



ONDERZOEK: DE INFORMATICA EN DE FOD FINANCIËN CATASTROFALE RESULTATEN!

Het management en de politieke verantwoordelijken bevestigen dat de FOD Financiën aan de top staat inzake informatica.

De minister van Financiën gebruikt trouwens regelmatig het volgende argument : informatisering en digitalisering compenseren de drastische personeelsvermindering die wij hebben ervaren.

Maar als wij hem hierover een precies of becijferd bewijs vragen, volgt geen enkel antwoord !

En hij geeft niet meer precieze informatie aan de parlementsleden.

Nochtans nemen de pannes , de onbeschikbaarheid en traagheid, de moeilijkheden om zich te verbinden inzake informatica, steeds maar toe binnen de FOD Financiën.

Een diepe kloof bestaat er tussen de mooie woorden en de realiteit op het terrein voor het personeel !

Om de juiste toestand van de informatica binnen de FOD Financiën te kennen en te beschrijven heeft de NUOD een groot onderzoek georganiseerd enkele weken geleden. Dit onderzoek is zeker niet wetenschappelijk maar gezien het belangrijk aandeel van medewerking zijn de resultaten meer dan relevant en moeten ze in overweging worden genomen.

Ziehier de resultaten:

Vooraf

Doorheen ons onderzoek en analyse van de resultaten viseren wij op geen enkele wijze het personeel dat werkt bij de ICT.

Integendeel, net zoals wij doen voor al het personeel van de FOD Financiën, willen wij de problemen die ook zij ondervinden (personeelsgebrek, middelengebrek...) onderlijnen en benadrukken opdat de politiek zich bewust wordt van het probleem.

Deelname

Bijna 3500 personeelsleden van alle administraties hebben geantwoord op ons onderzoek.

Informaticamateriaal

Beantwoord dit materiaal aan de behoeften van het personeel?

Laptops:	73 % JA
Vaste pc:	56 % JA
Printer:	58 % NEEN

Bijgevolg zijn 76,4 % van de personeelsleden niet akkoord met de beslissing van de autoriteit om een maximum aan individuele printers te vervangen door één of meerdere centrale multifunctionals per verdieping. Wij noteren zelfs 46 % van het personeel die helemaal niet akkoord gaan met die beslissing!

Mist op het intranet!

Vinden de personeelsleden gemakkelijk en snel alle nodige informatie op het intranet?

80 % NEEN



De opleiding: ruim onvoldoende

De FOD Financiën stelt zij alles in het werk opdat het personeel de interne informatica toepassingen perfect zouden beheersen?

90 % NEEN

Toepassingen

Komen zij de behoeften van het personeel tegemoet?

58 % NEEN

Een Servicedesk in de problemen

Werken bij de helpdesk zal zeker geen lachen zijn... Het tekort aan personeel kennen zij.

Toepassingen in panne en traagheid op het netwerk: zij kennen dit evenzeer en zijn er eveneens slachtoffer van!

Dit verklaart grotendeels de bedenkelijke ratings toebedeeld aan de Servicedesk:

De snelheid om informaticaproblemen op te lossen	5,3/10
De efficiëntie inzake het oplossen van informaticaproblemen	5,5/10



Een triestig rapport

Ziehier het rapport afgeleverd aan de FOD Financiën inzake informatica:

De snelheid van het algemene informatica netwerk bij de FOD Financiën	4,2/10
De betrouwbaarheid van het algemene informatica netwerk bij de FOD Financiën	4,5/10
Het ter beschikking gestelde informatica materiaal	5,7/10
Het intranet van de FOD Financiën	4,9/10
De ter beschikking gestelde applicaties	5,0/10
De communicatie (helderheid, snelheid) van de omkaderende dienst ICT bij problemen	4,6/10

Dit spreekt boekdelen !

Nochtans, ziehier de cijfers gepubliceerd door de FOD Financiën in het beheersplan 2018:

Percentage beschikbaarheid interne applicaties: **Performantie in 2017: 98,7 %**

Percentage transacties waarvan de respons niet langer dan 3 seconden duurt: **Performantie in 2017 : 96,5 %**

Cijfers om van je stoel te vallen, niet?

De meerderheid van het deelnemende personeel aan ons onderzoek, zouden zij nu echt de pech hebben om bij die 3 of 4 % personeelsleden te behoren die informatica problemen ervaren? Sta ons toe hieraan te twijfelen en de cijfers van de autoriteit ter discussie te stellen!

Informatisering en digitalisering, verre van DE oplossing

Zowel de minister van Financiën als onze managers houden niet op de personeelsverminderingen te rechtvaardigen door de toegenomen informatisering en digitalisering van documenten.

