Personeelsmonitor

De Belastingdienst
Belastingen
PDB

Meting april 2013

Uw consultant

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

Inhoudsopgave

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

2. Quickview....7

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

4. Scores op de vragen....11

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

6. Inzicht in prioriteiten....19

7. Verdiepende analyses....27

8. Onderzoeksverantwoording....33

9. Respons....37

10. Antwoorden op de vragen....39

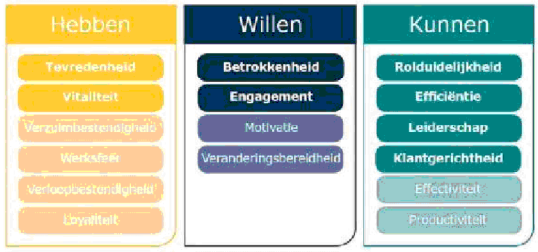
Uitleg bij de rapportage en actie

Uitleg bij de resultaten

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

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

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



Kleuring in de rapportage

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

Welke kleuring gebruikt Effectory?

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

Scores worden gekleurd op basis van absolute én significante afwijkingen.

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

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

Effectory online actieplanner

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

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

© Effectory

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



Aan de slag met de resultaten onder begeleiding van Effectory

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© Effectory

Waar kan Effectory u bij helpen?

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

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

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

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

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

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

© Effectory

Quickview

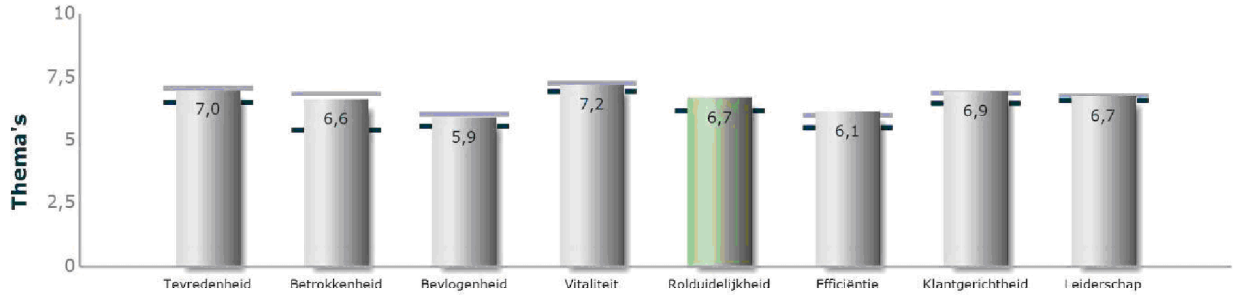
QUICKVIEW

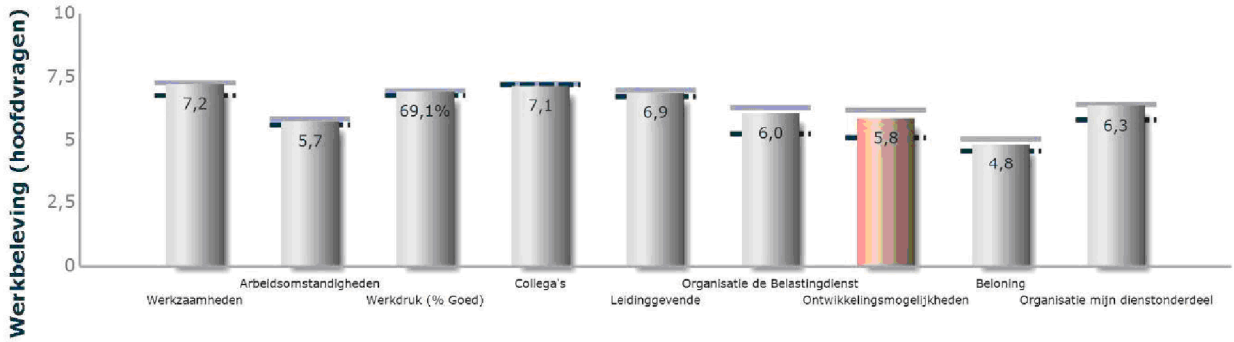
PDB

Respons
54,3%



586 verzonden
318 ontvangen





Kleuring ten opzichte van Belastingen

- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- Geen relevant verschil
- Zeer relevant verschil
- Relevant verschil
- vorige meting
- Belastingen

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

Pluspunten

- Werkzaamheden zijn goed georganiseerd
- Duidelijkh. doelst. mijn dienstonderdeel
- Leidinggevende komt afspraken na
- Efficiënt kunnen werken
- Inzicht in prioriteiten

Verbeterpunten

- Medewerker trots op de Belastingdienst
- Werk geeft energie
- Achter doelstellingen mijn dienstonderdeel
- Positieve resultaten zichtbaar
- Initiatief verbeteren kwaliteit

Betrokkenheid



	Bevlogen en betrokken	Bevlogen	Betrokken	Niet bevlogen en niet betrokken	Meer dan 5% heeft een vertrekintentie
Belastingen	24,7%	3,6%	47,5%	24,2%	10,3%
PDB	**21,3%**	**5,6%**	**45,8%**	**27,2%**	11,6%

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

Scores op de thema's

SCORES OP DE THEMA'S

PDB

	Tevredenheid	Betrokkenheid	Bevlogenheid	Vitaliteit	Rolduidelijkheid	Efficiëntie	Leiderschap	Klantgerichtheid
PDB (n=318)	***7,0***	***6,6***	***5,9***	***7,2***	***6,7***	***6,1***	***6,7***	***6,9***

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

Vorige meting (n=1623)	6,5	5,4	5,5	7,0	6,2	5,5	6,5	6,4
Benchmark Overheid en Financiën	7,4	7,0	6,4	7,4	6,9	6,2	7,0	7,2
De Belastingdienst (n=5767)	7,3	7,0	6,2	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9
Belastingen (n=1624)	7,1	6,8	6,0	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9

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

© Effectory

Scores op de vragen

SCORES OP DE VRAGEN

PDB

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**318**	**A**
Score van de vorige meting	1623	B
Score van Belastingen	1624	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

HOOFDVRAGEN

Algemene hoofdvraag	A	B	C	D	E
1a) Ik ben tevreden over het werken bij de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	7,0	6,5	7,1	7,4	8,2

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

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

ONDERLIGGENDE VRAGEN

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

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

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

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

PDB

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**318**	**A**
Score van de vorige meting	1623	B
Score van Belastingen	1624	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Werkzaamheden	**A**	B	C	D	E
2k) Ik kan goed omgaan met veranderingen	7,5	7,2	7,5	7,6	8,0
2l) Ik doe zinvol werk	7,6	-	7,6	7,9	8,4

Arbeidsomstandigheden	**A**	B	C	D	E
3b) Ik beschik over voldoende middelen (apparatuur en materiaal) om mijn werk goed te kunnen doen	6,0	6,2	5,9	6,8	7,7
3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	5,2	4,8	5,3	-	-

Werkdruk en werkbelasting	**A**	B	C	D	E
4a) Ik vind mijn werkdruk (% Goed)	*69,1*	*67,7*	*69,4*	*66,8*	*80,6*
% Veel te laag	*1,4*	*0,4*	*0,8*	*0,5*	
% Te laag	*3,6*	*2,2*	*3,0*	*3,6*	
% Te hoog	*21,4*	*25,7*	*22,9*	*25,3*	
% Veel te hoog	*4,5*	*4,0*	*3,9*	*3,8*	
4b) Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan	7,8	7,6	7,8	7,8	8,3
4c) Ik kan mijn werk lichamelijk goed aan	7,6	7,5	7,8	7,8	8,3
4d) Mijn werk geeft mij energie	5,9	5,6	6,2	6,5	7,3
4e) Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé	7,2	6,8	7,0	7,2	7,7
4f) Ik voel me fit	6,7	6,5	6,8	7,1	7,5
4g) Ik kan goed omgaan met spanningen	7,0	6,7	7,0	7,3	7,7

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

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

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

SCORES OP DE VRAGEN

PDB

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**318**	**A**
Score van de vorige meting	1623	B
Score van Belastingen	1624	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Collega's	A	B	C	D	E
5h) Ik ervaar een goede samenwerking binnen mijn team	6,9	6,9	7,0	7,0	7,8
5i) De samenwerking met collega's van andere teams binnen mijn dienstonderdeel is goed	6,1	6,1	6,4	5,4	6,2
5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	5,0	5,1	5,1	-	-

Leidinggevende	A	B	C	D	E
6b) Ik heb een prettig contact met mijn leidinggevende	7,5	7,3	7,5	7,5	8,1
6c) Mijn leidinggevende komt gemaakte afspraken na	7,0	6,9	7,1	6,9	7,2
6d) Mijn leidinggevende motiveert me in mijn werk	6,0	5,9	6,3	6,3	7,2
6e) Mijn leidinggevende geeft duidelijk aan welke doelen ik moet behalen	6,5	6,3	6,3	6,6	7,6
6f) Als ik het goed doe, dan hoor ik dat van mijn leidinggevende	6,0	6,0	6,3	6,4	7,3
6g) Als er verbeterpunten voor mij zijn, dan hoor ik het van mijn leidinggevende	6,3	6,3	6,4	6,8	7,5
6h) Ik heb het afgelopen jaar een functioneringsgesprek gehad (% Ja)	*77,2*	-	*75,1*	-	-
% Nee	*22,8*	-	*24,9*	-	
6i) Ik ben tevreden over het functioneringsgesprek	7,6	-	7,4	-	-

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

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

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

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

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

PDB

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**318**	**A**
Score van de vorige meting	1623	B
Score van Belastingen	1624	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

De Belastingdienst als organisatie		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
8d)	Ik ben trots op de Belastingdienst	5,6	5,1	5,9	6,8	8,1

Informatievoorziening		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
9a)	Ik ben tevreden over de informatievoorziening binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	5,7	5,5	5,8	5,6	5,8
9b)	Binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel is er open communicatie tussen medewerkers en het management	5,5	4,7	5,8	5,3	6,5

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

Medezeggenschap		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
11a)	Ik ben tevreden over het functioneren van de ondernemingsraad	5,5	5,3	5,3	6,0	6,9
11b)	De ondernemingsraad luistert goed naar de wensen van de medewerkers	5,6	5,5	5,4	5,8	6,5
11c)	Ik word voldoende op de hoogte gehouden van activiteiten van de ondernemingsraad	5,8	5,7	5,6	5,9	6,9

Ontwikkelingsmogelijkheden		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
12b)	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt mij voldoende mogelijkheden om opleidingen/ trainingen te volgen	6,1	5,5	6,5	6,6	7,8
12c)	Binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel heb ik de mogelijkheid om door te groeien	4,6	4,4	4,9	5,4	6,5
12d)	Ik wil me ontwikkelen binnen mijn vakgebied	7,0	6,9	7,3	7,7	8,2
12e)	Ik word gestimuleerd om mezelf verder te ontwikkelen	5,5	5,0	5,7	6,2	6,8

Beloning		**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
13b)	Vergeleken met anderen buiten deze organisatie, word ik goed beloond	4,2	4,1	4,4	5,5	6,9

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

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

© Effectory

SCORES OP DE VRAGEN

PDB

Legenda	n=	
Score van de huidige meting	**318**	**A**
Score van de vorige meting	1623	B
Score van Belastingen	1624	C
Score van Benchmark Overheid en Financiën		D
Score van Top 3 Benchmark Overheid en Financiën		E

Beloning		**A**	B	C	D	E
13c)	Mijn secundaire arbeidsvoorwaarden zijn goed	6,8	6,7	6,9	7,1	8,1

Werken bij de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel		**A**	B	C	D	E
14a)	Ik vind het leuk om de komende 1 tot 2 jaar bij de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel te blijven werken	7,6	7,2	7,6	7,8	8,7
14b)	Ik raad de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel aan als werkgever bij anderen	6,1	5,3	6,1	6,9	8,1

Actie ander werk		**A**	B	C	D	E
15a)	*Ik heb in de afgelopen 3 maanden concrete actie ondernomen om ander werk te krijgen of ga dat de komende 3 maanden doen (% Nee)*	*74,0*	*79,5*	*74,4*	*81,8*	*93,3*
	% Ja, binnen mijn dienstonderdeel	*5,1*	*0*	*7,6*	*9,5*	
	% Ja, binnen de Belastingdienst	*19,2*	*17,6*	*17,1*	*9,5*	
	% Ja, buiten de Belastingdienst	*2,9*	*4,7*	*3,6*	*11,3*	

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

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

© Effectory

Scores op de thema's: onderliggende groepen

SCORES OP DE THEMA'S

PDB

	Tevredenheid	Betrokkenheid	Bevlogenheid	Vitaliteit	Rolduidelijkheid	Efficiëntie	Leiderschap	Klantgerichtheid
PDB (n=318)	***7,0***	***6,6***	***5,9***	***7,2***	***6,7***	***6,1***	***6,7***	***6,9***

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

Vorige meting (n=1623)	6,5	5,4	5,5	7,0	6,2	5,5	6,5	6,4
Benchmark Overheid en Financiën	7,4	7,0	6,4	7,4	6,9	6,2	7,0	7,2
De Belastingdienst (n=5767)	7,3	7,0	6,2	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9
Belastingen (n=1624)	7,1	6,8	6,0	7,3	6,2	6,0	6,8	6,9

