we het moeten doen en niet alleen dat je dan eerst dit en dat moet doen in het systeem en dan brief zus en zo moet versturen. Maak het systeem ondergeschikt aan de mensen die er mee werken en niet andersom! Focus op kwaliteit en inhoud.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Geen opmerkingen of tips

Geen opmerkingen of tips

Geen tot weinig doorgroeimogelijkheden

- de medewerkers stimuleren om door te groeien binnen de organisatie
- beloningssysteem naar medewerkers toe mag een boost krijgen

Het beheersen van 4 toeslagen vindt ik onbegonnen werk. Veel te veel info over allerlei verschillende onderwerpen. Ik raak zo het overzicht kwijt

Specialisatie

Aannamebeleid en omgang met tijdelijke krachten.: Slecht. Het is opmerkelijk dat een overheidsinstantie zelf de kantjes ervan afloopt als het gaat om de omgang met tijdelijke arbeidskrachten (uitzendkrachten). Ook hierover is al eerder bericht (o.a. in de Volkskrant). Er is weinig verbeterd. Zo werk ik zelf als uitzendkracht op een afdeling waar ze me graag meer zouden willen bieden, maar die mogelijkheid is er niet. Dankzij het geneuzel over bedrijfskritische functies, waar niemand iets duidelijk over lijkt te kunnen zeggen (en die nogal arbitrair bepaald lijken te zijn).

Er is momenteel sprake van een enorm verloop binnen in ieder geval Belastingdienst/Toeslagen. Jonge, talentvolle uitzendkrachten (maar ook wel vaste krachten) gaan weg omdat ze onvoldoende aangeboden krijgen en omdat er geen kansen liggen. Daarmee doe je je organisatie echt te kort. Bied die mensen meer aan (vaste contracten in een normale schaal), zorg voor eventuele doorgroeimogelijkheden en je hebt er nog jarenlang plezier van. Nu moeten we nog maar afwachten hoe het gaat met nieuwe medewerkers die vanuit Blauw naar B/T komen en daar zelf eigenlijk helemaal geen zin in hebben (waarschijnlijk), die enorm langdurige en dus dure trainingen krijgen (uitzendkrachten krijgen een training van hooguit een à twee weken)... Ik snap hier weinig van.

-

Commutatie moeten binnen de organisatie worden verbeterd.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Er worden steeds meer onnodige fouten gemaakt bij allerlei diensten van de Belastingdienst. De voorbeelden hiervan zijn te over en zie ik dagelijks. Het lijkt wel of er - na alle reorganisaties - landelijk te weinig ambtenaren bij alle diensten zijn overgebleven met voldoende inhoudelijke kennis om de burger goed te kunnen helpen. Bij Toeslagen ligt veel te veel nadruk en waardering op het gebied van de kwantiteit, wat ten koste is gegaan van de kwaliteit. Als kwaliteit pas op de tweede plaats staat, waar haalt de medewerker dan nog zijn/haar bevoegdheid uit? Ter illustratie: zelfs voor het invullen van deze enquête is een maximum tijd voorgeschreven. Veel te veel van mijn kostbare tijd verspil ik al jaren aan het vaststellen en herstellen van fouten van andere collega's (vooral van collega's van andere teams), waar ik mij zorgen over maak. Aperte fouten die er zo duidelijk uitspringen dat ik mij afvraag of men sowieso wel een cursus heeft genoten die aan de eisen voldoet van het takenpakket. Uiteraard zal de door de dienst opgelegde tijdsdruk (productie productie productie) hierin ook een belangrijke rol spelen. Brengt onnodige frustratie van de burger teweeg en een fout herstellen kost mij ook nog eens veel meer tijd. Er zijn 2 groepen medewerkers ontstaan: groep 1 met een hoge productie, dit zijn de lopende bandmedewerkers d.w.z. altijd standaardbrieven versturen, en bij telefonische reactie burger, vrij beperkt uitleg kunnen geven. Groep 2 met een lagere productie, maar wel een hogere kwaliteit d.w.z. zonodig maatbrieven kunnen opstellen, bij telefonische reactie burger vollediger uitleg geven, zorgvuldiger behandeling van verzoeken burger, meer wetskennis. Goed voor de burger dat er nog fouten worden gecorrigeerd, maar dat kost de groep 2 medewerker dus steeds meer tijd, wat ook nog een onder de radar blijft van leidinggevende. Verder heerst bij mij het gevoel dat de Belastingdienst zich in de media nooit met waardering uitsprekt over de belastingdienstmedewerker in de hogere leeftijdsgroep. Schandelijk om nooit eens iets positiefs tegen te werpen als Dienst voor je medewerker, bijvoorbeeld met de berichten over de 'Switchregeling' waarin *** een beeld schetste van de ICT inadepete oudere medewerker. Verder wordt altijd maar godacht dat een medewerker van alles moet kunnen doen onder de gevlugelde kreet: we moeten meer "wendbaar" worden. Je zou haast gaan denken dat je een starre stoffige ambtenaar bent. Kortom: de Dienst is wel goed in het bedenken van nieuwe dingen, maar ze komen de burger niet ten goede! De burger staat allang niet meer centraal bij de Belastingdienst. En de medewerker heeft steeds sterker het gevoel niet serieus te worden genomen en 'te worden geleefd' bij de Belastingdienst.

