

Ambtenaar centraal

CNV Enquête uitvoeringsorganisaties



augustus 2020

cnv

Ambtenaar centraal

CNV Enquête uitvoeringsorganisaties

Vraag 1. Bij welke uitvoeringsorganisatie werk jij? >>

Vraag 2. Ben je lid van een vakbond? >>

Vraag 3. Wat vind je van de ophef en kritiek over jouw organisatie? >>

Vraag 4. Heb jij het idee dat jij en jouw collega's deskundig genoeg zijn om goed werk te leveren / problemen op te lossen? >>

Vraag 5. Wordt jouw kennis en expertise voldoende gebruikt binnen de dienst? >>

Vraag 6. In welke mate word je betrokken bij de uitwerking van nieuw beleid of nieuwe wet- of regelgeving? >>

Vraag 7. In welke mate wordt jouw mening of signaal gehoord als je op fouten of mogelijke problemen stuit? >>

Vraag 8. In welke mate wil je betrokken worden bij de uitwerking van nieuw beleid of wet- of regelgeving? >>

Vraag 9. Voel je je veilig om eerlijk signalen of zorgen of aarzelingen aan te geven? >>

Vraag 10. Wat wordt er met jouw signalen gedaan? >>

Vraag 11. Ervaar jij belemmeringen om je werk goed te kunnen doen? >>

Vraag 12. Zo ja, welke belemmeringen zijn dat? >>

Vraag 13. Wat doet dat met jouw werkplezier? >>

Vraag 14. Wat zou de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren? >>

Vraag 15. Eventuele toelichting >>

Vraag 16. Waar ben je het meest trots op in je eigen werk binnen de dienst? >>

1. Bij welke uitvoeringsorganisatie werk jij?

Belastingdienst		67.60 %
CAK		0.22 %
CBR		0.65 %
SVB		3.02 %
UWV		23.97 %
Anders		4.54 %

2. Ben je lid van een vakbond?

Ja, van CNV		85.31 %
Ja, van een andere vakbond		4.75 %
Nee		9.94 %

3. Wat vind je van de ophef en kritiek over jouw organisatie?

Ik begrijp de kritiek		54.43 %
Ik heb geen begrip voor de kritiek		11.45 %
Er is geen kritiek op mijn organisatie		6.48 %
Anders, namelijk: >> Klik hier voor de open antwoorden		27.65 %

4. Heb jij het idee dat jij en jouw collega's deskundig genoeg zijn om goed werk te leveren / problemen op te lossen?

Ja		94.82 %
Nee		5.18 %

5. Wordt jouw kennis en expertise voldoende gebruikt binnen de dienst?

Ja		68.03 %
Nee		31.97 %

6. In welke mate word je betrokken bij de uitwerking van nieuw beleid of nieuwe wet- of regelgeving?

Nooit		44.49 %
Zelden		23.54 %
Soms		15.77 %
Regelmatig		10.37 %
Vaak		4.97 %
Altijd		0.86 %

7. In welke mate wil je betrokken worden bij de uitwerking van nieuw beleid of wet- of regelgeving?

Nooit		16.20 %
Zelden		11.02 %
Soms		26.35 %
Regelmatig		27.65 %
Vaak		12.10 %
Altijd		6.70 %

8. In welke mate wordt jouw mening of signaal gehoord als je op fouten of mogelijke problemen stuit?

Nooit		11.66 %
Zelden		26.13 %
Soms		30.67 %
Regelmatig		17.28 %
Vaak		10.15 %
Altijd		4.10 %

9. Voel je je veilig om eerlijk signalen of zorgen of aarzelingen aan te geven? (meerdere antwoorden mogelijk)

Ik voel me veilig in mijn team		63.71 %
Ik voel me onveilig in mijn team		4.75 %
Ik kan alles tegen mijn leidinggevende zeggen		51.62 %
Ik voel me niet veilig om alles tegen mijn leidinggevende te zeggen		20.73 %
Ik voel me veilig binnen mijn dienst/organisatie		34.13 %
Ik voel me onveilig binnen mijn dienst/organisatie		24.62 %