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

© Effectory

Inzicht in prioriteiten

INZICHT IN PRIORITEITEN - ALGEMENE TEVREDENHEID

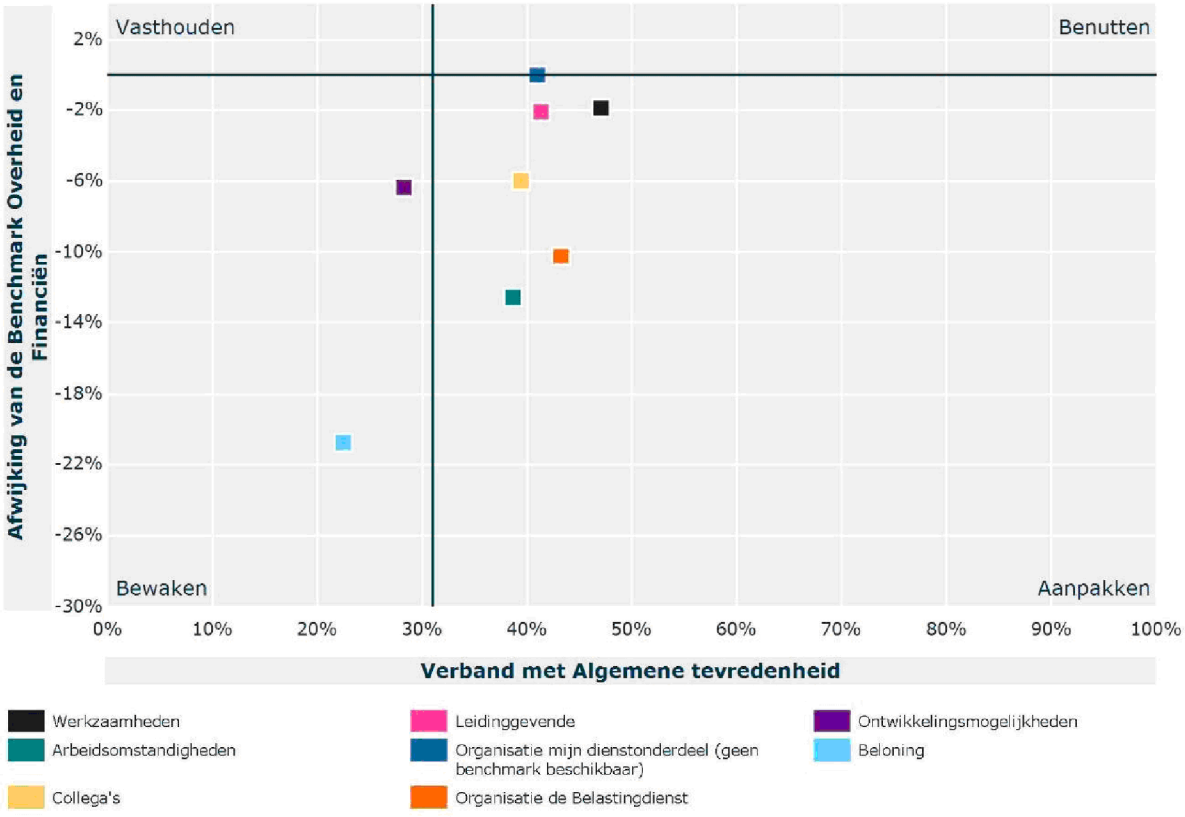
PDB

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

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

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

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



PRIORITEITEN VOOR ALGEMENE TEVREDENHEID

PDB

Werken aan Algemene tevredenheid

Algemene tevredenheid	
PDB	7,0
Vorige meting	6,5
Benchmark Overheid en Financiën	7,4



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

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7h) De verschillende werkzaamheden binnen mijn dienstonderdeel zijn op een goede manier georganiseerd	38,2%	15,2%	5,7
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7f) Ik word in staat gesteld om binnen mijn dienstonderdeel efficiënt te werken	43,8%	2,7%	6,2
3	Leidinggevende	6c) Mijn leidinggevende komt gemaakte afspraken na	37,4%	2,4%	7,0
4	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7g) Klantgericht werken heeft prioriteit binnen mijn dienstonderdeel	36,6%	2,9%	7,1
5	Werkzaamheden	2f) Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	31,5%	4,4%	7,9

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	De Belastingdienst als organisatie	8d) Ik ben trots op de Belastingdienst	36,5%	-17,0%	5,6
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7e) Ik sta achter de doelstellingen van mijn dienstonderdeel	39,6%	-9,5%	6,4
3	Werkdruk en werkbelasting	4d) Mijn werk geeft mij energie	43,2%	-9,3%	5,9
4	Collega's	5g) Binnen mijn team nemen we initiatieven om de kwaliteit te verbeteren	32,9%	-6,7%	6,7
5	Werkzaamheden	2b) Ik heb plezier in mijn werk	53,7%	-5,2%	7,2

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel leiden tot verbetering voor de 'klant'	27,5%	3,9
2	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	34,3%	5,2
3	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	23,3%	5,0
4	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	17,0%	5,0
5	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10e) Ik heb de mogelijkheden om mij aan de veranderingen in de organisatie aan te passen	23,8%	5,8

INZICHT IN PRIORITEITEN - THEMA'S

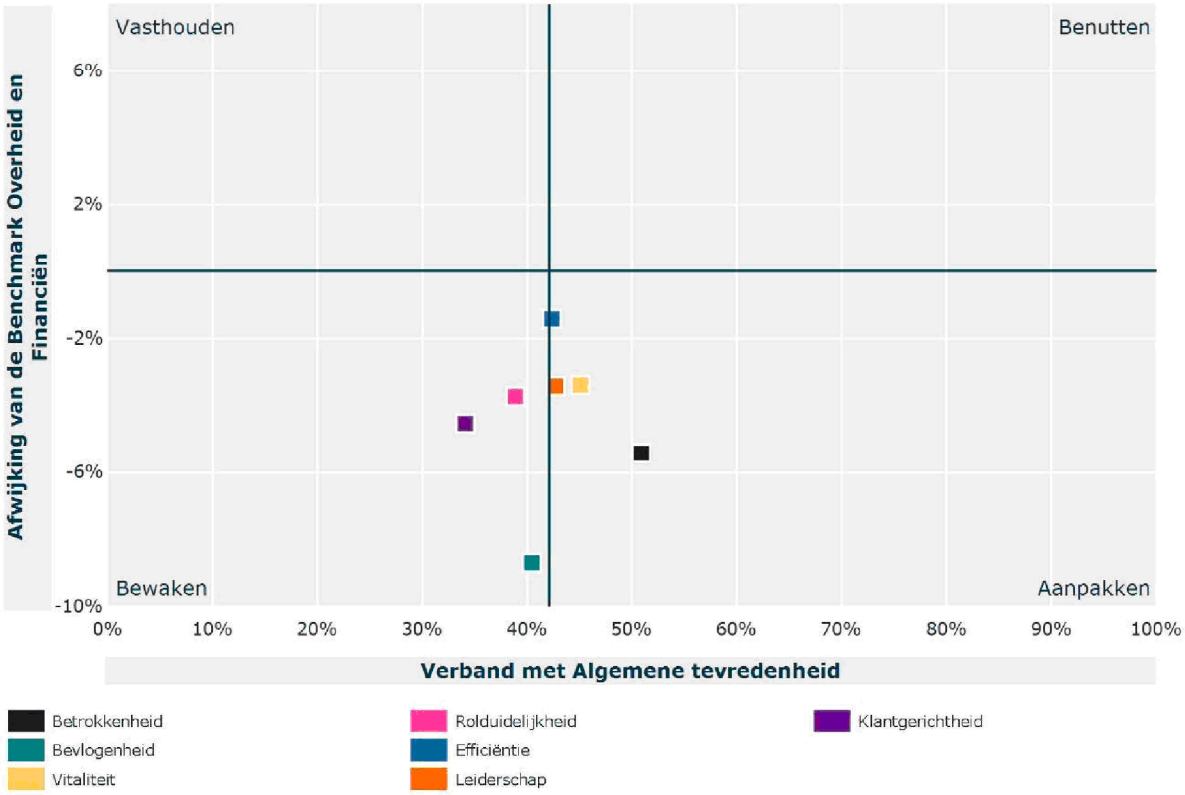
PDB

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

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

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

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



Top 3 thema prioriteiten

1	Aanpakken	Betrokkenheid
2	Aanpakken	Vitaliteit
3	Aanpakken	Leiderschap

PRIORITEIT 1: Betrokkenheid

PDB

Werken aan Betrokkenheid

Score op Betrokkenheid	
PDB	6,6
Vorige meting	5,4
Benchmark Overheid en Financiën	7,0



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

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7h) De verschillende werkzaamheden binnen mijn dienstonderdeel zijn op een goede manier georganiseerd	49,1%	15,2%	5,7
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7d) De doelstellingen van mijn dienstonderdeel zijn me duidelijk	43,7%	7,9%	6,9
3	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7g) Klantgericht werken heeft prioriteit binnen mijn dienstonderdeel	44,3%	2,9%	7,1
4	Informatievoorziening	9b) Binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel is er open communicatie tussen medewerkers en het management	43,9%	2,3%	5,5
5	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7f) Ik word in staat gesteld om binnen mijn dienstonderdeel efficiënt te werken	42,6%	2,7%	6,2

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	De Belastingdienst als organisatie	8d) Ik ben trots op de Belastingdienst	39,0%	-17,0%	5,6
2	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10b) De communicatie rondom veranderingsprocessen is goed	38,6%	-13,8%	4,4
3	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10a) Ik zie de positieve resultaten van organisatie veranderingen	36,4%	-15,5%	4,6
4	Werkdruk en werkbelasting	4d) Mijn werk geeft mij energie	46,3%	-9,3%	5,9
5	Collega's	5f) Binnen mijn team staat 'de klant' voorop	32,9%	-7,0%	6,8

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel leiden tot verbetering voor de 'klant'	32,9%	3,9
2	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	39,0%	5,2
3	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	35,4%	5,0
4	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	23,7%	5,0
5	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10e) Ik heb de mogelijkheden om mij aan de veranderingen in de organisatie aan te passen	34,2%	5,8

PRIORITEIT 2: Vitaliteit

PDB

Werken aan Vitaliteit

Score op Vitaliteit	
PDB	7,2
Vorige meting	7,0
Benchmark Overheid en Financiën	7,4



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

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Werkzaamheden	2i) Ik weet wat de prioriteiten in mijn werk zijn	44,3%	4,6%	8,2
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7d) De doelstellingen van mijn dienstonderdeel zijn me duidelijk	33,4%	7,9%	6,9
3	Werkzaamheden	2g) Het is mij duidelijk hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren	47,4%	2,4%	7,7
4	Werkzaamheden	2f) Het is mij duidelijk welke werkzaamheden ik voor mijn functie moet uitvoeren	41,4%	4,4%	7,9
5	Werkzaamheden	2c) Ik weet welke resultaten van mij worden verwacht	40,9%	3,2%	7,7

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	De Belastingdienst als organisatie	8d) Ik ben trots op de Belastingdienst	37,4%	-17,0%	5,6
2	Werkdruk en werkbelasting	4d) Mijn werk geeft mij energie	67,3%	-9,3%	5,9
3	De Belastingdienst als organisatie	8c) Ik sta achter de doelstellingen van de Belastingdienst	34,4%	-8,1%	6,5
4	Werkdruk en werkbelasting	4c) Ik kan mijn werk lichamelijk goed aan	79,3%	-2,4%	7,6
5	Werkdruk en werkbelasting	4b) Ik kan mijn werk, emotioneel gezien, goed aan	78,4%	-1,1%	7,8

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel leiden tot verbetering voor de 'klant'	13,3%	3,9
2	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	29,0%	5,2
3	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	18,6%	5,0
4	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10f) Ik werk zelf actief mee aan veranderingen	22,2%	5,4
5	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	8,2%	5,0

PRIORITEIT 3: Leiderschap

PDB

Werken aan Leiderschap

Score op Leiderschap	
PDB	6,7
Vorige meting	6,5
Benchmark Overheid en Financiën	7,0



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

Benutten (positieve beïnvloeders)			A	B	C
1	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7h) De verschillende werkzaamheden binnen mijn dienstonderdeel zijn op een goede manier georganiseerd	42,5%	15,2%	5,7
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7d) De doelstellingen van mijn dienstonderdeel zijn me duidelijk	37,7%	7,9%	6,9
3	Leidinggevende	6c) Mijn leidinggevende komt gemaakte afspraken na	76,9%	2,4%	7,0
4	Informatievoorziening	9b) Binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel is er open communicatie tussen medewerkers en het management	51,4%	2,3%	5,5
5	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7f) Ik word in staat gesteld om binnen mijn dienstonderdeel efficiënt te werken	49,0%	2,7%	6,2

Aanpakken (negatieve beïnvloeders)			A	B	C
1	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10a) Ik zie de positieve resultaten van organisatie veranderingen	37,5%	-15,5%	4,6
2	Mijn dienstonderdeel als organisatie	7e) Ik sta achter de doelstellingen van mijn dienstonderdeel	40,7%	-9,5%	6,4
3	Collega's	5g) Binnen mijn team nemen we initiatieven om de kwaliteit te verbeteren	43,2%	-6,7%	6,7
4	De Belastingdienst als organisatie	8c) Ik sta achter de doelstellingen van de Belastingdienst	39,6%	-8,1%	6,5
5	Leidinggevende	6d) Mijn leidinggevende motiveert me in mijn werk	92,0%	-5,5%	6,0

Algemene beïnvloeders (zonder benchmark)			A	C
1	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10c) De veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel leiden tot verbetering voor de 'klant'	41,8%	3,9
2	Arbeidsomstandigheden	3c) Ik ben tevreden over de mogelijkheden die de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel biedt op het gebied van 'het nieuwe werken'	45,1%	5,2
3	Leidinggevende	6i) Ik ben tevreden over het functioneringsgesprek	59,2%	7,6
4	De Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel en	10d) Ik kan meepraten over veranderingen binnen de Belastingdienst/ mijn dienstonderdeel	31,5%	5,0
5	Collega's	5j) Ik ervaar een goede samenwerking tussen verschillende dienstonderdelen	21,9%	5,0

Verdiepende analyses

Inzicht in bevlogenheid en betrokkenheid

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

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

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

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

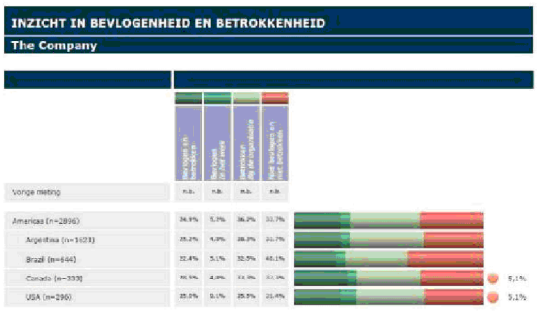
Niet bevlogen in het werk en niet betrokken bij de organisatie: Deze medewerkers voelen zich niet thuis in het werk en bij de organisatie. Hun bijdrage is daardoor minimaal. In het beste geval doen ze gewoon hun werk; in het slechtste geval zetten ze hun hakken in het zand.