Wijzig het beleid in die zin, ter verbetering van de genoemde kritieken van de status van dit moment. Een heel voor de hand liggende is: zorg ervoor dat er meer tijd en blijvend kan worden geïnvesteerd in kwaliteit en staar je als dienst niet langer blind op de productiecijfertjes !!

Geen doorgroei mogelijkheden binnen de belastingdienst.

Hoop dat in de toekomst doorgroei mogelijkheden zijn binnen de dienst. En dat meer aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van medewerkers.

Management wil dat alle medewerkers op elke toeslag inzetbaar (wendbaar) is. Dit is niet te doen, dit is veel te breed en is er te veel kennis nodig om een goede beslissing te maken. Dit levert stress op bij de medewerkers van toeslagen. Wat ik voorzie dat er veel werk blijft liggen omdat het te complex wordt voor de medewerkers. Er zijn veel soorten Tsl uival, als je niet regelmatig een bepaalde uival/soort toeslag doet moet je elke keer weer opnieuw in een instructie duiken die ook niet altijd duidelijk zijn en duurt nog langer zeker als er meerder soorten uival zijn bij 1 bsn. Gevolg kan zijn dat het werkitem te snel, niet, of niet nauwkeurig behandeld wordt. Ook omdat er verwacht wordt van het management dat je een productie van een x aantal uitworp/uitval behandeld wordt per uur/dag.

Het is veel beter om werknemers te specialiseren in een bepaalde toeslag, Zo blijft het overzichtelijk en wordt het werk sneller en correct afgehandeld met meer zelfvertrouwen. Er kan er meer productie gedaan worden dan telkens een andere soort toeslag.

2. Management wil medewerkers overplaatsen naar een andere afdeling. Eerst vragen ze of er iemand vrijwillig wil en zo niet wordt er iemand aan gewezen. Er wordt niet op elke afdeling navraag gedaan wie er weg zou willen. Ook dit levert veel spanning en stress op bij de medewerkers. M1 die hier over gaat komt hier zelf voor op de afdeling om naar de reactie van de medewerkers te vragen of te luisteren.

2. Zet de vraag voor overplaatsing uit naar alle medewerkers. En kom kijken en luisteren wat zo'n vraag als overplaatsen te weeg brengt.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Integriteit is soms ver te zoeken. Aandacht gaat te veel uit naar integriteitsregels.

Kerstgratificatie o.g.v. voordragen van collega's

Meer aandacht besteden aan integriteit en de betekenis daarvan. Integriteit bestaat uit meer dan een aantal regels.

Kerstgratificatie motiveert mensen niet. Als het goed is, doet iedereen altijd zijn best.

Er wordt geen vast dienstverband aangeboden obv. van je prestaties. Daarnaast is salaris te laag ten opzichte van verantwoordelijkheden die je draagt.

Nieuw structuur mbt. contract verleningen. Er dient opnieuw gekeken te worden naar salaris schaal/trede.

Veel flexibiiteit verwachten van uitzendkrachten (qua werk, wisseling van afdelingen, aantal contracten e.d.) maar niet tegemoet komen aan een fatsoenlijk beloningssysteem zoals een passende loonsverhoging. Of uitzendkrachten de kans geven om in vaste dienst te treden/door te groeien binnen de organisatie.

Het werk van de uitzendkrachten nogmaals onder de loep nemen. Er wordt verantwoordelijk werk verricht, waarbij ook de uitzendkrachten verantwoordelijk zijn voor de Toeslagen van burgers. Hiervoor geldt een passend loon, op HBO-niveau (geen € ** na 2 jaar werken zoals nu het geval is of de loonsverhoging van € 0,26 na 1 jaar langer in dienst te zijn via het uitzendbureau). Dit slaat niet gelijk aan het werk dat gedaan wordt en de verantwoordelijkheden die van de uitzendkrachten gevraagd worden. Ook binnen de organisatie kijken waar uitzendkrachten (indien vanuit hen wenselijk) in vast dienst kunnen treden. Er werken over het algemeen jonge mensen als uitzendkracht en die kennis en kwaliteiten kunnen beter benut worden dan nu het geval is.

