



Personeelsmonitor 2006

Medewerkerstevredenheidsonderzoek Belastingdienst

Samenvatting en benchmarkscores: Belastingdienst (totaal)

Onderzoek door:
B/CKC Advies & Organisatie

In opdracht van:
**Belastingdienst
DGBel**

26 januari 2007

1. Samenvatting Personeelsmonitor 2006

1.1 Personeelsmonitor 2006: Belastingdienst totaal

In totaal hebben 28184 Belastingdienstmedewerkers de Personeelsmonitor 2006 digitaal ontvangen. Hiervan hebben er 16944 (60%) de vragenlijst volledig ingevuld en 2224 hebben de vragenlijst deels ingevuld. De totale respons voor de Personeelsmonitor 2006 ligt daarmee tussen 60% en 68%.

Aspectcores tevredenheid	Belastingdienst totaal					Kwalificatie score ¹
	Jaar	2006	☹ (zeer) ontevreden	☺ Neutraal	☺ (zeer) tevreden	
N	19168	Score 1-10				
Algemene tevredenheid met werk(situatie) bij Belastingdienst		7,0	8 %	25 %	67 %	Duidelijk positief
Tevredenheid over aspecten						
Inhoud van het werk		7,1	9 %	20 %	71 %	Duidelijk positief
Arbeidsvoorwaarden		6,1	20 %	35 %	45 %	Positief
Groei- en ontwikkelmogelijkheden		5,8	24 %	38 %	38 %	Matig/positief
Mobiliteitsbeleid		5,6	18 %	58 %	24 %	Matig/positief
Informatievoorziening		5,9	21 %	40 %	39 %	Matig/positief
Organisatie van het werk		6,5	12 %	32 %	56 %	Positief
Veranderproces		5,0	32 %	52 %	16 %	Matig/negatief
Leidinggeven: directe chef		6,4	17 %	28 %	55 %	Positief
Arbeidsomstandigheden		6,5	15 %	27 %	58 %	Positief
Samenwerken in organisatie		5,6	25 %	43 %	32 %	Matig/positief

Vergelijking tevredenheidsscores over de jaren 1998 t/m 2006.

Jaar	1998	2000	2002	2004	2006
N	2498	2899	4322	1992	19168
	Score 1-10	Score 1-10	Score 1-10	Score 1-10	Score 1-10
Algemene tevredenheid met werk(situatie) bij Belastingdienst	7,2	7,1	7,4	7,2	7,0
Tevredenheid over aspecten					
Inhoud van het werk	7,1	7,1	7,3	7,1	7,1
Arbeidsvoorwaarden	6,5	6,4	7,0	7,1	6,1
Groei- en ontwikkelmogelijkheden	5,4	5,5	5,9	5,8	5,8
Mobiliteitsbeleid	5,3	5,4	5,8	5,5	5,6
Informatievoorziening	5,9	5,9	6,0	5,7	5,9
Organisatie van het werk	6,3	6,3	6,7	6,5	6,5
Veranderproces	-	-	4,7	4,6	5,0
Leidinggeven: directe chef	6,4	6,3	6,1	5,8	6,4
Arbeidsomstandigheden	6,6	6,5	6,9	6,9	6,5
Samenwerken ² (in team)	6,6	6,6	6,4	6,6	
Samenwerken (algemeen)					5,6

¹ 1,0 – 3,9 duidelijk negatief 4,0 – 4,9 negatief 5,0 – 5,4 matig/negatief
5,5 – 5,9 matig/positief 6,0 – 6,9 positief 7,0 – 10 duidelijk positief

² In 2006 is dit aspect met een andere vraag gesteld: "Hoe tevreden bent u over het algemeen met de manier waarop het samenwerken verloopt?". In 2004 was de vraag: "Hoe tevreden bent u over het algemeen met de manier waarop het samenwerken op uw afdeling/team verloopt?" Deze verandering heeft gevolgen voor de vergelijkbaarheid.