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

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

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

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



1866703 01004

INZICHT IN BEVLOGENHEID EN BETROKKENHEID

PDB

	Bevloger en betrokken	Bevloger *In het werk*	Betrokken *Bij de organisatie*	Niet bevlogen en niet betrokken	
Benchmark Overheid en Financiën	31,1%	3,3%	43,6%	21,9%	
Vorige meting (n=1556)	15,4%	5,1%	33,6%	45,9%	
De Belastingdienst (n=5515)	27,4%^	3,5%	46,3%^	22,7%v	7,9%
Belastingen (n=1547)	24,7%^	3,6%	47,5%^	24,2%v	10,3%
PDB (n=301)	21,3%^	5,6%	45,8%^	27,2%v	11,6%

^ Meer dan 5% gegroeid sinds de vorige meting

v Meer dan 5% kleiner geworden sinds de vorige meting

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

De rolduidelijkheidsanalyse

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

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

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

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

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

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

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

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

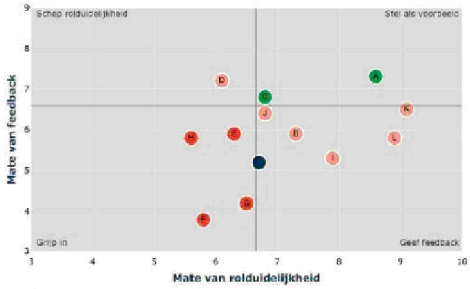
Rolduidelijkheidstabel

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

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

Rolduidelijkheidsmatrix *(indien aanwezig)*

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



Wat betekenen de kwadranten?

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

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

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

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

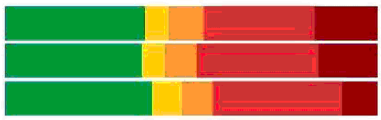
© Effectory

ROLDUIDELIJKHEIDSANALYSE

PDB

	Rolduidelijkheid	Prioriteiten onduidelijk	Werkwijze onduidelijk	Prioriteiten en werkwijze onduidelijk	Rolonduidelijkheid
Benchmark Overheid en Financien	46,0%	7,5%	10,7%	21,8%	14,1%
Vorige meting	35,1%	6,7%	9,7%	34,0%	14,6%
De Belastingdienst (n=5514)	37,5% •	6,3% •	9,6% •	29,8% •	16,8% •
Belastingen (n=1527)	36,8% •	6,1% •	8,6% •	32,6% •	15,9% •
PDB (n=299)	39,5% •	8,0% •	8,4% •	34,8% •	9,4% V





Λ Meer dan 5% punt boven score vorige meting

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

V Meer dan 5% punt onder score vorige meting

Onderzoeksverantwoording

Achtergrond van het onderzoek

Het belang van een organisatiescan
De invloed die tevredenheid heeft op de prestaties van uw medewerkers is alom bekend. Tevreden medewerkers zitten tijdens hun werk beter in hun vel en zijn hierdoor in staat betere prestaties neer te zetten. Hoewel tevredenheid een onmisbaar element is voor het effectief functioneren van uw organisatie, is het niet het enige element dat het succes van uw organisatie beïnvloedt. Voor organisatiesucces zijn andere thema's net zo belangrijk. Deze thema's zijn verwerkt in een organisatiescan waarbij we goed werkgeverschap en goed werknemerschap in kaart brengen.

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

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

Uitvoering van uw onderzoek

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

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

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

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

© Effectory

De verwerking van uw resultaten

Verwerking van open vragen

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

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

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

Berekening van 'rapportcijfers'

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

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

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

Vergelijking en kleuring in de rapportage

Scores op de thema's

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

Scores op de vragen

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

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

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

Betrokkenheids- en rolduidelijkheidsanalyse

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

© Effectory

Absolute en significante afwijkingen

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

Welke kleuring gebruikt Effectory?

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

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

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

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

Voorbeeld

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

Respons

RESPONS

PDB

	Verzonden	Ontvangen	%
De Belastingdienst	10.460	5.767	55,1%
Belastingen	2.830	1.624	57,4%
PDB	**586**	**318**	**54,3%**

Antwoorden op de vragen

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Iets meer prioriteiten stellen. - Iets meer efficiënter werken.
Voorkomen dat centralisatie van de werkzaamheden leidt tot het onvoldoende benutten van de individuele capaciteiten van de ambtenaar. Terugdringen van het aantal gecorrigeerde aangiften en bezwaarschriften door belastingplichtigen te stimuleren om de aangifte in één keer goed te doen.
Werken nu op afspraak, is niet klantvriendelijk ook niet personeelsvriendelijk. Hierdoor is er minder werk.
Afvangen van statusvragen door BelTel i.p.v. doorzetten als SBA-bericht. IC ter bevordering/ bevestiging van de kwaliteit van het werk.
Beter leiding/ sturing geven.
Het klantgerichtheid en samenwerking tussen de verschillende onderdelen.
Beter naar de werkvloer luisteren.
Meer FTE.
OGH.
- De (onder)bezetting. - Belonen.
Niet teveel kapiteins op één schip. Teveel leidinggevenden.
Juiste balans vinden tussen kwantiteit en kwaliteit.
- Waardering. - Werkzaamheden dienen beter georganiseerd te worden.
De onderbezetting zo klein mogelijk houden.
- Duidelijke doelstelling, transparantie. - Functieomschrijving en takenpakket.
- Het Nieuwe Werken. - Efficiency werkproces.
- Duidelijke doelstellingen/ taakstellingen. - Betere communicatie/ transparantie.
Daadwerkelijk de klant centraal stellen. Nu is het een holle frase die nergens in de organisatie uitgedragen wordt. En daadwerkelijk uitvoeren wat de leiding wil. Op de beeldkrant staan regelmatig goede initiatieven en er zijn duidelijke rapporten over geschreven, maar het lijkt of alle initiatieven stranden in de M1 en M2 laag.
- Snellere computers. - Traagheid is niet normaal.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Communicatie.
- Efficiënt werken.

De deeltijden van de collega's zouden anders op elkaar afgestemd kunnen zijn. Dit i.v.m. de loketwerkzaamheden. Er zitten te veel collega's op één zaal. Dit geeft een onrustig beeld.

Te vaak is er een langdurige storing in de systemen. Leidinggevende heeft veel te weinig persoonlijk contact met het team. Er is bijna geen werkoverleg in ons team. Wij doen werk van andere eenheden en het werk is vaak boven het niveau van mijn functie. In mijn team doen C, E en F'ers hetzelfde werk. Heel vreemd allemaal.

Meer luisteren naar de suggesties van de werkvloer en systemen gebruikersvriendelijker maken.

Meer mogelijkheden voor belastingplichtige.

- De organisatie van de werkzaamheden efficiënter inrichten.
- De communicatie tussen administratie en techniek.

- Ik zit in de medezeggenschap.
- Waken over de positie van de medezeggenschap zoals de WOR dat bedoelt.

Efficiënt werken.

- Contacten met de collega's van andere onderdelen met name het RIC.
- Een landelijke telefoonlijn voor informatie.

Automatisering.

- Leidinggevenden leren beseffen dat een planning geen stuurcontract is en dus bijgesteld moet kunnen worden als de omstandigheden daar om vragen.
- Middeltechnisch werk als bezwaar mag gerust losgekoppeld worden van andere klantbehandeling maar het qua aansturing onderbrengen bij particulieren en dienstverlening zorgt voor een belangenconflict tussen segmenten ZZP, MKB+ en de bezwaarbehandeling.

- Samenwerking andere onderdelen.
- Klant nog veel meer centraal, bieden van service op maat.

Duidelijke afspraken van aanpak.

Bezetting.

- Onderlinge samenwerking tussen de diverse afdelingen verbeteren.
- Open en duidelijk communiceren.

- Meer oog hebben voor de noden van de burger.
- Minder aannemen dat elke burger goed met een computer overweg kan.

- Communicatie.
- Bijscholing.

Duidelijker instructie over bepaalde werkstromen. Zijn er veranderingen over bepaalde werkstromen, dan breed uitdragen binnen het team.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Centrale selectie van bezwaren is niet efficiënt en er worden teveel fouten gemaakt door niet te kijken naar signalen in de systemen. Er wordt ook veel te veel door geselecteerd, wat fraude in de hand werkt.
- Als het werk (segment bezwaren) naar Amsterdam gaat dat je niet met het werk mee hoeft te gaan. - Je kan ook namelijk gewoon je bezwaar posten uitvoeren in Utrecht, alles gaat namelijk via het systemen.
Betere communicatie.
Automatisering en automatisering!
De behandeling van bezwaren LB, OB en VpB passen naar mijn mening beter bij MKB in plaats van PDB.
- De kwantiteit is ten onrechte belangrijker gemaakt dan de kwaliteit, dit is een politiek probleem. - Niet te ver gaan met het centraliseren van werkzaamheden.
- Aanpassing van de werkplekken van balies, dus waar de klanten ontvangen worden. - Meer persoonlijke (teamgerichte) communicatie.
- Waardering. - Doelstellingen.
Er zouden meer mensen moeten zijn om het werk te doen.
- Fiscale inhoudelijke ondersteuning. - Meer uit het team halen, door betere samenwerking en overleg.
Geen verdere veranderingen, 'rust in de tent' en allemaal aan het werk.
Uitbreiding personeel daarmee samenhangend voorraadbeheersing.
- Vaktechniek. - Klantgerichtheid.
- Betere apparatuur (computers, printers etc.) en systemen (GBV, IKB etc.) waarmee we moeten werken. - Mensen erbij, met name F'ers die beroepschriften en 'zware' bezwaarschriften kunnen afhandelen.
Concentratie van mijn dienstonderdelen naar vier locaties is met name voor MKB bezwaren niet effectief en niet efficiënt. Aangekondigde concentratie zorgt voor onzekerheid op de werkvloer en verstoort de opbouw van dit nieuwe dienstonderdeel.
- Duidelijkheid. - Een goede verdeling van het werk.
- Betere samenwerking tussen de dienstonderdelen. - Klantgerichtheid sterk verbeteren.
Betere arbeidsomstandigheden zoals kamers, toiletten, beeldschermen, trage computers.
- Structuur in het werk brengen. - Meer mensen erbij.
- De verharding bij de klanten tegen gaan door meer flexibiliteit in het 'afsprakenbeleid'. - Teveel mensen met klachten over de toegankelijkheid en te woord staan bij de BelastingTelefoon.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Efficiënter werken waardoor bepaalde werkzaamheden beter en eerlijker worden verdeeld. - Aanspreken op een collega die er de kantjes vanaf loopt, waardoor onderlinge irritatie wordt opgelost.
Rechtsgelijkheid.
Eenheid van beleid en 'teambuilding'.
Samenwerking met BelTel en scholing.
Bezwaarschriften altijd schriftelijk indienen, dus niet zomaar aangiftes met wijzigingen.
Helder maken van prioriteiten. Nu heeft alles prio en dat kan nu eenmaal niet.
- Nog meer naar buiten proactief naar de klant toe. - Meer contacten met andere dienstonderdelen intern.
- 2-taligheid communicatie, alle brieven en andere communicatie voor buitenlandse bedrijven in het Nederlands en het Engels. - Maak elektronisch, beveiligde , communicatie (bijv. via mail) met de rest van de wereld mogelijk.
Het snel afdoen van een bezwaar moet eenvoudiger kunnen. Ik heb vaak het gevoel als de 'beslissing' is gevallen, dat dan het werk pas begint door het vullen van allerlei systemen. Bureaucratie ten top.
- Meer/ beter communiceren over wie waarvan is, nu gaat men er van uit dat bepaalde zaken geregeld zijn, terwijl dit niet zo is. - Niet alleen binnen mijn dienstonderdeel, maar Belastingdienstbreed is het zeer belangrijk dat op heel korte termijn fatsoenlijke apparatuur (computers) wordt verstrekt. Er gaat zo vreselijk veel tijd verloren met het opstarten en afsluiten, wachttijd bij printen, zeer frustrerend en zeer amateuristisch.
- Teambuilding: het team is nu geen geheel, men weet niet precies wat de ander doet en dergelijke. - Meer communicatie: wat zijn de toekomstplannen voor bijvoorbeeld bezwaar en beroep? Er is te lang veel onzekerheid hierover.
Tussen de verschillende onderdelen in den lande is een verschil in werkuitvoering.
- Vaak grote verwarring over prioriteiten. - Vaak onduidelijkheid cover decorwand voorwaarden (bijv. huisvesting).
- Snellere computers. - Communicatie naar buiten 'mijn dienstonderdeel'. Wat doen we en tot hoever.
Niet meer op aantallen letten, maar naar opbrengst kijken. Ontwikkel/ ondersteun speurneuzengevoel bij medewerkers.
- Sneller de geplande concentratie uitvoeren. - Centrale communicatie sneller, eenduidig en met een stralende corporate identity.
- Meer oog hebben voor de keten. - Teveel top-down.
Betere interne communicatie.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Processen in de keten beter op elkaar afstemmen. De vertragende bureaucratie bij veranderingen in het proces en applicaties oplossen.
Meer controle op de aangiften en controle op de werktijden van collega's.
Meer aandacht en tijd nodig voor fraudeposten. Het is gigantisch hoeveel fraude er gepleegd wordt.
EU formulieren en onderlinge communicatie.
- Communicatie. - Duidelijkheid.
- Betere afstemming in beleid tussen aanslagregeling en bezwaar, zodat onnodige bezwaarschriften worden voorkomen. Leidinggevenden moeten minder sturen op cijfers en meer op kwaliteit. - Geef meer vertrouwen aan de medewerkers. Soms lijkt het zo dat wij de buitenwacht meer vertrouwen dan onze medewerkers.
Aantal werkplekken en gezien het bellen bij bezwaarschrift een rustiger omgeving.
- Evenwichtige verdeling tussen werk en beschikbare mankracht. M.a.w. er moeten mensen bij. - Betere evaluatie en verbeteringen n.a.v. klachten.
- Efficiëntie. - Waardering.
Er zal afgewacht moeten worden of de keuzes die nu gemaakt gaan worden wel allemaal verbeteringen zullen zijn. Wel weer gaan werken met een administratie en een nauwkeuriger bezorgen van de post op de juiste plaats in de organisatie.
- Landelijk herkenbaarheid. - Eigen competentie.
- Automatisering. Er worden te veel fouten gemaakt om dat de 2 automatiseringssystemen niet goed op elkaar zijn afgestemd. IT en INL. - Communicatie tussen onderdelen laten te wensen over. Voorbeeld: geen blokkade ingebracht ander dienst onderdeel vraag niet na. Drukt op een knop en er worden weer duizenden verkeerde brieven verzonden naar bel.pl.
Benutten van individuele capaciteiten.
- Meer efficiënt werken. - Betere computers (sneller).
- Betere afstemming tussen systemen en verslaglegging. Nu moeten brieven en bevindingen in diverse systemen verwerkt worden. Dit kost tijd en verhoogt de kans op fouten/ omissies. - Bij oplevering bezwaarschriften meer rekening houden met beschikbare capaciteit: hoge voorraad geeft eerder werkstress.
Meer en duidelijker informatie aan klant.
Niet een.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Verbetering samenwerking binnen totale organisatie. M.a.w. binnen de dienstverlening merken we nog regelmatig dat collega's buiten DV te weinig bereidwillig zijn om on sin. klantgesprekken te assisteren.
- Automatisering. - Communicatie.
- Meer openheid naar de werkvloer toe. - Luisteren naar het personeel van de werkvloer.
Elkaar opvangen wanneer het druk is.
De software verbeteren.
Efficiënter werken/ groepsdynamiek.
Aansluitende automatisering.
- Duidelijkheid werkzaamheden. - Niet teveel tussendoor wijzigen.
- Betere samenwerking. - Iedereen gelijk stellen.
- De computer (veel te langzaam en valt af en toe uit). - Communicatie.
- Educatie. - Kwaliteit.
Meer vrijheid om de klant te kunnen benaderen en meer vrijheid om thuis te kunnen werken of een omgeving die de werksfeer bepaald.
- Meer inzet op kwaliteit. - Minder op het oppoetsen van de bestuurlijke informatie.
- De aangifte op ieder jaar op de aftrekposten beoordelen. - VA vooraf beoordelen.
- Bij aanslagregeling met gezond verstand kijken naar een aangifte. Niet alleen de uitworpreden bekijken en een relatief kleine correctie aanbrengen, maar ook andere onderdelen van de aangifte bekijken en onderzoeken. Er blijven regelmatig grote correcties achterwege terwijl kleine wel aangebracht worden. Hiermee komt de Belastingdienst niet geloofwaardig over. - Het management hoort van de werkvloer regelmatig verbeterpunten, maar de werkvloer ziet hier niets of weinig van terug in rapportage naar hoger management.
Verbeteren van houding en gedrag bij medewerkers die al geruime tijd binnen hetzelfde proces werkzaam zijn en gewend zijn geraakt in alles hun zin te krijgen.
- Persoonlijke waardering. - Organisatie van de werkzaamheden.
Kennis vergroten t.a.v. formeel recht, automatiseringssystemen. Dit voor medewerker en leidinggevende.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

- Geen concentratie.
- Meer mensen.