Informatievoorziening kan wat mij betreft beter. Ik heb het gevoel dat wij, de medewerkers, informatie omtrent het werk (herschikking, wijziging inhoud werk etc.) relatief laat doorkrijgen terwijl andere teams deze informatie wel eerder krijgen.

Informatie, indien mogelijk, sneller doorgeven aan alle teams tegelijk.

Geen doorgroei mogelijkheden.

Dat er in de toekomst wel doorgroeimogelijkheden komen.

Strategie: Ieder jaar wordt er een Jaarplan opgeleverd. Er is voor mij onvoldoende duidelijk welke aspecten volgend jaar belangrijk zijn voor de organisatie om aan te werken.

Maak in september duidelijk waar we ons komend jaar op gaan richten als organisatie zodat de jaarplannen daarop afgestemd kunnen worden

Behandel uitzendkrachten als volwaardige medewerkers.

- Mandateer uitzendkrachten.
- Beloning gelijk aan vaste medewerkers
- teamuitjes ook voor uitzendkrachten
- bijzonder belonen ook voor uitzendkrachten (of afschaffen)

Verder zijn de werkomstandigheden zeer beneden peil. De gebouwen met name aan de Graad van Roggweg worden zeer slecht schoon gemaakt, het is gewoon smerig en de lucht kwaliteit is slecht. Wanneer men een paar dagen op een andere locatie werkt, zie je hoe schoon het daar is en heeft men veel minder klachten betreft de luchtwegen en ogen. Zeer veel klachten leiden tot niets. Men doet er niets mee.

Een lijn in de schoonmaak trekken, schoonmaken, fatsoenlijk en niet zo als het nu gebeurt. Zeker nu de schoonmakers in vaste dienst zijn aangenomen is het nog smeriger dan het was. Misschien moeten de medewerkers een claim indienen als ze er voor altijd klachten aan overhouden.

Veel flexwerkers, geen uitzicht op een vast contract. Na maximale contracten word je eruit gegooit. Ongeacht de kennis die je hebt.

Medewerkers met kennis en goed functioneren vast aannemen. Investeren in jonge vaste krachten

geen beloningen voor mensen die hard werken, veel werk verrichten en veel verschillende werkzaamheden doen.

incentives, met targets en beloningen werken. Ga er eens over nadenken hoe dit op een slimme manier kan. Hierdoor werken mensen harder en krijgen zij meer plezier in hun werk. Nu worden mensen die goed zijn niet beloond, zij moeten juist meer doen.

Door de samenwerking met het employability center in bepaalde wervingsprocedures is er een grotere kloof ontstaan tussen medewerker/sollicitant en organisatie

De employability center heeft naar mijn inziens geen toegevoegde waarde meer. Het zorgt meer voor grotere lijnen en foutieve beoordelingen dan voor korte lijnen en transparantie

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Informatievoorziening: Als de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State uitspraken doet die van belang zijn voor Belastingdienst/Toeslagen duurt het geregeld maanden voordat er vanuit Beleid en Vaktechniek een standpunt komt.

Indien nodig meer mankracht voor beleid en vaktechniek bij Belastingdienst/Toeslagen om sneller in de actualiteit te staan. Dit door in kortere tijd inhoudelijke standpunten te vormen, en die vervolgens met een memo of anderszins met alle teams delen. Dit voorkomt foutieve behandelingen in de tussentijd en zorgt derhalve voor een meer efficiënte en beheersbare behandeling van aanvragen voor toeslagen.

tav mijn huidige team en leidinggevende ben ik redelijk tevreden, maar over de Belastingdienst als organisatie ben ik veel minder te spreken: - het is allemaal wel erg productiever, dit gaat sterk ten koste van kwaliteit. Ruimte voor gedegen scholing, of mensen met de juiste kennis aannemen, blijkt lastig. Ook niet functionerende mensen ontslaan trouwens. Ik ervaar in mijn werk direct de nadelige gevolgen hiervan, doordat besluitvorming op grote schaal vaak ver onder de maat is.

- Investeer meer in goede mensen aannemen, kijk daarbij niet enkel naar het diploma, maar ook naar de persoon. Een uitzendkracht die prima functioneert, maar wellicht niet het juiste papier heeft, zou toch gewoon aangenomen moeten kunnen worden?! - ***