10. Wat wordt er met jouw signalen gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

Leidinggevende neemt het serieus en brengt alle signalen over en geeft terugkoppeling		38.44 %
Leidinggevende neemt het niet serieus		7.99 %
Helemaal niets		9.29 %
Ik weet het niet		27.43 %
Het strand bij het hogere leiding		34.56 %
Het strand bij de afdeling beleid		10.15 %
Het strand bij de bewindspersoon		7.13 %
Anders, namelijk: >> Klik hier voor de open antwoorden		12.10 %

11. Ervaar jij belemmeringen om je werk goed te kunnen doen?

Ja		53.35 %
Nee		46.65 %

12. Zo ja, welke belemmeringen zijn dat? (meerdere antwoorden mogelijk)

Snelle opvolging nieuwe wet- en regelgeving		42.11 %
Te weinig betrokkenheid van mij/mijn afdeling bij besluitvorming		27.94 %
Te veel managementlagen		50.61 %
ICT systeem		54.66 %
Ontbreken lange termijn beleid door wisselingen van politieke meerderheid, bewindspersonen, Tweede Kamerleden		49.39 %
Sturing van werkprocessen op incidenten		53.44 %
Stelselwijzigingen zonder duidelijk uitvoeringsplan		28.34 %
Doorgevoerde bezuiniging op personeel		46.96 %
Regelmatige reorganisaties		53.44 %
Anders, namelijk: >> Klik hier voor de open antwoorden		27.13 %

13. Wat doet dat met jouw werkplezier? (meerdere antwoorden mogelijk)

Ik ga elke dag met veel plezier naar mijn werk		25.91 %
Ik voel me gewaardeerd door de bijdrage die ik lever aan de dienst en aan de maatschappij		29.15 %
Ik raak gefrustreerd dat ik niet serieus word genomen en mijn signalen niet worden gehoord		35.22 %
Het raakt me niet		4.05 %
Ik voel me niet bij machte om de problemen van de burgers op te lossen, al zou ik het heel graag willen		34.01 %
Ik schaam mij en durf soms niet te zeggen waar ik werk		25.91 %
Ik word er (letterlijk) ziek van		13.36 %
Ik overweeg te stoppen		15.79 %
Anders, namelijk: >> Klik hier voor de open antwoorden		21.86 %

14. Wat zou de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)

Duidelijker opdrachten aan ons door de politiek		35.63 %
Meer aanzien en status van ambtenaren		25.10 %
Bestuurlijk lef om nee te zeggen tegen nieuw beleid of wet		74.90 %
Meer transparantie over risico's/aarzelingen van uitvoering richting politiek/burger		47.77 %
Meer betrokkenheid medewerkers uit verschillende teams bij toets of uitvoering kan		46.15 %
Meer inspraak van medewerkers		54.25 %
Betere ICT-systemen		59.92 %
Minder administratieve drukte rondom registreren of verantwoorden		52.23 %
Meer beleidsvrijheid voor mij		19.43 %
Meer contact met klant bij complexe situatie		19.03 %
Betere uniforme processen		21.86 %
De wijze van aansturing door onze directie		38.46 %
De wijze van aansturing door mijn leidinggevende		21.46 %
Meer opleiding voor mij		8.50 %
Anders, namelijk: >> Klik hier voor de open antwoorden		14.57 %

15. Eventuele toelichting: (niet verplicht)

>> Klik hier voor de open antwoorden		100%
--------------------------------------	--	------

16. Waar ben je het meest trots op in je eigen werk binnen de dienst?

>> Klik hier voor de open antwoorden		100%
--------------------------------------	--	------

Vraag 3

Wat vind je van de ophef en kritiek over jouw organisatie?

‘De kritiek hoort te vallen bij de verantwoordelijken die aan de basis staan, de werkgevers, de politiek. De vinger wordt nu naar de verkeerde mensen gewezen.’

‘De ophef begrijp ik, de oorzaak herken ik. Leaders en politiek hadden beter moeten weten. Niet alle kritische woorden snijden hout; er is veel onjuistheid in de berichten.’

‘De medewerkers worden al decennia lang niet gehoord. En nu onze organisatie een steeds grotere puinhoop wordt mag het voetvolk weer mee praten. En maar blijven reorganiseren.’