Computersystemen minder laten uitvallen.

Communicatie met de werkvloer en dan ook nog wat doen met de tips. Iedereen op dezelfde manier werken, dus dezelfde aftrekposten accepteren op dezelfde manier.

Goed functioneren van de systemen.

Efficiënter werken aan de voorkant voordat ik mijn werk krijg aangeleverd.

Meer menskracht.

Moeten klantvriendelijk zijn. Zit in principe ook in de meeste medewerkers van mijn afdeling alleen qua werkwijze welk van hogerhand wordt opgelegd wordt dit steeds moeilijker uitvoerbaar. Leidinggevende wordt ook steeds meer van de werkvloer weggetrokken en heeft weinig invloed meer op het werk en de medewerkers.

- Snellere computers of applicaties.
- Technische en administratieve behandeling dichter bij elkaar plaatsen.

Klantgericht werken! We hebben het jaren over Horizontaal-Toezicht, maar in de praktijk wordt nog steeds verticaal toegepast!

- Klantgericht werken.
- Werkzaamheden goed organiseren.

- Herstructurering werkstroom schenkbelasting.
- Beter overleg S&E en VPB.

Waarom segment PDB is ingesteld is mij volkomen onduidelijk. Ik ben afgesneden van de heffing.

Ik ben [redacted] en mijn leidinggevende wil mij in [redacted] dumpen en bankzitters mogen in kantoor [redacted] blijven. Voor hun is er wel werk en voor mij niet. Discriminatie op de werkvloer. Schandalig, vindt u niet?

Uniformiteit.

Het proces SBA kan beter worden opgezet. Nu worden er nog regelmatig (semi) statusvragen naar de heffingsteams doorgezet.

Klantgericht werken en de doelstellingen van dit dienstonderdeel.

- Contact/ communicatie met andere teams: dienstverlening/ bel.pl. moet soms lang wachten op hulp van andere teams als een vraag van een bel.pl. niet beantwoord kan worden door de baliemedewerker.
- Kwetsbare bezetting qua personeel. Veel kunst en vliegwerk om bezetting rond te krijgen ingeval van ziekte. Beroep op hulp/ bijdrage van andere teams zou welkom zijn.

- Verbeteren automatisering.
- Verbeteren werkomgeving.
- Vanwege slechte klimaatbeheersing heeft menigeen veel last van allerlei kwaaltjes.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

De twee verbeterpunten binnen mijn dienstonderdeel zijn: inzicht in meer systemen zodat we ons werk nog efficiënter op kunnen pakken en dat we eindelijk de FTE krijgen wat ons beloofd is. Nu hebben we wel uitzendkrachten gekregen, alleen zitten we nog niet aan de beloofde FTE.

We zijn er steeds minder voor de klant en dat is jammer. Klantvriendelijk is bijna niet meer aan de orde terwijl de dienst daar wel mee schermt.

Sociale cohesie binnen het team verbeteren, leidinggevende moet veel meer onderdeel uitmaken van het team en kennis hebben van de processen en aldus meer de rol van meewerkend voorman (vrouw) vervullen.

Houden aan gemaakte afspraken (betekent meer collegialiteit).

- Betere invulling van de leercirkel.
- Verbetering proces stappen.

Serieus weten wat je aan het doen bent, goed controleren.

Klanten die bij de receptie komen niet afpoeieren maar gelijk helpen. Mensen die al jaren bij mij komen en waarvan ik de problematiek ken, moeten nog steeds een afspraak met mij persoonlijk kunnen maken.

Zekerheid bij de dienstonderdelen, zwalkend beleid.

- Arbeidsvreugde.
- Klimaat (te warm).

Ambtshalve aanslagregeling. Tijdig goede en gebruiksklare werkinstructies bij wetswijzigingen beschikbaar stellen.

- Automatisering verbeteren.
- Meer handjes om het werk te doen.
- Thuiswerken.

- Communicatie.
- Discipline.

- Controle aan de voorzijde.
- Meer eenheid van werken.

Het moet duidelijk zijn wat we de komende tijd gaan doen. Er moeten duidelijke doelen zijn in een jaar.

Werkverdeling.

Toekomstvisie, het wel of niet blijven werken in Almere. Niemand weet waar hij/ zij aan toe is en wanneer de keus gemaakt moet worden of we met het werk meegaan (4 bezwaarunits) of kiezen voor ander werk.

Automatisering en overzichtelijk werken landelijk (centralisatie).

- De programma's en computerapparatuur waar ik dagelijks mee werk is teveel verouderd. Zelfs het typen van een gewone brief duurt minstens 2 uur wegens het feit dat we nog steeds werken met Word 97.
- Er zijn diverse mogelijkheden voor thuiswerken. Benut die dan ook.

De opzet van de balies, privacy voor de klanten en arbo voor ons.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

7i) Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren?

Er zijn geen duidelijk regels waar eenieder zich aan heeft te houden. Daardoor een janboel m.a.w. iedereen doet maar wat en de leiding vindt het allemaal wel best want die durft geen beslissing te nemen en laat alles op zijn beloop. Ook binnen de organisatie weet ik niet meer 'hoe de hazen' lopen m.a.w. wie wat doet en waar ik met mijn vraag naar toe kan.

- Dat er collega's zijn die er met de pet naar gooien.
- Niet collegiaal. Weinig uitvoeren! Terwijl er heel veel werk is.

- Stop de afbraak van het personeelsbestand.
- Hou op met OGH.

Duidelijkheid over de organisatie hoe de veranderingen plaats gaan vinden en op welke termijn.

Betere onderlinge samenwerking en verbeteren van de (medewerkers) BelastingTelefoon.

- Betere controle op medewerkers.
- Slimmer en efficiënter werken.

Een beter archief en geen problemen met Word 2010 enikb.

Meer EP'tjes.

Snellere computer.

ICT (trage pc's en niet werkende printers).

De mensen daar inzetten, waar ze echt goed in zijn.

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

- Meer duidelijke regels.
- Uitleg naar de werkvloer.

Meer steun richting politiek inzake COA onderhandelingen en sociaal flankerend beleid.

Er zijn te veel projecten die niet worden afgemaakt of goed worden uitgevoerd. Te veel slappe hap.

Betere communicatie via sociale media naar de klanten toe.

- Doe de dingen die je moet doen en opleveren.
- Beter inzicht hebben op de kwaliteiten van de medewerkers.

- Structureren van het werk.
- Duidelijke effectieve communicatie hanteren.

- Betere systemen.
- Betere opleiding medewerkers.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Zie vraag 7. [7i. Wat zijn volgens jou de twee belangrijkste punten die binnen mijn dienstonderdeel opgepakt kunnen worden om te verbeteren]: Duidelijkheid over de organisatie hoe de veranderingen plaats gaan vinden en op welke termijn.

- Leer managen managers binnen de Belastingdienst zijn over het algemeen slechte managers.
- Verander de bedrijfscultuur van bureaucratie naar lijnorganisatie.

- Meer geld beschikbaar stellen voor de bonus. Dat stimuleert.
- Teamuitje.

De klant centraal is een mooie slogan, maar in de praktijk komt daar niks van terecht. Dat merken wij dagelijks aan de balie, de klant wordt van het kastje naar de muur gestuurd omdat wij binnen de Belastingdienst niet meer weten wie nu nog wat doet. Het afschuifsysteem werkt wel prima! Bijna niemand durft de verantwoordelijkheid te nemen om de klant echte centraal te stellen. We blijven ons als Belastingdienst, maar verschuilen. Andere salarisbeoordeling, of je nu wel of geen goede bijdrage levert je ontvangt toch maandelijks hetzelfde salaris. De leiding is niet capabel om de slecht presterende collega's daarop aan te spreken. Geluiden, aanbevelingen, kritiek vanaf de werkvloer stranden bij de M2'er omdat die dit niet doorgeeft aan M1 (bang voor eigen carrière).

Openheid naar het volk. Zeg wat de Belastingdienst moet doen en hoe de regering iedere keer weer iets nieuws 'oplegd' op de ambtenaren. Laat zien wat er met het belastinggeld gebeurt.

Automatisering en overzichtelijk werken landelijk (centralisatie).

De onzekerheid binnen de Bel.dienst is groot. De leiding wil concentreren en vervolgens hoor je niet meer. Er is niets concreet. Wanneer gaan we concentreren, niemand weet het.

- Werkzaamheden minder centraliseren.
- Automatisering verbeteren.

Betere doorstroommogelijkheden en duidelijkheid, anderzijds met leeftijd van 61 en 45 jaar werkzaam zijn er geen mogelijkheden.

- Meer menskracht om de opbrengsten te verhogen.
- Bijscholing.

Stabiliteit en zekerheid voor het personeel, als dat zo is dan is er ook zekerheid voor de belastingplichtigen.

Klantvriendelijker en laagdrempeliger werken. We gaan de verkeerde kant op met alleen afspraken via de BelastingTelefoon. Mensen vallen zeker daardoor buiten de boot voor hulp. Mensen die bijvoorbeeld Engels spreken komen er al niet door bij de BelastingTelefoon en kunnen dus voor hulp niet bij ons terecht. Kan ik moeilijk klantvriendelijk noemen.

Weten wat je uitkeert aan mensen, betere controles.

- Bereikbaarheid.
- Duidelijke informatie.

'Geld niet op straat laten liggen' en meer controle in de voorlopige aanslag en toeslagen sfeer!

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Meer sanctiemogelijkheden: er zijn teveel mogelijkheden om bewust, maar wat aan te rommelen waar men ook nog mee wegkomt.
- Zonder leiding/ controle gaan mensen over de grenzen van het toelaatbare: horizontaal toezicht moet weg.

Meer mensen voor de controles daar ligt het geld. Fraudeteams uitbreiden.

Ik kan niet zo zeer twee belangrijke verbeterpunten vinden, maar ik vind wel dat het fijner zou zijn als er meer collega's aan de klant zouden denken dan alleen maar denken aan geld binnen halen.

Betere afstemming tussen de bedrijfsonderdelen. Nu doet onderdeel A dingen die door onderdeel B weer rechtgetrokken moeten worden. Onder druk van de grote aantallen loopt de kwaliteit terug wat weer ten gevolge heeft dat er onnodig veel bezwaren c.q. beroepszaken veroorzaakt worden.

- Beslissingen worden genomen door mensen die inhoudelijk onvoldoende kennis van processen lijken te hebben, hierdoor loopt de praktijk vaak tegen fouten op, die hersteld moeten worden en dat kost dan vaak weer veel tijd. Maak gebruik van ervaring/ deskundigheid belastingambtenaren! Het lijkt vaak dat veranderingen worden doorgevoerd zonder dat er contact geweest is met mensen die goed in het proces zitten.
- Weg met de slogan 'leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker'. De ombudsman heeft gelijk dat door het woud van regels het voor de mensen te ingewikkeld is geworden.
- Geen afspraken met grote bedrijven over lagere tarieven. Is slecht voor Nederland, is slecht voor motivatie Nederlandse burgers om zelf wel belasting te betalen. En meer nadruk waarom we belasting betalen! Voor de samenleving, scholen, ziekenhuizen, politie, wegen, natuur. Laat weten waarvoor betaald wordt. Dat besef lijkt ver weg geraakt.
- Bestuurders van de Belastingdienst moeten niet elke 5 jaar gewisseld worden. Hierdoor komt er weer een heel circus op gang van veranderingen die worden bedacht door bestuurders die hun stempel willen drukken. Alles moet weer anders dan hun voorganger en heel de Belastingdienst kan weer op de schop. Bestuurders die betrokkenheid voelen met Belastingdienst. Geen jobhoppers.

Wij zijn dienstverleners en geen controlefreaks.

Niet altijd alles centraliseren en juiste communicatie richting medewerkers.

- Automatisering.
- Fraudebestrijding in bv. toeslagen en buitenlands vermogen.

Starre organisatie die vanaf boven wordt bestuurd. Totaal geen rekening gehouden met de medewerkers.

Er zijn veel te veel projectgroepen bezig die geen verstand hebben van wat werkelijk op de werkvloer gebeurd, maar deze groepen nemen wel allerlei beslissingen zonder echt naar de werkvloer te luisteren.

- Betere beloningen.
- Meer menskracht.

Luisteren naar de werkvloer en ook wat doen met de tips! We moeten belasting heffen niet alles weggeven. En de BelTel mag wel wat beter opgeleid worden.

Wegnemen van onzekerheden.

- Communicatie met belastingplichtige.
- Handhaving fiscale wetgeving.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- De doelstellingen.
- De organisatie.

- Niet te veel op de mooie blauwe ogen van de belastingplichtige vertrouwen, maar eerst controleren voordat er aangiften gevolgd worden.
- Luisteren naar de werkvloer, er gaat zo veel geld door de kelder, dat is veel meer dan aanvaardbaar snijverlies.