- Zowel op grote als op kleine schaal ervaar ik gebrek aan professionaliteit. Een ondoordachte riante vertrekregeling / medewerkers waarmee in het verleden reistijdcompensatie overeengekomen is en die hiervan hun hele verdere loopbaan gebruik van kunnen maken, waarom niet een beperkte regeling voor de duur van een aantal jaren? / sollicitatieprocedures die ondoorzichtig zijn, of waarvan de vereisten steeds wijzigen voor dezelfde functie / geen, dan wel beperkte doorgroeimogelijkheden (bijv. E-ers met een universitaire studie, komen niet in aanmerking voor een F-functie, want te hoog opgeleid, maar ook niet voor een I functie, want geen ervaring) / extra managers omdat er nou eenmaal besloten is dat een team uit max ongeveer 25 leden mag bestaan, zonder oog te hebben of daar nou echt behoefte aan is (ik mis hierin maatwerk) / gebrek aan daadkracht om iets gedaan te krijgen, bijvoorbeeld goede afstemming met ketenpartners (informatie-uitwisseling met de IND bijvoorbeeld, dit is al jaren onder de maat, om moedeloos van te worden)
- ik merk dat collega's steeds meer berusten in hoe de situatie is, terwijl veel daar toch ook ontevreden over zijn. Dit wordt gevoeld door het feit dat er vaak niks verandert, als er zaken aangekaart worden. 'typisch belastingdienst' is een veel gehoorde term als er weer eens iets niet vlekkeloos verloopt. Jammer voor zo'n belangrijke organisatie voor de Nederlandse maatschappij...hoe meer 'slecht nieuws' ook in de media komt, hoe minder compliant de burger waarschijnlijk wordt om netjes zijn belasting af te dragen...

kennis en kwaliteit: weinig aandacht voor kennisniveau medewerkers, relevante informatie niet gemakkelijk en voor iedereen op gepast niveau beschikbaar

medewerkers dmv training en opleiding op juiste kennisniveau brengen. Als dat niet slaagt ander werk aanbieden. Continue kennisdeling

Veranderkundig vermoeden we het mooiste dat de bd is overkomen: de investeringsagenda. De visie verwoord in dit document wordt door bestuurders gebruikt t.b.v. Eigen gewin. Burger en bedrijf doet er niet toe (al zegt men van wel).

Zet burger en bedrijf echt centraal. Komende 5 jaar geen promotie voor s15 en hoger. Laat eerst maar eens zien wat je werkelijke drijfveren zijn om te handelen. DArna pas weer praten over verticale loopbaan beweging

Doorgroeimogelijkheden binnen B/T: Op dit moment is het lastig om door te groeien binnen de belastingdienst/toeslagen. De enige mogelijkheid is om te extern of rijksbreed te solliciteren. Het is triest om te zien dat er mensen met een HBO/WO op een C-werkplek zitten. Door de vacaturestop is het helemaal onmogelijk om door te groeien binnen B/T.

Wat zou helpen is medewerkers (op elk niveau) een kans te geven te solliciteren/door te groeien op banen waarvoor zij hebben gestudeerd.

Uitzendkrachten: De belastingdienst heeft veel uitzendkrachten in dienst die geen enkel perspectief hebben op een aanstelling bij de belastingdienst zelf. Ook worden de uitzendkrachten ondergewaardeerd.

Meer waardering (zowel in primaire als in secundaire arbeidsvoorwaarden) voor uitzendkrachten en doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

De organisatie communiceert te weinig over de veranderingen aangaande de topstructuur enz.

Meer de organisatie meenemen in de ontwikkelingen op en rond de top van de dienst. Vind het schrijven van de weekberichten door de DG een hele goede ontwikkeling: open en transparant alle ambtenaren meenemen in wat bijv de DG doet of op zijn bureau ligt

helaas kan niks over zeggen! -

??? doen ze toch niks mee!!!

Integere werkhouding. Vragen worden gesteld over collega's. B.v. Al dan niet terecht ziek zijn. Deze vragen zijn door mij niet te beantwoorden.

Gooi deze vragen in een volgend onderzoek helemaal om. Het is niet de taak van de werknemer om collega's te controleren en beoordelen. De vragen roepen bij mij alleen maar grote irritatie op. Hoezo integer?

Motivatiewensen medewerkers: Momenteel wordt er weinig tot geen rekening gehouden met de wensen en behoeftes van de medewerkers. Er wordt altijd gezegd: Werk is leidend.

Het is zeker begrijpelijk dat werk leidend is, maar zonder de medewerkers is het niet mogelijk om die doelen te behalen (zowel vast als flex). Ik denk persoonlijk als er meer rekening wordt gehouden met de wensen en behoeftes van medewerkers dat medewerkers zich misschien meer gewaardeerd voelen en ook meer betrokken zullen voelen. Mijn tip is ook meer kijken naar waar zijn mensen goed in en wat vinden ze zelf leuk. Niet gelijk ervan uitgaan dat een behandelaar iets wel kan of niet kan.

Beloning: Verrichten van F niveau werkzaamheden.

Wordt daar niet naar beloond (uzk)

TVS faalt. Burgers komen hierdoor in de problemen. Het systeem is te duur.