2. Benchmarkvragen

Naast resultaten vergelijken met voorgaande jaren of tussen dienstonderdelen, zijn de uitkomsten ook extern te vergelijken. In de vragenlijst zijn twee benchmarken opgenomen. Hierin participeren grote Nederlandse organisaties om hun personeelstevredenheid onderling te vergelijken.

2.1 Benchmark: BMoN

De BMoN (voorheen EFQM), 'Benchmark Medewerkersonderzoek Nederland' is een benchmark die al langere tijd bestaat, waarin diverse grote profit en nonprofit organisatie participeren. Het onderzoeksbureau Stratus Marketing beheert de onderzoeksgegevens van de deelnemende organisaties³.

Benchmarkvragen		Belastingdienst (totaal)		BMoN
		2006	2006	2006
Ik vind mijn werkdruk gemiddeld genomen	<i>Te hoog</i>	25 %	30 %	
.....	<i>Normaal</i>	69 %	63 %	
	<i>Te laag</i>	6 %	6 %	
Binnen de Belastingdienst krijgt veiligheid voldoende aandacht.	<i>Eens</i>	68 %	70 %	
	<i>Neutraal</i>	24 %	21 %	
	<i>Oneens</i>	8 %	10 %	
Op onze unit/team werken wij goed samen om het werk gedaan te krijgen	<i>Eens</i>	69 %	72 %	
	<i>Neutraal</i>	19 %	19 %	
	<i>Oneens</i>	12 %	9 %	
De werksfeer binnen mijn unit/team is goed.	<i>Eens</i>	80 %	77 %	
	<i>Neutraal</i>	13 %	15 %	
	<i>Oneens</i>	7 %	8 %	
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn direct leidinggevende leiding geeft.	<i>Eens</i>	50 %	58 %	
	<i>Neutraal</i>	27 %	24 %	
	<i>Oneens</i>	23 %	18 %	
Ik word voldoende geïnformeerd over wat de Belastingdienst wil bereiken	<i>Eens</i>	40 %	55 %	
	<i>Neutraal</i>	34 %	28 %	
	<i>Oneens</i>	26 %	18 %	
Ik krijg voldoende informatie om mijn werk goed te kunnen doen	<i>Eens</i>	56 %	64 %	
	<i>Neutraal</i>	27 %	25 %	
	<i>Oneens</i>	16 %	12 %	
De Belastingdienst biedt mij voldoende opleidingsmogelijkheden voor mijn huidige werk	<i>Eens</i>	55 %	63 %	
	<i>Neutraal</i>	28 %	23 %	
	<i>Oneens</i>	17 %	14 %	
De Belastingdienst biedt mij voldoende mogelijkheden tot persoonlijke ontplooiing	<i>Eens</i>	48 %	57 %	
	<i>Neutraal</i>	30 %	26 %	
	<i>Oneens</i>	22 %	17 %	
Ik ben tevreden over mijn salaris in vergelijking met een soortgelijke functie bij andere bedrijven	<i>Eens</i>	23 %	44 %	
	<i>Neutraal</i>	23 %	26 %	
	<i>Oneens</i>	54 %	30 %	
Onze unit/Ons team speelt goed in op de wensen van onze klanten	<i>Eens</i>	51 %	64 %	
	<i>Neutraal</i>	36 %	26 %	
	<i>Oneens</i>	8 %	9 %	
Binnen mijn afdeling/team wordt aantoonbaar gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit	<i>Eens</i>	59 %	64 %	
	<i>Neutraal</i>	29 %	25 %	
	<i>Oneens</i>	12 %	11 %	
Alles overwegend ben ik als medewerker tevreden over het werken bij de Belastingdienst.	<i>Eens</i>	66 %	73 %	
	<i>Neutraal</i>	25 %	19 %	
	<i>Oneens</i>	9 %	7 %	
Binnen mijn afdeling/team zijn resultaten van vorige onderzoeken gebruikt om verbeteringen aan te brengen.	<i>Eens</i>	10 %	32 %	
	<i>Neutraal</i>	58 %	43 %	
	<i>Oneens</i>	32 %	25 %	

³ Zie www.bmon.nl, 42 organisaties, 295.983 medewerkers

2.2. Benchmark 2 Internetspiegel

De internetspiegel⁴ is een benchmark opgezet door het ministerie van BZK in samenwerking met het onderzoeksbureau TNS-NIPO. Aan de benchmark nemen vooral overheidsorganisaties⁵ deel.