Den Haag zou iets beter naar de medewerkers kunnen luisteren. En er ook iets mee doen!

- Minder managers.
- Minder mensen in allerlei clubjes aan de zijlijn.
- Meer mensen aan het werk (primair proces)!

Beter aan de voorkant je zaken regelen en niet achteraf. De omgeving waar je moet werken verbeteren of thuiswerken bevorderen met goede apparaten (iPad etc.).

Meer controle, geen voorlopige teruggave of toeslagen.

Stuur op resultaat wat betreft de kwaliteit in de heffingsketen en niet wat betreft het halen van organisatiedoelstellingen die te vaak afbreuk doet aan de kwaliteit.

- Luisteren naar mensen van de werkvloer (zie uitlatingen werkers over fraude toeslag, dit zeggen we al jaren).
- Meer aanslagregeling, de Belastingdienst is inderdaad een pinautomaat: de kans is zeer klein dat gecorrigeerd wordt, een gokje wagen bij de BD levert meer op dan het kopen van een Staatslot.

- Strakker personeelsbeleid.
- Verjonging.

Software verbeteren.

Veranderingen sneller doorvoeren.

- Zorgen dat de systemen beter op elkaar afgestemd zijn.
- Niet elke keer weer vernieuwen/ veranderen. Mensen krijgen geen rust meer in deze rumoerige tijden.

Met stip: automatisering!

- Efficiëntere werkprocessen.
- Meer aandacht voor het welbevinden van de medewerkers (werkdruk, nullijn).

Duidelijke brieven naar Bel.Pl. met betrekking tot toeslagen. Er staat bijv. in brieven niet dat het een reactie is op de aangevraagde TG304. Mensen beter voorlichten televisie spotjes dat teveel ontvangen bedragen toch echt terug betaald moeten worden. Mensen denken dat wij kwijtschelden als zij niet kunnen terugbetalen. Het lijkt erop dat wij als Belastingdienst niet duidelijk genoeg zijn.

Beter luisteren naar de mensen op de werkvloer.

Meer en betere communicatie tussen hoger management en werkvloer/ middenmanagement, aantrekken van nieuw elan, maar tegelijkertijd beter benutten van aanwezige kennis en motiveren van de oudere werknemer.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Soms weet je niet bij welk dienstonderdeel je informatie kunt verkrijgen (ETG: in ETG is het moeilijk zoeken op onderdeel, naam).
Iedereen moet achter zijn eigen pensioen aan.
Beloning en kwaliteitsverbetering. Laten we met zijn allen eens proberen om de kwaliteit te verbeteren in plaats van vast te houden dat we elkaar met grote hoeveelheden werk opschepen. Voorbeeld. Wees zorgvuldig in het opleggen van AH aanslagen. En leg deze niet zinloos op omdat het moet. Dat heeft tot gevolg dat er meer aandacht besteed kan worden aan terechte bezwaren.
Duidelijk zijn naar de collega's nu kan dit nog niet omdat dit verder ook afhankelijk zal zijn van de in de korte toekomst te nemen nadere beslissingen over de reorganisatie van de Belastingdienst.
Betrokkenheid creëren, organisatie anders inrichten.
- Dienstverlening. - Invordering van aanslagen.
Eenheid van beleid.
- Communicatie. - Duidelijkheid.
Automatisering.
Dat de dienst meer achter zijn medewerkers moet/ mag staan als er een klacht binnen komt.
- Korte wegen tussen klant en belastingdienst (gemaakte afspraken ook direct of i.i.g. z.s.m. regelen). - Informatie van BelTel beter (is te veel doorstroom).
Minder centraliseren en meer controleren. Straks is het één grote fabriek waar de helft van het werk wat gedaan moet worden niet meer wordt uitgevoerd.
Meer controle op de aangiften en meer duidelijkheid.
Betere communicatie naar buiten toe. Vooraf en niet achteraf.
Efficiënter gaan werken en commerciëler gaan denken.
Sturing proces en medewerkers vraagt om aandacht.
- Stop de concentratie van bezwaarschriften, lokale behandeling is efficiënter in het kader van klantgericht werken. - Stop de concentratie van de administratieve afdelingen. Elke eenheid dient over een goed draaiende administratie te beschikken.
- Stoppen met het steeds maar uitgebreider vastleggen van informatie t.b.v. het genereren van bestuurlijke informatie. - Wijzigen van de inrichting is een tijdelijk hulpmiddel geen doel op zich.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Werken aan duidelijke doelstellingen voor alle niveaus en dit ook snel communiceren en visualiseren: brengt enthousiasme en meer Elan! - E-mailverkeer mogelijk maken met belastingplichtigen.
- Luister naar signalen medewerkers. - Leidinggevenden moeten HRM ontwikkelen.
Onrust wegnemen m.b.t. de toekomstplannen/ reorganisatie, zorgen dat er een nieuwe CAO komt.
- BelTel medewerkers nog beter opleiden. - BVR (Beheer van Relaties) zo up-to-date mogelijk houden.
Er is momenteel veel verwarring in verband met tegengestelde doelen: bezuinigen, werven, sluiten gebouwen, concentreren, vorming concern en dit allemaal tegelijk. Er gaat veel energie zitten in het uiten van onvrede.
- Betere arbeidsvoorwaarden/ CAO. - Meer oog voor de werknemer i.p.v. de klant.
- Communicatie naar bel.pl. - Werkprocessen verbeteren (snelheid en inhoud).
- Toeslagen afschaffen en op een andere manier toch de doelgroep bereiken. - De diverse geautomatiseerde systemen beter op elkaar afstemmen. Nu zijn de systemen erg traag. Ben benieuw naar de kostenbesparing.
Zie voorgaande: automatisering. Veel meer capaciteit inzetten op echte controles! Ik ben er van overtuigd dat dit loont! De 'goede' klanten moeten zien dat de 'slechte' klanten hard worden aangepakt.
- Het afschaffen van bureaucratie ten faveure van het management. - Het verlenen van toeslagen nadat de definitieve aanslag onherroepelijk vaststaat. Dit voorkomt enorm veel problemen achteraf. Ik besef dat dit voorstel het personeelsbestand niet zal doen groeien.
Zorg dat we weer eens gaan doen waarvoor de Belastingdienst bedoeld is: het heffen en innen van de belastingen, m.n. adequaat toezicht en bel pl. corrigeren die het niet goed doen. We laten nu zeer veel geld liggen.
- Bedrijf en burger centraal, daartoe voorkom muren tussen de segmenten. - Zorg z.s.m. voor jonge aanwas.
- Betere communicatie intern. - Betere communicatie naar belastingplichtigen met name invordering/ toeslagen is een brij aan informatie waar de belastingplichtige niet uitkomt dus gaat bellen of langs komt. - Meer aandacht voor kanaalsturing.
Zorgen voor minder aangiftes.
- Snellere computers op de werkplekken. - Meer werken in de actualiteit.
Meer aandacht voor het personeel en minder horizontaal toezicht.
Externe communicatie. Er moet meer gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden die externe media biedt. En nog belangrijker: meer fraude aanpak. Bezuinigingen mogen niet ten koste gaan van de aanpak.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Kennisniveau van C en E medewerkers is vaak bedroevend laag. Dit slaat terug op onze klanten. Derhalve veel meer opleidingen!
- Stop automatiseringswaanzin en centralisatiezucht. Om een enkele aangifte of bezwaar af te handelen moeten steeds meer systemen gevuld worden door de behandelaar. Vaak is men hiermee veel meer tijd kwijt dan de inhoudelijke beoordeling van de aangifte of het bezwaarschrift! De centraliseringswaanzin, zoals bij de beroepschriftenadministratie, leidt tot veel extra werk en fouten (beroepschriften raken weg, intrekkingen worden maand na dato verwerkt zodat de behandelaar voor niets naar de rechtbank reist etc).

Voor wat betreft de dienstverlening vind ik het een slechte zaak, dat er een ontmoedigingsbeleid heerst om de klanten naar het kantoor te laten komen. Na verloop van tijd gaat dit alleen maar resulteren dat klanten dingen op hun beloop laten, waardoor de problemen zich opstapelen en we geconfronteerd gaan worden met een opgelopen puinhoop. Verder vind ik de inkrimping van kantoren, waarbij het kantoor Leiden binnen de nabije toekomst gesloten gaat worden een slechte zaak. Leiden zou ten minste een locatie moeten hebben (bij voorbeeld bij de gemeente) waar klanten terecht kunnen met hun fiscale vragen.

- Toegankelijkheid voor het publiek bevorderen en daardoor verharding van de maatschappij voorkomen.
- Meer leidinggevenden met een coachende rol. Er is meer uit de mensen te halen dan met managen bereikt kan worden.

- Verborgen bureaucratie afbreken.
- Applicaties en computersystemen optimaliseren.

Duidelijkheid scheppen.

- Luisteren naar mensen op de werkvloer.
- Mensen motiveren.

Het verstrekken van juiste informatie door de BelastingTelefoon.

- Belastingdienst moet beter communiceren met de klant.
- Kortere lijnen binnen de dienst.

Zoveel veranderingen, zoveel onduidelijkheden, zoveel onvrede doordat er geen rekening gehouden worden met de medewerker. Dus duidelijkheid voor zowel interne veranderingen als veranderingen op min. niveau.

Concentratie van werkzaamheden staat haaks op het streven om meer klantgericht te werken. Concentratie leidt tot massaliteit en standaardisering, waar klantgerichtheid vraagt om maatwerk.

- Betere apparatuur (computers, printers etc) en programma's (GBV, ABS, IKB etc) om mee te werken.
- Meer personeel voor regeling, bezwaar, en controle.

- Automatisering (minder verschillende systemen, sneller).
- Aandacht voor personen die (ook met behulp van bekende advieskantoren) uit beeld proberen te blijven of door niet aan hun verplichtingen te voldoen alleen de voordelen genieten van onze verzorgingsstaat (AOW-opbouw, toeslagen etc).

- Betere communicatie.
- Luisteren naar anderen.
- Niet alleen top-down.

Compliance gedachte en eenvoudiger communicatie naar de burger.

Voor zorgen dat alle medewerkers mogelijkheid krijgen om zich verder te ontwikkelen! Er hangt onzichtbare discriminatie op de werkvloer. Dit mag niet.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

De kwantiteit staat boven de kwaliteit dit moet gewoon andersom. Met minder mensen moet er meer werk verzet worden waardoor de kwaliteit niet gehaald kan worden.

Ik wil graag een goede CAO, die recht doet aan de geleverde prestaties van het personeel.

- Minder concentratie.
- Dichterbij de burger.

Daadwerkelijk de belastingplichtige centraal stellen en waardering personeel.

Het weg stempelen van aangiften IB en VpB laten vervallen en beter controleren.

Daarover heb ik geen mening, heb me er niet in verdiept.

Binnen een kantoor zijn de muren tussen de verschillende teams hoog opgetrokken. Dit werkt zeer inefficiënt. Er is geen duidelijke visie, behalve dat er een aantal kantoren moeten sluiten vanwege bezuinigingen. Er zijn nu uitzendkrachten aangesteld om werk te verrichten dat eerst door vaste krachten werd gedaan. Gevolg, vaste krachten hebben geen werk meer en uitzendkrachten aannemen is een politieke beslissing voor de buitenwereld.

De aangiftes IB kritischer beoordelen.

Nieuwkomers beter begeleiden.

- Niet alleen luisteren naar de medewerkers maar ook wat meedoen.
- Minder managers.

- Minder Lean werken, dit is allang achterhaald.
- Uitgaan van kwaliteit i.p.v. kwantiteit.

Ik ben een oude man die vaak het woord 'vroeger' gebruikt. Ik ben aan mijn [ ]jaar bezig. Daarvan was ik [ ]jaar trots op mijn werk, daarna gaat er n.m.m. te veel 'fout'. Aangiftebiljetten ook van particulieren grondiger onderzoeken. Ook moet er veel meer 'blauw' op straat komen, daar is het geld te verdienen.

Bezetting.

- Service naar de klant.
- Bereikbaarheid van de kantoren.

- Communicatie.
- Automatisering.

- Ophouden met constant veranderen en een staande structuur eens een keer een tijdje gewoon laten draaien.
- Waardering voor mensen laten blijken door niet te krampachtig om te gaan met kaders. Geld en geen gezeik is waar mensen behoefte aan hebben.

- Werkdruk verlagen.
- Klantgerichter werken.

- Luisteren naar de 'werkvloer' en niet zomaar alles van boven opleggen.
- Mensen meer waarderen om hun kwaliteiten om op die manier een doorgroei makkelijker te maken.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Trots is inmiddels verdwenen, luister eens naar medewerkers maar zodra er maar iets naar buiten komt via de media over het slecht functioneren van de Belastingdienst bv. Belastingdienst laat miljoenen aan geld liggen wordt dit door de staatssecretaris keer op keer ontkend.
- Cijfers (aantallen) zijn belangrijker dan opbrengst. Er worden aangiften geautomatiseerd afgedaan waarin duidelijke correcties zitten dus extra belastingopbrengst laat men liggen.

- Beter communiceren.
- Eenvoudiger regelgeving.

Ik ervaar momenteel chaos. Ik vind dat momenteel onvoldoende wordt gecommuniceerd met medewerkers. Kun je een organisatie wel goed leiden als je wordt gestuurd door het politiek primaat.

- Niet om de paar jaar (met de wisseling van de directeur) een ander beleid en/ of interne reorganisatie bedenken, maar een langdurig(er) consistent beleid voeren, geeft rust voor het personeel en straalt vertrouwen uit naar onze belastingplichtigen en hun adviseurs.
- Daarbij wel de onwilligen, de fraudeurs en degenen die een convenant schenden ouderwets hard aanpakken c.q. beboeten.

Meer naar de medewerkers luisteren, zij zijn degene die de ervaring al jaren hebben. En als de medewerkers iets aangeven dat die ook als verandering doorgevoerd kunnen worden (na uitgebreid onderzoek natuurlijk).

Betere bestanden waar alles zichtbaar is van een belastingplichtige.

Meer tegengas geven aan wat politici bedenken over de dienst en veel beter de aangiftes controleren.

De service naar de klant moet sterk verbeterd worden. Er gaan teveel kantoren in plaatsen dicht zodat de klant vaak alleen telefonisch terecht kan bij het 0900 nummer. De kennis daar is m.i. beneden peil, zodat de klant verkeerde voorlichting krijgt. De M1 en M2 moet meer een luisterend oor leggen bij de medewerkers wat er allemaal speelt. Nu is het veel te afstandelijk.

- Leidinggevenden staan te ver af van werkvloer.
- Meer kijken naar werkvloer en minder vage projecten.
- Opstarten die veel geld kosten.