De NUOD heeft steeds die bevestigingen verworpen. Maar wat denkt het personeel van de FOD Financiën hierover?

De digitalisering van de documenten laat me toe sneller mijn dossiers te behandelen.

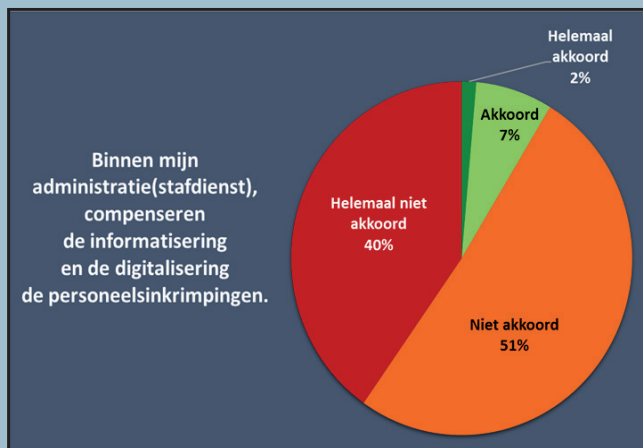
63 % NEEN

De digitalisering van de documenten laat me toe efficiënter mijn dossiers te behandelen.

55 % NEEN

In mijn administratie compenseren de informatisering en digitalisering van de documenten de vermindering van het personeel.

91 % NEEN



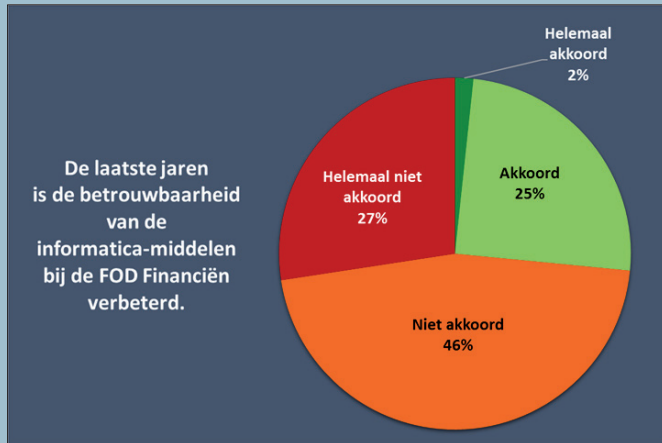
De boodschap van het personeel is duidelijk: de bevestigingen van de minister zijn onjuist. **Neen, de informatisering en digitalisering van de documenten compenseren niet de opeenvolgende verminderingen van het personeel. Verre van zelfs!**

De toestand is niet verbeterd

Ondanks de installatie van een nieuw management bij de ICT een paar jaar geleden, zijn de antwoorden duidelijk : de toestand verbeterd niet!

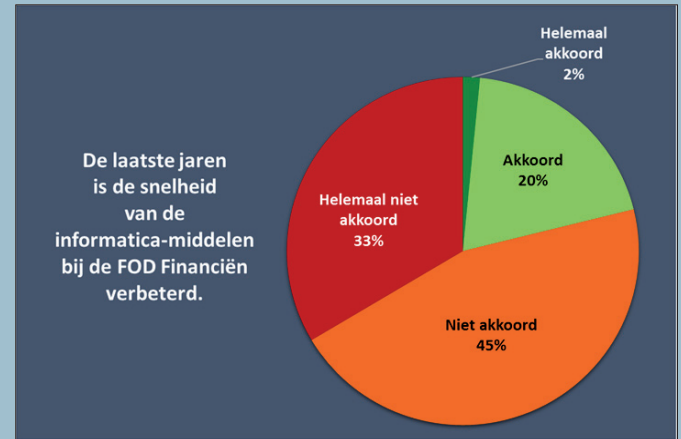
Verbeterde, gedurende de laatste jaren, de betrouwbaarheid van het werkinstrument informatica?

73 % NEEN



Verbeterde, gedurende de laatste jaren, de snelheid van het werkinstrument informatica?

78 % NEEN



Maar wat gebeurt er nu werkelijk bij de ICT?

Toepassingen die hoe langer hoe meer trager werken, niet betrouwbaar zijn of zelfs gewoon onbeschikbaar...

Hoogdravende projecten, totaal zonder rekening te houden met de werkelijke noden van de gebruikers, mijlen ver verwijderd van enig gezond verstand.

Ten tijde van de indiensttreding van de nieuwe directeur ICT werden grote verbeteringen aangekondigd: een beter functioneren van de omkaderingsdienst ICT, een betere samenwerking tussen entiteiten, en, finaal, een betere dienst naar de gebruiker, zowel voor het personeel van Financiën als voor de burgers die applicaties gebruiken als bijvoorbeeld Taks-On-Web.