Benchmarkvragen Internetspiegel		Belastingdienst (totaal) 2006	Internetspiegel 2006
Hoe tevreden bent u met:			
Uw baan alles bijeengenomen.	<i>Tevreden</i>	78 %	69 %
	<i>Neutraal</i>	14 %	17 %
	<i>Ontevreden</i>	8 %	15 %
De organisatie waar u werkzaam bent, alles bijeengenomen	<i>Tevreden</i>	68 %	49 %
	<i>Neutraal</i>	18 %	26 %
	<i>Ontevreden</i>	14 %	25 %
De inhoud van het werk	<i>Tevreden</i>	79 %	78 %
	<i>Neutraal</i>	12 %	11 %
	<i>Ontevreden</i>	9 %	11 %
De hoeveelheid werk	<i>Tevreden</i>	67 %	55 %
	<i>Neutraal</i>	17 %	22 %
	<i>Ontevreden</i>	16 %	23 %
De relatie met collega's	<i>Tevreden</i>	88 %	81 %
	<i>Neutraal</i>	8 %	13 %
	<i>Ontevreden</i>	4 %	6 %
De resultaatgerichtheid van de organisatie	<i>Tevreden</i>	44 %	31 %
	<i>Neutraal</i>	32 %	32 %
	<i>Ontevreden</i>	24 %	37 %
De wijze waarop mijn direct leidinggevende leiding geeft	<i>Tevreden</i>	54 %	43 %
	<i>Neutraal</i>	23 %	24 %
	<i>Ontevreden</i>	23 %	33 %
De wijze waarop deze organisatie wordt bestuurd	<i>Tevreden</i>	31 %	20 %
	<i>Neutraal</i>	32 %	29 %
	<i>Ontevreden</i>	38 %	51 %
De mate van zelfstandigheid en/of verantwoordelijkheden	<i>Tevreden</i>	79 %	81 %
	<i>Neutraal</i>	14 %	12 %
	<i>Ontevreden</i>	7 %	7 %
De primaire arbeidsvoorwaarden (salaris of beloning)	<i>Tevreden</i>	41 %	45 %
	<i>Neutraal</i>	21 %	22 %
	<i>Ontevreden</i>	38 %	33 %
De secundaire arbeidsvoorwaarden (werktijden, vakantiedagen, pensioenregeling, kinderopvang, etc.)	<i>Tevreden</i>	76 %	73 %
	<i>Neutraal</i>	16 %	18 %
	<i>Ontevreden</i>	8 %	9 %
De loopbaanontwikkelingsmogelijkheden	<i>Tevreden</i>	50 %	34 %
	<i>Neutraal</i>	29 %	33 %
	<i>Ontevreden</i>	21 %	33 %
De informatievoorziening en communicatie binnen de organisatie	<i>Tevreden</i>	38 %	26 %
	<i>Neutraal</i>	33 %	31 %
	<i>Ontevreden</i>	29 %	43 %
De werkplek/fysieke omstandigheden (ruimte per persoon, daglicht, atmosfeer, geluid e.d.)	<i>Tevreden</i>	60 %	53 %
	<i>Neutraal</i>	18 %	22 %
	<i>Ontevreden</i>	22 %	25 %
De werkstress	<i>Tevreden</i>	53 %	41 %
	<i>Neutraal</i>	30 %	38 %
	<i>Ontevreden</i>	17 %	22 %

⁴ www.internetspiegel.nl

⁵ Huidige gegevens Internetspiegel betreffen de benchmark Rijk 2006 met diverse departementen en uitvoeringsorganisaties (8000 respondenten).