‘Vanaf de buitenkant snap ik een deel van de kritiek, anderzijds we handelen, voeren uit wat de politiek bedenkt, en deze is niet altijd zorgvuldig of consistent, en wordt steeds meer beïnvloed door de waan van de dag.’

‘Ik erger mij nog het meest aan de opstelling van onze leiding, gaan ze het nog een keer voor ons opnemen, want we zijn wel degelijk een politiek gestuurde instelling.’

‘Ik kan de mensen begrijpen die kritiek hebben, echter zou het aangebracht zijn om de burgers te laten weten dat wij als medewerkers geen schuld hebben aan alles wat nu speelt. Sterker nog, ook wij zijn kwaad op degene die dit alles veroorzaken!’

‘Ik begrijp de kritiek ten dele, maar mis de nuancering. De politiek heeft zelf de problemen veroorzaakt door een toeslagensysteem overhaast door te drukken dat van aanvang af zo lek als een mandje was.’

‘Ik snap een deel van de kritiek, maar vind dat men onvoldoende beseft dat de overgrote meerderheid van onze klanten (zeer) tevreden is met onze dienstverlening’

‘Jammer dat er alleen maar naar negatieve aspecten wordt gekeken. Dat er per week/maand tienduizenden uitkeringen juist worden beoordeeld en (elke maand weer) toegekend worden, daar wordt geen positieve aandacht aan besteed.’

Vraag 3

Wat vind je van de ophef en kritiek over jouw organisatie?

‘Terecht en komt veel te laat in de openbaarheid.’

‘De kritiek is niet gericht op de oorzaak. De oorzaak ligt in de besluitvorming en de vertaling daarvan naar de praktijk.’

‘Ik begrijp de kritiek maar wordt ook veroorzaakt door taken die zonder beoordelen zijn toegewezen aan de belastingdienst die in principe niet met innen van belasting te maken hadden. En daarnaast lagen deze zaken ook politiek gevoelig en iedere partij wilde daar zijn zegje over doen. Wij hebben in het begin van de hele affaire al gezegd dat dit niet goed zou kunnen gaan, maar moest zonder te beoordelen geaccepteerd worden.’

‘Dienstverlening structureel terugschroeven, regelgeving na regelgeving en de ene wet na de andere, is voor de gemiddelde medewerker maar vooral ook voor de ‘klant’ bijna niet meer te begrijpen. Als je een organisatie uitkleedt moet je niet raar staan te kijken als de dienstverlening er onder lijdt.’

Vraag 10

Wat wordt er met jouw signalen gedaan?

‘Ik heb het idee dat leiding vaak kennis mist waardoor meldingen niet serieus (genoeg)genomen worden.’

‘In een la leggen en dichtschuiven. Slotje erop...klaar.’

‘Soms stranden signalen van mij en mijn collega’s bij het departement vanwege politieke overwegingen.’

‘Al 20 jaar hetzelfde liedje: kwantiteit gaat boven kwaliteit.’

‘Ik los het zelf op als dat kan. Als het niet kan geef ik dat nooit door. Er gebeurt toch niets mee. Ze vinden me al een zeikerd.’

‘De organisatie is het vaak met mij eens, echter het beleid komt niet vanuit ons.’

‘Signalen van de werkvloer blijven ergens hangen. Maar waar?’

‘Leidinggevende neemt het serieus en reflecteert op mogelijkheden en biedt altijd een handelingsperspectief.’

‘Ik ben van mening dat de organisatie een eigen koers vaart en weinig tot geen oog heeft voor signalen van medewerkers.’

‘Leidinggevende kan vaak ook niets veranderen.’

‘Vaak onmogelijk te veranderen, omdat het beleid is dat van bovenaf opgelegd is.’

Vraag 12

Zo ja wat voor een belemmeringen zijn er?

‘Te weinig verantwoordelijkheid en vertrouwen.’

‘Teveel sturen op teveel verschillende (onnodige) targets.’

‘Ontbrekende informatie in de dienst. Te weinig maatschappelijk en politiek gevoel in de dienst.’