Daadwerkelijk doen wat je zegt. Als je zegt dat je de klant centraal stelt, doe dat dan ook en ga niet alsmaar hogere drempels opwerpen die het diezelfde klanten moeilijker maken om contact met de Belastingdienst op te nemen.

- Verbetering automatisering.
- Meer betrokkenheid van de manager.

- Modernisering automatisering.
- Huisvesting.

- Meer boekhoudcontroles bij ondernemingen.
- Het nalaten van geheime fiscale afspraken maken met grote ondernemingen. (Niet goed voor ons imago).

- Meer betrokkenheid leidinggevende met werkvloer.
- Durven keuzes te maken richting personeel.
- Betrouwbare automatisering.

- Informatieverstrekking.
- Bereikbaarheid.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Trots zijn, tevreden zijn over de Belastingdienst.
Beter luisteren naar de werkvloer (kom eens een dag meedraaien).
Minder veranderingen in korte tijd.
Meer in klanten inleven. Basis van goed vertrouwen is vaak niet terecht.
Betere leiding en duidelijkheid over (re)organisatie.
Inzichtelijk maken waarom bepaalde keuzes binnen de organisatie worden gemaakt. Zichtbare inbreng van mensen van de werkvloer bij het maken van keuzes binnen de organisatie.
Communicatie en klantvriendelijkheid mag wel weer terugkomen.
Terugdringing van foute beslissingen en streven naar meer tevredenheid bij de belastingplichtigen.
Nog iets klantvriendelijker en iets sneller beslissingen nemen.
Meer inzet op de aanpak van fraude en tevens de communicatie hierover naar de buitenwacht.

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

- De vele mogelijkheden om jezelf te ontwikkelen. - De secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Het werk is erg interessant 'bij elk onderdeel'. - De secundaire arbeidsvoorwaarden zijn zeer goed.
Je staat met het werk bij de Belastingdienst midden in de maatschappij.
Goede voorwaarden.
- De secundaire arbeidsvoorwaarden. - De opleidingsmogelijkheden.
Goede arbeidsvoorwaarden.
- De stabiliteit. - De doorgroeimogelijkheden.
- Goede secundaire arbeidsomstandigheden. - Mogelijkheden tot ontwikkeling.
Ik vind het belangrijk dat je tot je pensioen werk hebt. Je hoeft je daarom financieel geen zorgen te maken.
- Interessante werkzaamheden. - Goede carrièremogelijkheden. - Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Een goede betrouwbare werkgever.
De redelijke zekerheid van een baan in deze onzekere tijden van krapte op de arbeidsmarkt.
Veel mogelijkheden in brede zin.
- Secundaire arbeidsvoorwaarden. - Vaak/ veel leuk werk.
Met mensen werken blijft leuk.
Er is binnen de Belastingdienst een grote diversiteit aan functies.
Volop mogelijkheden.
De secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Ontplooiingsmogelijkheden. - Goed salaris.
Als goed opgeleide zijn er voldoende mogelijkheden tot doorgroei en op dit moment de 'werkgarantie' voor enkele jaren. In deze onzekere tijd toch veel waard.
- Goede werksfeer. - Goede arbeidsvoorwaarden. - Goed salaris.
Secundaire arbeidsvoorwaarden en zekerheid. In principe word je goed betaald bij de Belastingdienst, maar als ambtenaar behoor je ook minimaal prijscompensatie te krijgen elk jaar!
Er zijn te veel positieve punten om het allemaal op te noemen.
Goede sociale werkgever met mogelijkheden tot ontwikkeling.
Prettige werksfeer.
- De grote variëteit aan banen en functies binnen de dienst. Los van carrièremogelijkheden zijn er veel plekken waar je telkens ander werk kunt doen. - Er is een grote mate van afwisseling mogelijk. Zelf heb ik bijna alle aspecten van het werk gezien. Op veel plekken gewerkt en veel verschillende functies bekleed.
Interessante werkzaamheden.
Omdat het werk erg leuk is.
Zekerheid.
- Verschillende werkstromen. - Doorgroeimogelijkheden.
Voor een jeugdig iemand is de mogelijkheid tot ontwikkeling.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

De flexibele arbeidstijden.

- Zinvol werk.
- Goede werkomstandigheden.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

- Fijne werkgever.
- Betrouwbaar.

Betrouwbaar.

- Zekerheid.
- Ontwikkelingsmogelijkheden.
- Doorgroeimogelijkheden voor jonge mensen.

De mogelijkheid om te groeien in de door jou gekozen functie.

Toch nog steeds baanzekerheid.

- Het is een grote organisatie die veel afwisseling kan bieden in je werk.
- Je kunt er zelf echt iets van maken.

Het is een goede werknemer met doorgroeimogelijkheden.

- Diversiteit in werk.
- Veel ontwikkelmogelijkheden.

- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Flexibiliteit.

Goede arbeidsvoorwaarden voor vrouwen met kinderen.

Fijne werkgever met goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

Goede arbeidsvoorwaarden en loopbaanontwikkeling.

Afwisseling in het werk.

Zelfstandig werken aan verantwoordelijk werk.

- Je bent autoriteit in iedere functie.
- Veel zelfstandigheid op ieder niveau.
- Je betekent wat om de BV Nederland mee te helpen besturen.

- Veel mogelijkheden om je te ontwikkelen.
- Goede arbeidsvoorwaarden.

Omdat je vanuit die dienstonderdelen een bijdrage kunt leveren aan de veranderingen.

Het is wel een stabiele werkgever.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Goede secundaire voorwaarden. - Mogelijkheden tot doorgroei.
De goede secundaire arbeidsvoorwaarden. Er kan 'veel' bij de Belastingdienst. De meeste leidinggevenden denken echt wel met je mee mits het binnen de normen valt.
Goede arbeidsvoorwaarden en doorgroeimogelijkheden.
Veel ontwikkel en groeimogelijkheden voor jonge goed opgeleide kandidaten.
- Toch een STK zekerheid. - Doorgroeimogelijkheden.
- Ik ga volgende week met FPU en zal daarom enige vragen neutraal beantwoord hebben. - De overheid is een goede en degelijke werkgever.
Geen slechte baas.
Vanwege de secundaire arbeidsvoorwaarden en de grote vrijheid om je werk te doen.
Veelzijdig werk.
Vele veranderingen binnen de organisatie.
Afwisseling in werk.
- Leeftijd. - Baangarantie. - Uitdaging werk.
De mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling in combinatie met de arbeidsvoorwaarden en omstandigheden.
Secundaire arbeidsvoorwaarden.
Goede en sociale werkgever en zekerheid mbt de arbeidsomstandigheden.
- Prima werk. - Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
Diversiteit.
- Na de vacaturestop is er weer plaats bij de Belastingdienst. - Goede opleidingsmogelijkheden. - Tevens waarschijnlijk wel weer redelijke doorgroeimogelijkheden.
Goede secundaire arbeidsvoorwaarden is zeker in deze crisis een belangrijke factor.
Grote mogelijkheden om door te groeien.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Vanuit je werk bij de Belastingdienst leer je de maatschappij echt kennen.Tevens zie je het effect van compromises, gesloten door de vertegenwoordigers in de tweede kamer. Het besluit in het kader van de hypotheekrenteaftrek zal voor grote problemen gaan zorgen binnen onze dienst, zoals wij hier al zeggen, bijna onbegrijpelijk en nodeloos ingewikkeld. Laat staan dat we dit kunnen overbrengen aan de burger.

Goede baas.

Door de werkzaamheden!

- Beloning.
- Een zekere vrijheid in je werk.

- Carrièremogelijkheden.
- Arbeidsvoorwaarden.
- Salaris.
- Zelfstandigheid.

Ik werk er nu ruim 40 jaar en ervaar de Belastingdienst als een organisatie die sterk afhankelijk is van politieke beslissingen, maar juist dat houd je werk levendig.

De verschillende werkzaamheden binnen de belastingdienst, ook door de verschillende middelen.

Het werk is is interessant. Steeds wijzigende wetten, de jurisprudentie en het toepassen van internationaal belastingrecht en de Europese Verordening op het gebied van premieheffing is moeilijk en uitdagend. De steeds weer veranderende inzichten in wetten, verdragen en VO zorgen ervoor dat het werk leuk en uitdagend blijft.

De secundaire arbeidsvoorwaarden zijn goed en als je de juiste mensen om je heen hebt (lees teamleider) dan heb je kans om jezelf te ontwikkelen.

Arbeidsvoorwaarden. Al zal het bedrijfsleven aan inkomen meer te bieden hebben.

Gevarieerd werken.

Betrouwbaar.

Mogelijkheden voor doorgroei.

- Klantcontact geeft heel veel voldoening als je de klanten goed kan helpen.
- Je krijgt dan veel waardering van de klant er voor terug en voel je je waardevol.

- Jij bent het visiteplaatje van de belastingdienst.
- Je bent het verlengstuk van de overheid.

Gezien de crisis in de maatschappij, zijn er voor de jeugdige wel mogelijkheden bij onze dienst.

- Redelijke baanzekerheid.
- Goede secundaire arbeidsomstandigheden.

- Modern.
- Goede voorwaarden.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Secundaire voorwaarde.
De goede secundaire arbeidsvoorwaarden, waardoor werk en privé goed te combineren zijn.
Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.
Mits goede vooropleiding, heb je enorme mogelijkheden en secundaire voorwaarden.

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

- Door de ontwikkelingen vraag ik me af of het werk nog wel leuk blijft. - Daarnaast weten we nog steeds niet wat ons staat te wachten. Gaan we wel of niet verhuizen, hoe worden onze werkplekken ingericht etc?
Werken bij de overheid is iets wat je moet passen.
Beloning en ongewisheid m.b.t standplaats.
Ik zie zoveel veranderingen aankomen dat je niet meer weet waar je aan toe bent.
Omdat de Belastingdienst een heel logge werkgever is zijn er 'ad hoc' mogelijkheden niet doenbaar. Wil je iets 'meer' dan ben je 10 dagen verder voor er een beslissing komt.
Onzekerheid of mijn dienstonderdeel nog wel zal blijven bestaan. Dit in het licht van de vele bezuinigingsgolven die ons nog te wachten staan.
Ons CAO is al jarenlang niet aangepast.
Het werk wat ik nu doe gaat helaas weg.
Gebrek aan mogelijkheden om invloed uit te oefenen, soms lijken verbeteringen eenvoudig, maar om bureaucratische redenen is het dan toch niet mogelijk. Beslissingen worden ver weg genomen door mensen die niet wezenlijk betrokken zijn bij de organisatie, er wordt niet gevraagd/ geluisterd naar inhoudelijke deskundigen.
De concentratie op 4 regio's heeft ook nadelen. De centrale regie ontneemt de leidinggevende om andere keuzes te maken.
Wellicht als net afgestudeerde eerst een baan in het bedrijfsleven ambiëren en daarna ooit voor Belastingdienst kiezen.
Omdat een toekomst bij de Belastingdienst tegenwoordig ook onzeker is.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Vroeger wist je waar je aan toe was [ ] heeft MBO4 [ ] gevolgd en is samen met nog meerdere naar aanleiding van een foutief nagekeken laatste toets ontslagen. Ondanks bezwaren (ook bij [ ] OR en meerdere instanties heeft de Belastingdienst totaal niet achter hen gestaan en hebben absoluut niets voor hen gedaan, waardoor zowel de school als de Belastingdienst niet op hun fout hebben hoeven terug te komen. Groepje is zelfs (gechanteerd) dat zij wel opleiding mochten afmaken als zij hun klacht introkken, waar zij voor gekozen hebben. Dit is een typisch voorbeeld hoe de Belastingdienst/ OR achter je staat als er iets fout gaat. [ ] op dat moment en moest op dag van uitslag direct pas en alles inleveren en kreeg niet een een treinkaartje om van Amsterdam naar huis [ ] te komen. Dit heeft mijn mening over de Belastingdienst (terwijl ik er al [ ] werk) wel heel erg veranderd en zit mij 3 jaar later nog erg dwars.

Als werkgever prima, maar bij de uitvoering van de taken moet je veel water bij de wijn doen om de targets te halen en dat werkt niet altijd bevorderlijk voor je rechtsvaardiggeheidsgevoel, maar opdracht is opdracht!

De geloofwaardigheid van de organisatie. Als voorbeeld noem ik de perikelen rondom staatssecretaris n.a.v. de fraude met toeslagen.

Te veel veranderingen in de afgelopen jaren, is niet meer bij te benen qua informatie die op je afkomt.

Onduidelijkheid over de invulling van de werkzaamheden en de locatie.

Sinds jaren salarisbevriezing.

- Beloning.
- Flexibiliteit.

Onzekerheid op dit moment.

De belangrijkste reden is dat er mogelijk ontslagen gaan vallen bij de reorganisatie.

Kans op afstompen.

Het werk moet bij je passen.

Je wordt gezien als FTE en niet als een persoon.

Groeimogelijkheden.

Moeten de salaris criteria omhoog.

Het werk loopt door de reorganisatie terug.

Je moet maar is een dag komen werken.

Ik raad het niet af maar ben niet actief aan het promoten.

Ambtenaren staan al jaren op 'de nullijn' en de organisatie verandert voortdurend.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Ik zie de laatste tijd zoveel veranderingen die de klantvriendelijkheid niet ten goede komen en kan daardoor de Belastingdienst niet aanraden als werkgever. Tevens een stuk onzekerheid over de toekomst bij de Belastingdienst gezien de veranderingen die regelmatig plaatsvinden.

Omdat ik niet meer gemotiveerd ben om hier te werken, zal ik dat ook niet op anderen over kunnen brengen.

Te hoge werkdruk.

De Belastingdienst is voor mij betrouwbaar. Ontwikkelingen in het SFB brengen mij aan het wankelen. Ook de opmerkingen, dat de Belastingdienst geen 'familiesfeer' mag hebben, vind ik uiterst kwalijk. De meest duurzame bedrijven in de economie zijn de zgn. familiebedrijven. Een zakelijke familiesfeer lijkt mij de juiste cultuur.

Rijksambtenaren momenteel speelbal van de politiek.

Beloning matig.

Gezien de onduidelijke toekomst en het gevoel dat ik thans heb dat er over mij heen gewalst wordt. De rek is er bijna uit.

- Ze zullen teleurgesteld worden in de 'middelen' (apparatuur en software) waarmee ze moeten werken.
- Tevens is de sluiting van [ ] vestiging in [ ] en de verhuizing naar Amsterdam op alle manieren een verslechtering.

Eenieder moet zelf maar bepalen of de Belastingdienst zijn of haar werkgever moet worden.