1. Een nieuw systeem (dit kost geld).
2. Terug naar het oude systeem.
3. De stekker eruit trekken.

De Belastingdienst (Toeslagen) biedt enorm weinig doorgroeimogelijkheden aan. Onder het mom van Kweekvijver zijn er beloftes gedaan, die men niet nagekomen is. Hier zit ik dan als hoogopgeleide medewerker arbeid te verrichten op LBO-niveau. Het is niet meer dan zorgelijk dat ik (en vele anderen met mij) ver onder hun niveau arbeid verrichten en een salaris krijgen ter hoogte van een WWB-uitkering. Ik denk dat de Belastingdienst nog niet beseft dat 90% van de medewerkers per direct ontslag neemt, als zij een andere baan aangeboden krijgen. De doorgroeimogelijkheden, salaris, vertrouwen in het MT, etc. zijn allemaal ver ver onder maat. Als overheidsinstantie heb je een voorbeeldfunctie. Daar heeft de Belastingdienst in gefaald. Medewerkers hebben geen vertrouwen meer in de organisatie. Ook als er aan de bel getrokken wordt met een probleem, dan wordt dat genegeerd en komt het MT later met het probleem dat eerder aangekaart werd, maar werd genegeerd. Ook is er overduidelijk verschil in salaris, behandeling van medewerkers en zo kan ik doorgaan. Teveel vriendjespolitiek. Zodra ik de kans heb, ben ik hier weg. En als die kans zich niet voordoet, dan zal ik wel thuiszitten met een burn-out, want dit werk slaat werkelijk nergens op. Geen uitdaging, geen voldoening, geen compensatie in salaris. Als toiletjuffrouw zou ik misschien meer plezier hebben in mijn werk. Bovendien heb ik als toiletjuffrouw meer beweging wat gezonder is, want de klachten die ik nu heb aan armen, pols, nek, schouders en rug wens je niemand toe. Hiervoor moet ik extra behandelingen nemen bij de fysiotherapie, acupunctuur, massages, etc. Dat zou niet eens zo erg zijn, als het salaris mij toeliet om die extra kosten te maken.

- Maak geen beloftes als je ze niet waar kan maken.
- Omschrijf de Belastingdienst in de vacatures zoals we hier echt zijn! Niemand solliciteert dan nog hoor... Verander de organisatie naar aanleiding van de oh-zo-mooie omschrijving in de vacatures.
- Kijk welke kwaliteiten je in huis hebt. Kijk waar die het best tot hun recht komen. Zorg voor plezier, uitdaging en betaal mensen er ook naar!
- Er werken hier geen kinderen, behandel mensen als volwassenen. Neem de medewerkers serieus.
- Hou op met dat voortrekken van medewerkers, omdat je als M1 oid een goede band hebt met iemand.
- Waarom zou ik mij nog 40 uur per week in willen zetten voor 1000 euro per maand als ik datzelfde bedrag kan krijgen door lekker thuis te zitten? Denk daar maar over na.
- Die flexplekken onzin is achterhaald; zorg voor goede werkplekken, want de kosten die ik maak voor extra fysiotherapie, massages, etc. krijg ik niet terug van BD.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Onderwerp: Klanttevredenheid

Voor zover mijn eigen ervaring met burgers, vind ik dat voor de Belastingdienst klanttevredenheid hoogste prioriteit moet zijn. Kwantiteit gaat ver boven kwaliteit. Waar klachten/ bezwaren/ beroepen voorkomen kunnen worden, en daarmee onnodige stress en andere klachten/ financiële problemen bij burgers, ligt de focus helaas bij kwantiteit, en daarmee dus in mijn ogen bij geld. Het streven moet zijn naar topkwaliteit en een hele goede service.

Mijn (eerste) M1 (***), heeft 2x een originele beoordelingsrapport opgemaakt. *** heeft zitten sjoemelen met mijn "eerste beoordelingsrapport". Ik werd daar op geattendeerd ***. Daar heb ik "mijn frustraties op geuit". Ik wilde n.l. weer *** gesprek komen, maar *** heeft tot *** x mijn afspraak geannuleerd. *** Over "INTEGRITEIT" gesproken. En ten tweede: Mijn "andere" M2 *** heeft ruim een half jaar lang mijn SAP-gegevens niet goed- en/of afgekeurd. ***. Nog een voorbeeld: Ik heb jarenlang de "Lief-&Leedpot beheerd. Zolang, ik de geldpot liet verifiëren klopte het tot op de laatste eurocent. Toldat, let wel *** (unit ***), achter mij rug om geld heeft geleend van P&O, (hij hoefde niet eens een kwitantie te ondertekenen van € ***. Hij schijnt mijn naam genoemd te hebben, daar gingen zij (P&O al mee accoord) omdat ik als enige de bevoegdheden had van de Lief & Leed pot. Toldat de maand erop weer een controle plaatsvond. Mijn andere leidinggevende *** belde mij op dat er € *** te kort in kas was. Lieve mensen, ik heb mijn bureaulade maar liefst 4 overhoop gehaald, niets dat er op wees dat ik het geld heb uitgeven voor een cadeau voor de unit of een zieke collega ?? Toldat ik diezelfde week werd gebeld door P&O, met als bericht: geld is boven water. *** heeft € *** geleend voor: Privégebruik, maar tot die bewuste daten géén cent terugbetaald. Ik kan zoveel voorbeelden opnoemen, dat kost mij minimaal een week om dit op papier te zetten.