‘In mijn ogen te veel sturing op blauwe kant, terwijl wij mensenwerk leveren.’

‘Zeer rommelige wetgeving.’

‘Geen beslissingsruimte.’

‘Teveel interne vastleggingen. Tijd schrijven op klantnummer.’

‘Ik heb wel eens het gevoel dat ik meer bezig ben met UWV en de regeltjes dan met mijn klant. Ik denk dat mijn collega's en ik veel meer kunnen bieden, meer resultaat kunnen bereiken en waarschijnlijk tegen lagere kosten, als er zoiets was als kijken wat echt nodig is. Ik schrijf bijvoorbeeld rapporten, ben daar veel tijd mee kwijt, het moet. Echter niemand beseft dat dit maar een statisch beeld geeft en eigenlijk niet veel toevoegt.’

‘Angstcultuur waardoor cijfers mooier gepresenteerd worden, belemmert zicht op personeelstekort.’

‘Werkproces niet optimaal georganiseerd.’

‘Veel te weinig wisselingen in management en gebrek aan fiscale deskundigheid in ambtelijke top.’

‘Kortzichtige korte termijn keuzes, eigen belang hoger management. Paniekvoetbal.’

‘Ontbreken van rugdekking door de politieke leiding voor de uitvoering.’

‘Te weinig personeel bij ICT om verbeteringen door te voeren.’

Vraag 13

Wat doet dit met jouw werkplezier?

‘Je haalt plezier uit je klantcontact. Dit zijn de mensen die op gesprek komen en aanspraak hebben op een uitkering. Het bekrompen inzicht van het management en hun met name cijfermatig denken frustreert me enorm.’

‘Onverschilligheid ligt op de loer, omdat je mening er niet toe doet.’

‘Ik werk ondanks alles nog met plezier, maar sommige dingen mogen echt wel anders.’

‘Het raakt mij wel, maar ik probeer mijn werk met plezier te blijven doen.’

‘Mijn team heeft dringend uitbreiding nodig en ondanks dat we dit al jaren aangeven gebeurt er niets. Dat is wel frustrerend want we kunnen veel meer, maar zonder menskracht lukt dat niet.’

‘Mbt toeslagen ben ik er niet trots op om bij de Belastingdienst te werken.’

‘Stilstand. De fut gaat er uit.’

‘Ik doe mijn werk graag. Maar ik ben het moe om geschoffeerd te worden door met name de politiek en het hoger management.’

‘Het probleem zit hem niet bij de medewerkers, maar bij het hogere management en de politiek die steeds weer verkeerde besluiten nemen.’

‘Ik schaam me en zeg gewoon niet meer waar ik werk.’

‘Nog een jaar. Ben dan blij weg te zijn. Politiek maakt ons werk kapot.’

‘Ik ben er inmiddels aan gewend: het raakt mij niet meer.’

Vraag 14

Wat zou de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren?

‘ Meer innovatie, met name regiogericht durven denken en beleid ontwikkelen.’	‘ Meer medewerkers.’	‘ Gewoon toegeven dat iets niet kan in de ICT-systemen. Leren nee zeggen, het eigen paadje niet schoonvegen. Eerlijkheid en werknemers die met hun kop boven het maaiveld uitsteken waarderen. De tegenspraak die leven geeft aan de discussie is nagenoeg verdwenen.’
----	----	----
‘ De muurtjes tussen alle onderdelen en ook de verschillen in ICT problemen weghalen.’	‘ Beter uitvoerbare wet- en regelgeving.’	‘ De maatschappij en politiek stellen steeds hogere eisen aan de uitvoeringsdiensten, maar zijn onvoldoende bereid om daarvoor ook voldoende geld ter beschikking te stellen aan de organisaties. Je kunt niet voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten. Meer maatschappelijke dienstverlening kost nu eenmaal geld.’
----	----	----
‘ Er komen steeds meer randvoorwaarden bij ons werk, waardoor we met het afhandelen van een proces soms 3x zolang bezig zijn dan voorheen. De dingen die nog extra gedaan moeten worden zijn vaak niet efficiënt en zouden beter moeten kunnen.’	‘ Beter uitvoerbare wet- geving en beleidsbesluiten.’	
----	----	
‘ Betere carrière mogelijkheden.’	‘ Duidelijke NEE tegen de politiek zeggen als zaken niet uitgevoerd kunnen worden.’	
----	----	
‘ Een Tweede Kamer die het boetekleed aantrekt.’	‘ Duidelijke NEE tegen de politiek zeggen als zaken niet uitgevoerd kunnen worden.’	
----	----	
‘ Denken vanuit de burger.’	‘ Meer geld voor uitvoering.’	