Te vaak reorganisaties met daarmee gepaard gaande onzekerheid en onrust. We werken aan veranderen, maar verliezen Corelio business uit het oog.

Na bijna [tijd] in dienst te zijn geweest en enkele malen onder niet transparante redenen te zijn afgewezen voor een betere functie is het tijd om de opgedane kennis breder in te zetten.

Vier jaar op de nullijn.

De doorgroeimiddelen zijn bij de Belastingdienst wel aanwezig, maar in het bedrijfsleven kijken ze meer naar wat je kan ook al heb je een bepaalde opleiding niet.

Je moet er tegen kunnen.

Er heerst teveel onrust.

Omdat de Belastingdienst alles gaat concentreren op een beperkt aantal locaties, met als enig doel te bezuinigen. Naar mijn mening zijn de gevolgen voor medewerkers en klanten volledig genegeerd.

Slecht georganiseerd en onvoldoende up-to-date tools om je werk te verrichten.

- De waardering en beloning voor inzet zeer nihil aanwezig.
- Geen motivatie.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Het is bijna niet mogelijk om een fatsoenlijke.
- CAO af te sluiten.
- Loonverschil met bedrijfsleven wordt veel te groot.

Ligt aan de persoon die het me vraagt.

Er zijn teveel veranderingen op komst, waardoor wij ook niet meer zeker weten of je kan blijven werken.

Omdat ik zelf met name zorg voor het plezier in mijn werk.

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

'Veel geblaat weinig wol' en de omgaan/ informatie met personeel onvoldoende en organisatie kan beter.

- Omdat je als mens niet meetelt en je altijd sluitpost blijft.
- De hiërarchie is te overduidelijk en naar benden toe tel je absoluut niet mee.
- Aanbrengen zouden beloond moeten worden zoals bij werving in het bedrijfsleven.

Je hebt weinig doorgroeimogelijkheden. Het duurt ontzettend lang voordat je op jouw maximum salaris zit. De hogere functies vanaf HBO zijn voor de Belastingdienst, zie MLTP en SPP, de belangrijkste groepen. Terwijl al deze functies niet kunnen functioneren zonder de inzet van de lagere functies. Deze mensen zijn veel beter geschoold. Hebben een grote bagage aan kennis wat niet door het management wordt herkend.

Lonen zijn al jaren bevroren dus is de Belastingdienst niet meer zo aantrekkelijk. Het doorgroeien is ook veel moeilijker geworden. Het aantal belastingkantoren worden met de jaren minder dus de afstand tussen werk en woonadres wordt ook al groter.

Werknemers worden als melkkoe van de politiek gezien al een aantal jaren op de nullijn. Krijg dan ook niet het gevoel dat je gewaardeerd wordt. In het bedrijfsleven worden nog steeds nieuwe cao's afgesloten vaak met structurele loonverhoging. Wij hebben nog steeds geen nieuwe cao worden, maar gewoon aan het lijntje gehouden.

Salaris (jaren al nullijn).

- Organisatie is niet goed teveel verkeerde mensen op een belangrijke stoel.
- Rijksambtenaren worden steeds meer gezien als tweederangs arbeiders.

- Onzekerheid over de toekomst over plaats werkzaamheden.
- Ontslagrecht.
- Beloning.

Bezoldiging.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Teveel politiek gestuurd. We zien fraude, kunnen met extra personeel veel geld binnen halen (opbrengsten extra personeel vele malen hoger dan de extra personeelskosten), maar politiek wordt gescoord door te bezuinigen op personeel. Levert stemmen op voor politieke partijen. Jan met de pet moet betalen en de fraudeur komt door gebrek aan personeel ermee weg. Teveel doelredenatie binnen de politiek gestuurde Belastingdienst. Horizontaal toezicht werkt niet. Daarbij wordt teveel vertrouwen geschonken aan accountantskantoren wat misbruik bevordert. Het is naar mijn mening een bezuinigingsmaatregel die niet werkt. Daarnaast is de nullijn niet bevorderlijk. Ook voor de ambtenaren stijgen de uitgaven en is het niet meer dan logisch dat zij ook reëel beloond moeten worden.

Door de concentratiebewegingen wordt het een zootje. Dat wil ik niemand aandoen.

- Arbeidsvoorwaarden.
- Beloning.
- Reorganisatie.

De vele onzekerheden bij de Belastingdienst.

Het gaat alleen om cijfers niet om het werk dat er toe doet.

Gezien de druk vanuit de politiek heb ik de indruk dat de Belastingdienst zich als een goede werkgever zichzelf langzamerhand uit de markt prijst. Mijn indruk wordt enigszins bevestigd door o.a. diverse (negatieve) publicaties in het nieuws en door de moeizame CAO-onderhandelingen.

Mijn eigen functie is onzeker dat is geen reden om de Belastingdienst aan te bevelen. Percentage jaar nullijn helpt ook.

Het voortdurende dedain waarmee de ambtenaar tegemoet wordt getreden in de publiciteit en de politiek. Je bent de speelbal van de politiek. Bijvoorbeeld de nullijn.

- Soms saai werk.
- Slechte beloning.

Mijn dochter adviseer ik om geen ambtenaar te worden. Dit om jezelf beter te ontwikkelen (liefs ondernemerschap).

- Beloningsstructuur.
- Starheid organisatie.
- Te veel managers.

- Slechte organisatie.
- Gebrek aan visie.
- Oren laten hangen naar de politiek.

Slechte werkgever, alleen maar beloftes en blabla. Teamleiders moeten na 2 à 3 jaar rouleren. Maar in [redacted] zit een teamleider meer dan 30 jaar op dezelfde stoel met dezelfde medewerkers en ze worden allemaal voorgetrokken. Schandalig en abnormaal, nergens komt dit voor, maar hier kan en mag alles. Als een teamleider je haat ben je de klos.

Typische Rijksoverheid organisatie waarbij salaris niet goed is (nullijn) en achterloopt bij bedrijfsleven.

- Wel de Belastingdienst, maar zeker niet mijn dienstonderdeel.
- Invordering toeslagen is een zeer slecht georganiseerd dienstonderdeel van de Belastingdienst.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Geen CAO, geen sociaal plan.
- Concentreren, geen duidelijkheid.
- Er wordt m.b.t. grote veranderingen gedaan wat de leiding wil.

Teveel onzekerheid waar je in de nieuwe structuur/ organisatie komt te werken. Dreigende ontslagen in 2014/ 2015.

Het rijk is een slechte werkgever gebleken zowel qua arbeidsvoorwaarden als qua publieke waardering voor zijn werknemers. De Belastingdienst saneert 1/ 6 van zijn personeel, kantelt de processen en gaat een mega-verhuizing uitvoeren waarbij heel veel mensen gedwongen in andere plaatsen moeten gaan werken. Die combinatie zal dodelijk blijken te zijn. Veel processen liggen nu al op hun gat. We stempelen 98 procent van de problemen weg. Zo'n werkgever raad ik niemand aan.

Het salaris is ver beneden de zakenwereld. HBO's en MBO's verdienen daar veel meer.

De voortdurende onzekerheid over de op handen zijnde reorganisatie.

Zwalkende beleid.

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

Ik ga opleiding volgen, verder ontwikkelen om eventueel binnen de dienst hogerop te kunnen komen.

Was geplaatst op een afdeling binnen BCA werk was onder mijn niveau monotoon werd er ziek van, zit thans in opleidingstraject voor ITI balansschulden op mijn E-niveau.

[Tijd] op de nullijn. Dat ga ik niet meemaken.

Omdat er eindelijk weer mensen voor de naast hogere rang nodig zijn en ik daar interesse voor heb.

Ik ben niet tevreden met het werk wat ik nu doe.

Verdwijnen van mijn werkzaamheden naar andere kant van Nederland.

Hogere functie.

De ontwikkelingen die ons te wachten staan en natuurlijk positie verbetering.

Het andere werk vind ik leuk en past perfect bij bij.

Na [tijd] teamleider bij particulieren ben ik toe aan een andere uitdaging.

Om mezelf verder te ontwikkelen zou ik graag iets anders gaan doen binnen de Belastingdienst. Echter is het fiscale niet echt mijn roeping. Toch zou ik graag bij de Belastingdienst blijven omdat ik die als werkgever ontzettend fijn vind. Ik zit erover na te denken om toch binnen de Toeslagen te blijven of om richting de B/ CKC te gaan.

- Doorstroom naar hoger functieniveau.
- Zelfontplooiing.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Ontevredenheid huidige functie en het toekomstbeeld van de dienst. Ik ben toe aan iets nieuws. Ik zoek een werkkring waar mijn jarenlange inzet gewaardeerd wordt (in arbeidsvoorwaarden en woorden).

Ik ben opgegaan voor een E-functie (nu C-er).

De sollicitatie voor de E-functie.

Ik ben nu onbetaald bezig met mantelzorg voor ouderen. Dit geeft me voldoening en meer vrijheid om zelf zaken te regelen.

Ik wil een hogere functie binnen de Belastingdienst. Functie passend bij mijn opleidingsniveau.

Uitbreiding werktijd i.v.m. privé-aangelegenheden.

Rechtspositionele en geografische verbetering.

Wil niet weer gaan reizen.

Omdat mijn werk naar de gemeente gaat helaas.

Wil graag doorgroeien.

Kennis verbreden.

Het verdwijnen van mijn werk op deze eenheid.

Ben 2 jaar geleden [ ] gestart. Maak nu een enorme groei door en door het lopen van stages buiten de Belastingdienst ben ik na ruim [ ] jaar anders naar de Dienst gaan kijken. Ik kijk nu kritischer. Zie wat goed gaat, wat een boeiende en dynamische organisatie het is. Zie ook dat het moeilijk is om deze te veranderen of herstructureren. Zie bij verschillende collega's nog zware buien hangen. Voor mij een uitdaging om hier wat mee te doen. Door het volgen van de studie ben ik veel weg en voel ook dat hier door de toenemende werkdruk weinig begrip bij collega's voor is. Dat is begrijpelijk maar moeilijk voor mij. Hoop echter van harte om over een paar jaar iets terug te kunnen doen voor de collega's (al is dat dan waarschijnlijk niet binnen dit dienstonderdeel).

Doorgroeimogelijkheden.

Het werk wegging naar andere eenheden.

Belangstelling voor 'ander' werk of uitdagingen.

Dit wordt veroorzaakt door mijn onzekere toekomst binnen PDB.

Doorgroeimogelijkheden.

Het werk van mijn team wordt geconcentreerd.

Onze werkzaamheden zullen op termijn verdwijnen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

Aanpakken Spoor 3 met geheel nieuwe mensen is uitdagend en verfrissend.
Doorstroming na afronden opleiding.
Onzekerheid over het werkaanbod door de reorganisatie.
Doorstroming naar de volgende/ hogere functie.
Reorganisatie, werk wat ik doe verdwijnt van mijn huidige locatie.
Ik wil niet zo aan termijnen gebonden zijn en mijn werk meer zelf kunnen indelen.
Het verdwijnen van werkzaamheden binnen mijn team.
Leuke combinatie van taken.
Bevordering.
Tijd om door te groeien. Andere interesse dan huidig vakgebied.
Doorstromen naar een hoger functieniveau.
Gewenste diversiteit in werkzaamheden.
Andere ambities, niet tevreden over huidig werk.
Studie acc. ass. acc en sollicitatie brief naar de gemeente gestuurd. Jezelf ontwikkelen blijft in deze tijd sowieso een pre.
Van IF naar vast.
- Ik vind dat in het kader van milieu/ effectiviteit/ klantgerichtheid/ personeelsgerichtheid geen goed plan de centralisatie van bezwaarbehandeling zover door te zetten als nu kennelijk is besloten. - Reistijd, reisbelasting en reiskosten zijn belastend voor alle betrokkenen, klant zowel als personeel.
Meer kennis vergaren en diepgaander werk doen.
Reorganisatie bevalt me niet goed. Wegens langere reistijd.
De bulk van mijn werkzaamheden is door centralisatie naar andere kantoren gegaan.
Doorgroeien binnen de Belastingdienst.
Tijdelijk ander werk verbreedt je horizon.
Doorgroeien.
Wens tot veranderen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

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

- Toekomstperspectief.
- Uitdagingen.

Verdere persoonlijke ontwikkeling.

- Persoonlijke ontwikkeling.
- Gezondheid.

Omdat ik de werkdruk te laag vind.

Bijna [ ] afgerond.

Ik weet niet wat mij de komende jaren zal brengen binnen mijn onderdeel. Er wordt te veel gesproken over minder personeel, concentratie van werk en bezuiniging vanwege de politiek. Gezien het MLTP en het SPP zijn de lagere functies de dupe.

Doorgroeien van functie en verandering werk.

Meer diepgaande onderzoeken te doen op een ander niveau.

Met zicht om concentratie van werkzaamheden.

- Verdieping.
- Meer salaris.

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Wat ik al eerder gezegd heb. Echte klantvriendelijkheid moet bovenaan staan. De gevolgen van het beleid zal schrijnend aan het licht komen over 1/ 1/ 2 à 2 jaar, maar dan is het alweer te laat. Let op mijn woorden: uiteindelijk zal het huidige beleid veel meer gaan kosten dan opleveren.

Naast het primaire werk worden we overspoeld met allerlei informatie. Als je alles wilt lezen en bij houden, al is het maar voor je eigen middel, dan ben je meer dan de helft van je werktijd hieraan kwijt. Je zult dus steeds keuzes moeten maken. Bij de introductie van nieuwe software mis ik een korte instructie of kennismaking. Je hebt er gewoon geen tijd voor om alles via zelfstudie te leren. Indien je in 1 à twee uurtjes in groepsverband op de hoogte wordt gebracht van de hoofdlijnen bespaar je enorm veel tijd.

Nog iets meer klantgerichter werken en efficiënter.

Blijf werken aan het verbeteren van het imago van de Belastingdienst.

De besluiteloosheid met name landelijk wordt er niet beter op. Politiek vraagt/ regelt dingen met de fiscus waarvan de haalbaarheid en uitvoering niet realistisch zijn en oneigenlijk gebruik door beide partijen in de hand werkt.

De leiders luisteren al jaren nooit naar verbeteringen die op de werkvloer worden gesignaleerd. Er wordt nmm nooit iets meegedaan. Er lopen zoveel mensen rond die het met de dienst goed voor hebben maar die stemmen gaan vaak verloren. Wil men wel verbetering of is het alleen schaalverbetering voor hen zelf! Dat frustreert goed bedoelende collega's.