Integriteit is bij de M1 & M2 ver te zoeken.
Tip: Ook M1 & M2 beoordelen over hun rol als leidinggevende.

Gezien zijn/haar functie(s) worden zij minder geverifieerd, en dat is zéér onterecht (blijkt achteraf)

Slechte communicatie.

De samenleving is aan het digitaliseren, hierbij moet de Belastingdienst goed blijven monitoren. De communicatie is zeer belangrijk, het digitale berichtenverkeer moet duidelijk, overzichtelijk en makkelijk leesbaar zijn voor alle doelgroepen.

Te veel versnippering tussen verschillende disciplines als verticaal

Meer contact tussen medewerkers van verschillende disciplines als verticaal. Ik heb het idee dat deze manier van werken kan inspirerend en efficiënter zijn voor het werk zodat we sneller oplossingsgericht kunnen werken.

Werving nieuwe medewerkers: Bij Toeslagen zien we goede uitzendkrachten verdwijnen. Het heeft waarschijnlijk met de kaders te maken dat deze niet binnengehaald kunnen worden.

Zoek meer ruimte om de beste uitzendkrachten aan te nemen. Denk van tevoren ook na over mogelijkheden om door te groeien. Door de aantrekkende arbeidsmarkt raken we anders juist de beste mensen kwijt omdat ze in de buitenwereld meer perspectief hebben.

tekort aan capaciteit, sterk toegenomen werkdruk

meer oog voor wat verandering vraagt in een krimpende organisatie. combinatie van continuïteit en vernieuwing met vanaf start te weinig capaciteit span of control leidinggevendens te groot waardoor medewerker niet de aandacht krijgt die hij/zij verdient

Nieuws of commentaar op Belastingdienst in het nieuws bereikt ons via intranet niet of vertraagd.

Nieuws uit de kwaliteitsmedia direct op intranet plaatsen; met de toevoeging dat op Intranet het commentaar hierop nog volgt.

het klimaat op de afdeling, soms te koud en soms te warm. dit is al heel lang zo aan de gang, ongezond voor ons, soms ook minder concentratie daardoor.

-

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

Interne communicatie zorgt vaak voor onrust, door gebrek hieraan gaat een aanstaande verandering in de organisatie vaak gepaard met geruchten, halve waarheden en een flinke dosis onduidelijkheid.

Sneller en duidelijker communiceren over zaken die de werkvloer direct raken of als de aanstaande verandering hierom vraagt lekken voorkomen.

geen thuiswerk

welk thuiswerken om medewerkers te motiveren

Omgang met medewerkers die naast hun werkzaamheden ook een zorgtaak hebben in de thuissituatie.

Meer flexibiliteit in het verkrijgen van zorgverlof zonder tussenkomst van leidinggevende. Iedereen weet waar hij/zij recht op heeft in een kalenderjaar. Nu moet je bidden en smeken om überhaupt iets te krijgen. Het lijkt wel of de leidinggevenden het zelf moeten betalen. Diegene die serieus zijn hierin weten echt wel hoe hier mee om te gaan.

-

zorg voor een BETER netwerk, want soms voelt het alsof ik in een administratiekantoorje werk.

Toekomstmogelijkheden: Er is nu geen mogelijkheid om een vast contract te krijgen. Collega's die hier al 3/4 jaar werken met heel veel kennis gaan weg van Toeslagen (terwijl ze graag hier willen blijven).

Vaste contracten geven aan werknemers die veel kennis hebben en goed hun werk verrichten. De vaste contracten niet zomaar geven, maar door de teamleider laten keuren. Dus de teamleider kan beoordelen wie een vast contract 'verdient'. Dit is een soort van beloning en zal de werknemers motiveren om goed de werk te doen en zullen zij het hier ook meer als toekomstbaan zien (vaak is het nu zo dat collega's komen en gaan i.v.m. uitzendcontracten).

De Belastingdienst communiceert te traag naar uitzendkrachten over allerlei zaken.

Neem ook de uitzendkrachten serieus in beloning en behandeling.

Ik heb het gevoel dat B/C medewerkers niet worden gewaardeerd.

Zorg er voor dat B/C medewerkers het gevoel krijgen dat ze wel worden gewaardeerd.