Vraag 15

Eventuele toelichting

‘ Meer mensen aanleveren levert meer op dan ze kosten.’

‘ Meer evaluaties, betrekken klantepanel, niet allen overheid bij het schrijven van beleid/ handboeken. ’

‘ Directeuren ICT willen scoren met mooie, nieuwe systemen en grote projecten. En dat terwijl al jaren bekend is dat grote projecten niet werken.’

‘ Mensen zijn murw geslagen door alle veranderingen. Vinden alles goed. Schaal 5 tot en met 9 worden ondergewaardeerd.’

‘ Dat de leidinggevende vertrouwen geeft.’

‘ Er zijn teveel lagen die niet aan de hogere laag willen doorgeven dat iets niet gewenst of mogelijk is, omdat deze manager het gevraagde eindresultaat wil realiseren voor eigen carrière.’

‘ Er is teveel wetgeving, worden te weinig prioriteiten gesteld en alles wordt naar de uitvoerende geschoven.’

‘ Meer ruimte voor overleg met de klant, zonder overbodige vastleggingen.’

‘ Er wordt structureel niet geluisterd.’

‘ De politiek zou eens door moeten krijgen dat zij het probleem veroorzaken.’

‘ Ik struikel over al de managers die beweren achter het personeel te staan. Als het penibel wordt, draai je niet om, want ze zijn in geen velden of wegen te bekennen. Onze dienst heeft behoefte aan leiders die voor de troepen gaan staan. De angst terroriseert de Belastingdienst.’

Vraag 16

Waar ben jij het meest trots op in je eigen werk binnen de dienst?

‘Dat ik er mede voor zorg dat mensen de juiste uitkering op tijd krijgen en daardoor niet in financiële nood hoeven te komen.’

‘Dat wij ondanks alles ons werk blijven doen.’

‘Er zijn veel mogelijkheden om zelf tot ontwikkeling te komen...Ik ben trots op de behaalde resultaten door mijn team en door mijzelf.’

‘Toch nog resultaten halen.’

‘Snel kunnen schakelen als de politiek daarom vraagt.’

‘Maatschappelijk relevant werk.’

‘Nergens.’

‘Dat ik maatwerk kan leveren en burgers kan helpen bij een volgende stap in hun loopbaan in welke vorm dan ook (advies, coaching).’

‘Hoe ik verbinding weet te leggen tussen maatschappelijke organisaties en de dienst en daarmee bijdraag aan wederzijds begrip en waardering.’

‘Dat we de medewerkers in het gebouw kunnen helpen als er iets aan de hand is.’

‘Trots als je de klant tot tevredenheid hebt kunnen helpen.’

‘Dat we in teamverband onze rug rechten na weer slecht nieuws en blijven doorgaan met op zo goed mogelijke wijze uitvoeren van ons werk.’

‘Dat we de medewerkers in het gebouw kunnen helpen als er iets aan de hand is.’

‘Mijn bijdrage aan professionele bewustwording.’

‘Dat wij elkaar binnen het team ondersteunen en helpen.’

‘Dat ik goed contact heb met mijn klanten.’

‘Klanten zo snel als mogelijk voorzien van een rechtmatig juist besluit over hun uitkeringssituatie.’

‘Dat ik mij onafhankelijk opstel en mijn mening durf te uiten in een angstcultuur.’



bezoekadres

Tiberdreef 4
3561 GG Utrecht

postadres

Postbus 2510
3500 GM Utrecht

info@cnv.nl
030 751 1003

www.cnvoverheid.nl
www.cnvpubliekediensnten.nl