Er zo goed mogelijk op toezien, dat reorganisaties ook verbeteringen teweegbrengen in de bedrijfsvoering.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

M.i. gaan de veranderingen en verbeteringen veel te snel. Als medewerker moet ik ook veel zelf achter informatie betreffende de veranderingen aan omdat de leidinggevende hierin geen enkel voortouw in neemt. Jullie geven aan dat de aanwezige kennis niet verloren mag gaan van het zittende personeel. Maar wanneer jullie nieuwe vacatures openstellen zijn de eisen voor deze mensen m.i. erg hoog gesteld terwijl ze al jaren goed functioneren en ook een goede kennis hebben.

Doe normaal en respecteer iedereen die bij de Belastingdienst werkt en veel meer belangstelling leidinggevenden voor de 'mens op de werkvloer'.

Het zou fijn zijn als er snellere computers op de werkplekken komen. Bij de dienstverlening verdoe je tijd met wachten op volgende schermen, printjes, programma's.

Niet dat me zo te binnen schiet.

Luister eens naar de ervaren medewerkers maar als je maar iets van kritiek uit ben je een zeurpiet die niet mee wil werken aan de veranderingen.

Meer controle vooraf waardoor er minder mensen in de financiële problemen komen.

- Automatisering moet beter.
- Meer mogelijkheden om te kunnen doorstromen en niet afhankelijk maken van een opleiding maar meer op ervaring van persoon.

- Kritisch kijken naar de managementlaag die alsmaar dikker wordt.
- Meer mensen op de werkvloer, zie reorganisatie SVB.

Ik ben pas later bij de Belastingdienst gekomen en vind toch wel dat er meer controle moet zijn bij afwezigheid.

Ik wil alleen maar opmerken dat ik er vanwege ziekte uit heb gelegen in de [redacted]
Er is bij [redacted] geconstateerd/ ik ben daarvoor behandeld/ inmiddels te horen gekregen dat ik 100 procent [redacted] ben. Ik kan dus bij veel vragen niets anders aangegeven dan dat ik heb gedaan. Ben namelijk te lang uit het proces geweest om daar inhoudelijk op door te gaan/ te antwoorden.

Kom voor de oude garde (meer dan 40 dienstjaren) op korte termijn met een 'goede' afvloeiingsregeling om zodoende nieuw bloed binnen te kunnen halen.

Door centralisatie van werkzaamheden is het bijna onmogelijk geworden om een oplossing te vinden als er een verschil van inzicht over de juiste werkwijze. Dus leg a.u.b. vast wie wat doet. Pas handleidingen aan en maak duidelijk wie verantwoordelijk is. Ik kan een deprimerend boek schrijven over mijn pogingen een oplossing te vinden voor de problemen die zich voordoen bij de centralisatie van migratiebiljetten, vrijgestelde inkomsten internationale organisatie en de KR. En we gaan nog verdere centraliseren.

Hou de vestiging Alkmaar open! Grootschaligheid gaat ten koste van de serviceverlening en het werkplezier. En zorg eindelijk eens voor moderne apparatuur en goed werkende software.

Reorganisaties of herstructureringen zijn duur en leveren zelden het beoogde resultaat. Als alle tijd en aandacht die hieraan wordt besteed nou eens wordt ingezet voor verbeteringen in het primair proces.

Luister naar de werkvloer en behandel deze als zeer waardevol.

Terug naar team unit integratie werkt het beste voor personeel en is beter voor de klant.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

- Betere samenwerking binnen de Belastingdienst en tussen andere (semi) overheidsorganisatie (gegevensuitwisseling via ICT systemen). - Er is wel communicatie over de richting van de veranderingen binnen de organisatie. Bij de veranderingen wordt nauwelijks aandacht besteed aan de opmerkingen/ meningen van de medewerkers.
Ik zit op een bezwarenteam. Bij de nieuwe segmentering lijkt het erop dat we weer teruggaan naar oude tijden voorselecteren. Ik zou niet graag op zo een afdeling willen werken lijkt mij geestdodend en heb deze ervaring al gehad.
- Leg de voorlopige afwegingen van een bepaald ingrijpend voornemen voor aan de medewerkers,. - Luister echt naar de reacties, vind eerst draagvlak voor beslissingen, leg niet van bovenop de eigen wil op.
MKB gerelateerde zaken zoals bezwaar behandeling OB, LB VpB en IB niet winst bij MKB laten en niet bij PDB onderbrengen.
Duidelijkheid voor de werknemers op alle fronten.
We zullen deze periode wel moeten afwachten, zal wel blij zijn als we hier weer doorheen zijn.
Selectie deelnemers verbeteren, ik krijg al een aantal opeenvolgende jaren een uitnodiging om deel te nemen, een andere mening is ook waardevol.
Doe wat aan het OGH gebeuren!
Kijk over de muren van de verschillende segmenten. De één weet te weinig wat de ander doet. Ook richting BelastingTelefoon.
Ik mis de samenwerking tussen de diverse segmenten. Laat die muren niet te hoog worden.
Leidinggevenden zouden zich wat meer moeten inzetten voor hun personeel. Bij onze dienst moet je zelf overal achteraan en ontbreekt de steun van de leidinggevende.
De reistijd voor belastingplichtigen/ adviseurs om naar kantoor te komen maar zeker ook voor de medewerker om zijn werk te doen zo kort mogelijk houden.
Samenvattend: die iets met de steeds groter wordende groep fraudeurs. Pak fraude aan. Dit zijn we verplicht naar de goedwillende mensen!
Sorry, maar ook deze keer weer niet de juiste vragen. De volgende keer vul ik de monitor niet meer in.
Ben een tevreden werknemer.
De huisvesting wordt er niet beter op. Met name klimaat en aantal werkplekken.
Door aangekondigde veranderingen ontstaat er veel onrust. Onrust leidt niet tot goede resultaten. Tracht onrust te voorkomen door eventuele veranderingen goed voor te bereiden voordat het de dienst in geslingerd wordt en dan nog het liefst op vrijdagmiddag.
Er veel bestuurlijke drukte die geheel niet leidt tot duidelijkheid en de besluitvorming wordt mede daardoor helaas steeds slechter.
Minder applicaties de dienst insturen of anders het geheugen op de harde schijven verhogen. Regelmatig storingen met de systemen en daardoor niet kunnen werken.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Groeimogelijkheden verbeteren B/ C/ F enz. medewerkers werkt remmend.

Als er een vacature wordt opengesteld er niet zo hardnekkig wordt vastgehouden aan de opleiding die je inmiddels wel 20 of 30 jaar geleden hebt gevolgd, maar dat er ook wordt gekeken naar wat je al zo kent en hebt gedaan binnen de Belastingdienst.

Ervoor zorgen dat een teamleider(ster) ook tijd heeft om naar zijn mensen te kijken. En te bezuinigen door mensen aan te nemen voor controle i.p.v. ontslagen.

Loop niet te hard van stapel bij de mogelijke negatieve uitkomsten van de personeelsmonitor. Het is maar een snapshot en ik weet zeker dat deze, ook als een negatief signaalfunctie wordt misbruikt.

- Betere afstemming in beleid tussen aanslagregeling en bezwaar, zodat onnodige bezwaarschriften worden voorkomen.
- Leidinggevenden moeten minder sturen op cijfers en meer op kwaliteit.
- Geef meer vertrouwen aan de medewerkers. Soms lijkt het zo dat wij de buitenwacht meer vertrouwen dan onze medewerkers.

Ik wens iedere medewerker veel succes in de toekomst in de constant veranderende Belastingdienst. Ik neem nu afscheid na [tijd] prettige dienstjaren.

- Het wekt onrust dat er elke keer weer een nieuw overschot van medewerkers is. Vandaag B'ers morgen E'ers. etc.
- Er wordt teveel met stagiaires en uitzendkrachten gewerkt. Zo gauw ze aangeleerd zijn, vertrekken ze weer.
- Sommige mensen worden bevorderd van B naar C-niveau en van C-niveau naar E-niveau zonder verdere opleiding of cursus. Terwijl anderen de kennis hebben, maar niet voor cursus in aanmerking komen. Dit wekt de nodige frustratie en irritatie.

Een klantendienstmedewerker heeft slechts max. schaal 7 en is dik onderbetaald! Je moet zo gigantisch veel weten en oplossingen aandragen en functioneren als bedrijfsmaatschappelijk werker, terwijl een dure manager niets weet, niet meewerkt en alleen bezig is met hogerop solliciteren!

Laat de leiding van de belastingdienst zich meer profileren bij de politiek wat betreft de mogelijkheden en onmogelijkheden die de dienst aankan.

- Op toezicht niet bezuinigen en daarvoor de juiste mensen inzetten.
- Uitworpredenen niet vanwege tijdsdruk wegpoetsen. Oneerlijk!

Naar de politiek duidelijk maken dat regels/ wetten wel uitvoerbaar moeten zijn. Dat men niet zo naïef moet zijn dat mensen alleen maar om geld vragen als ze er echt recht op hebben. Het is veel efficiënter om eerst vast te stellen of iemand recht heeft op een teruggave of toeslag dan eerst (bij zowel Belastingdienst als toeslagen) ongecontroleerd uit te betalen en dan het onterecht uitbetaalde geld weer te moeten invorderen. Helaas moeten de goeden onder de kwaden lijden, maar dan kan in deze maatschappij blijkbaar niet anders.

De (fiscale) kwaliteit van het werk lijkt achteruit te hollen. Te vaak wordt er geld 'weggegeven' om voorraden/ aantallen (bestuurlijke informatie) op te poetsen. Dit geldt voor zowel de aanslagregeling als bij bezwaar.

- Laat de medewerkers persoonlijk ontwikkelen.
- Geef ze een persoonlijk scholingsbudget.
- Verder meer aan de voorkant je zaken beter regelen.

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

- Meer klantgericht werken.
- Het moet duidelijk zijn waar werkstromen behandeld worden.

We moeten af van het feit dat de Belastingdienst telkens weer als politiek instrument wordt gebruikt. Burgers begrijpen het niet meer. Wel doorwerkbonus, geen doorwerkbonus meer enz. Wij als dienst kunnen er niets aan doen, wel het hogere management. Veranderen oké, indien dit synoniem is aan verbeteren. Door ondoordachte politieke besluiten zie ik de laatste 15 jaren die dienst achteruithollend in plaats van vooruit. Men vergeet dat als je de penningmeester ontslaat, je zeker weet dat de contributie niet binnen komt.

Hoop dat de communicatie en toegankelijkheid naar diverse managers verbeterd kan worden en dat er meer geluisterd kan worden naar de mensen op de werkvloer en dat men transparanter wordt als er veranderingen doorgevoerd moeten worden en niet allerlei smoesjes en excuses maken maar gewoon zeggen waar het op staat en waarom iets moet gebeuren. Vind ook dat mensen die niet goed functioneren daar meer op aangesproken mogen worden.

Nee, ik heb genoeg aan mijzelf omdat ik aan het reïntegreren ben omdat ik ernstig ziek ben.

Luisteren naar de werkvloer.

De Belastingdienst zou meer geld binnen kunnen halen wanneer de systemen goed zouden functioneren. Dat schort er nogal eens aan. Hierdoor gaat veel tijd verloren.

Beter naar de werkvloer luisteren. Gemaakte plannen worden vaak doorgedrukt omdat de plannen nu eenmaal gemaakt zijn. Ook al is de hele werkvloer het niet met die plannen eens. Niet alleen veranderen om het veranderen. Denk van tevoren goed na over plannen en probeer te meten of de voordelen veel hoger zijn dan de nadelen en indien de voordelen hoger zijn, probeer er dan draagvlak voor te kweken bij de werkvloer i.p.v. de plannen er doorheen te drukken. Een ook door de werkvloer gedragen plan/ verandering is sneller gerealiseerd en kost uiteindelijk veel minder, zowel financieel alsook aan menselijke energie.

Gezien mijn leeftijd [leeftijd] zijn een aantal vragen voor mij niet direct meer relevant.

De Belastingdienst is teveel bezig met projecten en cijfertjes. Zie dagblad (AD), het is nog waar ook! Jammer.

- Neem de werkvloer, de mensen die zich met de inhoud bezig houden, serieuzer. Nu voelt het vaak alsof de kennis en ervaring van de mensen die het werk doen, contact met de bel.pl. hebben, totaal niet relevant is.
- Luister naar ons, doe iets met onze ervaring en mening.
- Ook als je er niets mee doet, vertel dan waarom.
- Laat ons gehoord worden en voelen.

- Er moet echt iets gebeuren aan de automatisering.
- Computers werken traag en systemen zijn vaak niet raadpleegbaar.

M2 EN M1 moeten vaker rouleren. M1 moet betrokken zijn met medewerkers, en niet alle praatjes van de M2 geloven. Ieder verhaal heeft twee kanten. M2 vertelt leugens aan de M1. M1 hoort het aan, en doet niks.

Meer luisteren naar positieve opmerkingen van de medewerkers. Probeer eens duidelijk te maken waarom er telkens reorganisaties zijn. Sommige veranderingen in het verleden waren nuttig en noodzakelijk. Deze laatste ontgaat mij volkomen.

© Effectory

ANTWOORDEN OP OPEN VRAGEN

PDB

16a) Heb je nog overige opmerkingen of verbetersuggesties?

Ik heb al 5 keer gesolliciteerd voorheen heb 8 maanden ergens anders gewerkt. Nu ben ik heel blij dat ik mijn oude werk weer terug heb, en zou dat het liefst zo houden.

Centralisatie zal niet leiden tot verbetering wel de verbetering op terrein van ICT en wetgeving.

- Dat de klantvriendelijkheid kan blijven.
- Klanten moeten steeds verder reizen omdat zo veel kantoren sluiten.
- Slogan wijzigen.
- Klant zoekt het zelf maar uit.

Communicatie naar de medewerkers kan beter, je moet alles in de wandelgangen horen. Den Haag is ver weg.

Niet iets roepen en dan maanden niets melden. Concreet zijn.

Misschien kan er ook eens een open vraag tussen gezet worden. Kost even iets meer tijd (kan niet met de computer uitgelezen worden) maar je krijgt dan wel te lezen waar een collega mee zit.

Er zijn maar weinig organisaties in Nederland waar werknemers zo door hun baas in de pers worden afgezeken als de overheid. Waar de baas zo'n publiekelijk dedain voor zijn werknemers toont. Ik ben ooit vanuit het bedrijfsleven naar de Belastingdienst gekomen. Als ik dit had geweten, was ik nooit voor de overheid gaan werken.

Zoals ik al eerder aangaf iets eerder duidelijkheid verschaffen van hoe of wat.

Een professionele externe interne communicatiemedewerker die binnen onze organisatie aan de slag gaat.

- Minder vaak reorganiseren.
- Betere werkprogramma's.