Het komt regelmatig voor dat leidinggevenden de opdracht krijgen om bepaalde informatie niet te delen. Bij andere kantoren wordt de informatie vervolgens alsnog gedeeld. Omdat de samenwerking tussen bijvoorbeeld Den Haag en Utrecht steeds beter wordt, komen ook dit soort berichten bij andere locaties terecht. Desondanks blijven leidinggevenden de opdracht krijgen om geen informatie te delen. Dit zorgt voor onrust. Concreet voorbeeld, de gevolgen voor de flexkrachten t.o.v. de toekomstplannen. In Den Haag was al op de werkvloer gecommuniceerd dat een groot deel van de flexkrachten vervangen zouden worden wegens de herindeling. In Utrecht mocht voor langere tijd niets gecommuniceerd worden.

Geef leidinggevenden de mogelijkheid om ten minste iets te communiceren op het moment dat dergelijk nieuws 'gelekt' wordt. Wegens het flexibele werken is het onvermijdelijk dat veranderingen die de hele Belastingdienst treffen binnen 1 kantoor te houden zijn. De stress en onzekerheid die dergelijke berichten met zich mee brengen worden door de stilte alleen maar verergerd. Een open en zo transparant mogelijke communicatie tussen 'management' en de 'werkvloer' draagt ook bij aan een prettigere werksfeer.

Beloningen: Het komt voor dat mensen voor dezelfde soort werkzaamheden verschillend beloond worden (verschil in schaal dus). Verschil bestaat niet alleen tussen mensen op dezelfde afdeling of binnen hetzelfde onderdeel, maar ook tussen de verschillende onderdelen.

Probeer in ieder geval dezelfde soort functies, zoveel - en daar waar - mogelijk op indertieke wijze te belonen.

Beloning: Nog steeds geen nieuw CAO. Waarom moet dit altijd zo moeizaam gaan.

Waardeer de medewerkers door een fatsoenlijk CAO af te sluiten. Het gevoel van gewaardeerd worden door de top is ver te zoeken.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

-thuiswerken kan 1 dag per week indien het werk het toelaat 2x per week.
-Het is vaak de waan van de dag, is er wat op het nieuws over toeslagen of zijn er in 1x meer voorraden, dan moet er 3 tandjes worden bijgezet terwijl het werk/systemen het er niet altijd makkelijker op word gemaakt

-eerder signaleren van toekomstige problemen met werkvoorraden
- thuiswerken makkelijker voor wie dat wilt

(On)gelijke kansen werknemers (flex/vast): Uitzendkrachten hebben geen mogelijkheid vast in dienst te komen, terwijl zij veelal het meeste werk verrichten. Ze worden ondergewaardeerd.
Zodra fase B is afgerond is er, zoals zelfs aangegeven door [], nauwelijks een mogelijkheid aangenomen te worden door hen (fase C). En als de Belastingdienst je ook niet aanneemt terwijl jij je werk goed uitvoert, houden de mogelijkheden op. Dat is oneerlijk.

Geef uitzendkrachten een kans!

Pas-regeling

Om het werken vol te houden op oudere leeftijd, moet de pas-regeling in stand worden gehouden. Of een goede regeling voor oudere werknemers, zodat zij het vol blijven houden om tot 67 jaar of nog langer te werken

Uitzendkrachten: Uitzendkrachten vallen „zoals het nog steeds wordt genoemd, onder seizoenswerk. Terwijl Toeslagen nu toch al 6 jaar sterk afhankelijk is van uitzendkrachten. Er zitten tussen de uitzendkrachten zeer capabele mensen waarvan een groot deel hoogopgeleid is. Deze mensen begrijpen het gehele productieproces ontzettend goed en kunnen daarnaast op andere plekken binnen de belastingdienst ontzettend nuttig zijn. Toch wordt er naar mijn idee weinig gedaan om deze mensen binnen de Belastingdienst toekomstperspectief te bieden. Dit terwijl ze de Belastingdienst al goed kennen en dus enorm nuttig kunnen zijn.

Zorg beter voor je uitzendkrachten, probeer ze toekomstperspectief te bieden, ontwikkelingsmogelijkheden te geven, zet ze op plekken waar hun capaciteiten beter tot hun recht komen en waardeer ze dan ook naar hun capaciteiten (o.a. financieel). Als uitzendkracht sta je bij de Belastingdienst snel stil en kans op een bore-out is erg groot. Ben lief voor ze want ze kunnen enorm belangrijk zijn voor een organisatie die op het moment enorm aan verandering onderhevig is.

communicatie: te weinig informatie hoe het verder gaat in de toekomst.

mag meer naar de medewerkers gecommuniceerd worden wat de toekomst ons biedt

Salaris. Ik vind het bedroevend en zeer teleurstellend (en dan druk ik mij nog zachtjes uit) hoe onze werkgever, de overheid, omgaat met zijn personeel, de rijksambtenaar. Al jaren worden wij beknot en krijgen sigaren uit eigen doos, maar nooit eens een significante financiële waardering. Waar blijven die salarisverhogingen als waardering voor het draaiende houden van deze BD. Het is aan de loyaliteit van de werknemers te danken dat de BD nog draait.

