

Vergaderjaar 2008–2009

**31 700 IXB**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Financiën (IXB) voor het jaar 2009**

**Nr. 27**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 juni 2009

Hierbij stuur ik u de resultaten van de personeelsmonitor 2009, het werkbelevingsonderzoek van de Belastingdienst.<sup>1</sup>

De personeelsmonitor is een onderzoek, dat vanaf 1998 eens per twee jaar wordt gehouden. Het kwantitatieve deel van het onderzoek is een gestructureerde vragenlijst met ruim honderd vragen over diverse aspecten van het werken bij de Belastingdienst. De vragenlijst – in digitale vorm – is door bijna 20 000 medewerkers op vrijwillige en anonieme basis beantwoord.

In 2006 is op de thema's «het werk», «groei en ontwikkeling», «informatie» en «management» de personeelsmonitor uitgebreid met een kwalitatieve monitor in de vorm van 25 groepsgesprekken. Doel hiervan was om het verhaal achter de cijfers te horen. Ook deze personeelsmonitor is uitgebreid met een kwalitatief deel.

#### **De resultaten**

De algemene uitkomst van de monitor laat zien dat de tevredenheid op alle punten is gestegen t.o.v. de resultaten in 2006. Medewerkers van de Belastingdienst zijn tevreden met het werk en de werksituatie, voelen zich betrokken bij de organisatie, maar zijn tegelijkertijd op specifieke punten kritisch tot zeer kritisch. Dan gaat het met name over de inhoud, het tempo en het verloop van veranderingen in de Belastingdienst en in het eigen werk. Ook de samenwerking tussen de bedrijfssonderdelen vormt een duidelijk verbeterpunt.

Naast een vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren, zijn de uitkomsten ook vergeleken met andere organisaties. Hiervoor zijn twee benchmarks gebruikt. Hieraan werken grote Nederlandse organisaties mee om hun personeelstevredenheid onderling te vergelijken.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

De ene benchmark betreft een vergelijking met andere overheidsorganisaties. In deze benchmark scoort de Belastingdienst bij alle variabelen, uitgezonderd «hoeveelheid werk», in het midden van de normaalverdeling. Op het aspect «hoeveelheid werk» scoort de Belastingdienst relatief positiever.

De andere benchmark is een vergelijking met 50 profit en non-profit organisaties.

In deze benchmark scoort de Belastingdienst relatief goed op de aspecten «passende werkdruk» en «leidinggeven». Op de aspecten «inspelen op wensen klant» en «voldoende mogelijkheden ontplooiing» en «voldoende opleidingsmogelijkheden» scoort de Belastingdienst lager dan de norm.

De beelden die naar voren komen uit de personeelsmonitor geven aan dat de Belastingdienst er in vergelijking met eerdere jaren en in vergelijking met andere organisaties gemiddeld tot goed voorstaat. Dat neemt niet weg dat er op een aantal variabelen verbeterd kan worden. Bij de overige variabelen streef ik ernaar dat de Belastingdienst de beweging maakt naar bovengemiddelde prestaties. Ik heb het management van de Belastingdienst dan ook gevraagd aandacht te blijven besteden aan de zaken die goed gaan en tegelijkertijd de zaken die beter kunnen, doelgericht en effectief op te pakken.

De staatssecretaris van Financiën,  
J. C. de Jager