Trek eens de portemonnee. Het gaat immers zo goed met de economie? Nou ik merk er helemaal niets van tot op heden!

Communicatie burger: Burgers snappen niet altijd de manier waarop wij communiceren of waarom wij bepaalde werkwijzen hebben of beslissingen maken.

Ik vind dat we als Belastingdienst efficiënter moeten gaan werken en communiceren naar de burger. Maak het simpeler voor de klant. Een burger zit niet te wachten op een ingewikkelde uitleg met wetsartikelen en moeilijke woorden, waardoor ze dingen nog slechter snappen dan voordat ze hun vraag hebben gesteld. In mijn werk heb ik geleerd dat als ik de tijd neem om de burger aan te horen en het in 'normale' verwoording uit te leggen, ze al snel erg dankbaar zijn. Als Belastingdienst wordt er soms te langdradig en te ingewikkeld gecommuniceerd, terwijl het veel makkelijker kan. Denk bijvoorbeeld aan de kinderopvangtoeslag. Preventief mensen informeren over de werkwijze van deze toeslag en alles wat daarbij komt kijken (zoals een soort start(informatie)pakket voor alle eerste KOT aanvragers) kan ervoor zorgen dat we uiteindelijk veel minder hoeven terug te vorderen. Er komt zoveel bij kijken, dat burgers de bomen door het bos niet meer zien en denken dat het wel goed komt. Uiteindelijk vorderen we duizenden euro's terug en komen er weer klachten, bezwaren en beroepen binnen. De oorzaak ligt dan al snel bij het gebrek aan kennis.

BESCHRIJVINGEN EN SUGGESTIES

Toeslagen

146

Anders, namelijk:

-	betere communicatie vanaf M1 tot werkvloer
De houding om uit te gaan van wantrouwen van de burger en het niet bekijken van mogelijkheden maar moeilijkheden: De burger wordt gewantrouwd, er wordt impliciet en expliciet gekeken of de burger de boel probeert te tillen. Wanneer een situatie op de rand van de mogelijkheden balanceert wordt er direct gekeken hoe een toeslag niet hoeft te worden toegekend ipv wel kan worden toegekend.	Niet langer ieder dubbeltje drie keer omdraaien, dat is iets wat de burger al doet want anders klopte die niet aan. Geen recht is geen recht maar wanneer er mogelijkheden zijn niet langer die mogelijkheden gebruiken om te weigeren maar om toe te kennen. Moeten ze in Den Haag maar duidelijker zijn.
flexmedewerkers: geen beloningssysteem voor flexmedewerkers. Hoe worden flexmedewerkers gestimuleerd en beloond binnen de Belastingdienst? Vaak leveren ze goed werk en doen niets af aan vaste krachten, maar trekken wel altijd aan het kortste einde. Ze vallen met alles buiten de boot. Geen eindejaarsuitkering, geen beloning, geen tijd voor tijd schrijven, geen doorgroei mogelijkheden, geen persoonlijk budget, geen opleiding (althans in ons team) wel hetzelfde werk leveren ... etc. Het onderscheid tussen flexers en vaste krachten is vandaag de dag onnodig en nog erg aanwezig.	de flexmedewerkers meer stimuleren.
In de eerste instantie: scheve gezichten, van daar heb je haar ook weer. Nu gaat het redelijk !! Gemiste kansen: "Bijzondere beloningen".	Nogmaals: M1 & M2 ook aanspreken op fouten die zij (met opzet) maken.
Inkomen: De lonen lopen nog steeds achter.	Geef op zijn minst de procenten die we achter lopen.
Loopbaanmogelijkheden: Zonder fiscale achtergrond sta je binnen de organisatie op achterstand, ook al beschik je op basis van jarenlange werkervaring over expertise die ook binnen de fiscale onderdelen ten nutte gemaakt zou kunnen worden. Het Employability Centre wijst je in een sollicitatieprocedure genadeloos af, als je CV ook maar op een komma afwijkt van de functie-eisen.	Kijk wat verder dan je neus lang is. Er zitten binnen de organisatie genoeg mensen die vanuit hun expertise c.q. werkervaring ook op andere onderdelen ingezet kunnen worden. Stimuleer in ieder geval doorstroming. Bijscholing is uiteraard altijd mogelijk.
Flexkrachten die geen uitzicht hebben op vaste contract	Meer omkijken naar de kennis die flexers hebben, deze is vaak onmisbaar en een groot gemis bij einde flexcontract. Meer carrièremogelijkheden aanbieden door investeren!
Iets beter.	-