Wij kozen voor de optie vertrouwen of minstens voordeel van de twijfel.

Maar 2 jaar later zijn we meer dan sceptisch!

Niets van dat alles bleek te functioneren... De resultaten van ons onderzoek zijn er het trieste bewijs van.

De grote projecten, aangekondigd gedurende de laatste 2 jaren, tonen hun limieten. Ja, ieder personeelslid beschikt over een laptop met besturing Office 365. Maar op de 22000 personeelsleden van het departement, zijn het witte raven die, om hun dagelijkse taken goed te vervullen, werkelijk gadgets als Skype, Yammer, OneNote, etc. echt nodig hebben. Deze gadgets kosten echter fortuinen. Wanneer men weet dat, tegelijkertijd, men weigert het personeel een extern beeldscherm te geven, dat nochtans hun werk aanzienlijk zou faciliteren, dan vraagt men zich terecht af waar de prioriteiten van het departement liggen. Heet u reeds geprobeerd om complexe gegevens te coderen, om voortduren te switchen van een consultatiescherm naar een te vervulde tabel of om een gedetailleerd kadastraal plan te consulteren op een scherm van een laptop van 15" ? Nochtans, wanneer u een extern scherm 22" of 24" vraagt, is er geen budget. Maar om Office 365 te ontplooiën, daarvoor is er geen enkel budgettaire probleem.

En alle budgetten die men verkijst in projecten die enkel uitstalramen zijn enkel ter verfraaiing van de winkel maar zeker niet het comfort van de werknemer verbeteren, waarom deze niet gebruiken om de infrastructuur te verbeteren en een betere werking van de applicaties? De laatste maanden zijn de vertragingen, onbeschikbaarheid en pannes te talrijk geworden om nog tijdig statistisch bij te houden. De ene dag is het TAXI, de andere dag is het Sitran, E-succ, Respo of het volledige netwerk dat het voor bekeken houdt...

Het resultaat? De sfeer is somber bij de ICT. Personeelsleden, nochtans competent en gemotiveerd, vluchten naar betere oorden, raken in een depressie of burn-out. Vele collega's van de ICT (en anderen) vertrouwen ons toe dat ze dagelijks met lood in de schoenen gaan werken, lijdende onder het gebrek van enige tegemoetkoming van hun hiërarchie en van het feit hun werk niet naar behoren te kunnen doen.

Wij zijn absoluut zeer ver verwijderd van de grote aangekondigde wijzigingen door het nieuwe management van de ICT. Nochtans had de ICT hier grote nood aan en is die nood tot op heden nog zeer groot.

Een te zwartgallig overzicht zegt u? Zonder twijfel werden verbeteringen doorgevoerd. Bitter is het echter vast te stellen dat deze niet in het voordeel van het personeel waren.

Een aanzienlijke impact op het personeel

Het werkinstrument informatica, verre van de oplossing te zijn, veroorzaakt, ingevolge de vele defecten en andere problemen, een aanzienlijk tijdverlies voor het personeel van de FOD Financiën.

4,7 : zie hier het gemiddelde van de antwoorden gegeven op de vraag «Becijfer het aantal verloren werkdagen sedert begin 2018 ingevolge informaticaproblemen».

4,7 VERLOREN DAGEN PER PERSONEELSLID IN 4 MAANDEN TIJD!

Dit geeft: **14,1 DAGEN JAARLIJKS VERLOREN DOOR ELK PERSONEELSLID VAN DE FOD FINANCIËN!**

Wanneer we dit getal vermenigvuldigen met het aantal personeelsleden verkrijgen we gigantische proporties!

Bovendien, wanneer de maatregel tot werklastmeting alle aandacht opeist van onze managers (met totaal gebrek aan transparantie), **BEVESTIGEN 91 % VAN DE PERSONEELSLEDEN DAT MEN HOEGENAAMD GEEN REKENING HOUDT MET DIE VERLOREN DAGEN IN HET WERKPLAN VAN DAT PERSONEEL.**



Zie hier een detail van de «verloren» dagen voor elke algemene administratie en omkaderingsdienst:

Stafdienst (SD) /Algemene Administratie (AA)	Verloren dagen per personeelslid in 4 maanden tijd	Dagen jaarlijks verloren per personeelslid
AA Patrimoniumdocumentatie	4,8	14,4
AA Douane en Accijnzen	4,1	12,3
AA Fiscaliteit	5,1	15,3
AA Bijzondere Belastinginspectie (Fraudebestrijding)	3,1	9,3
AA Inning en Invordering	4,7	14,1
AA Thesaurie	2,5	7,5
SD Logistiek	2,9	8,7
SD Personeel en Organisatie	3,5	10,5
SD Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)	2,5	7,5
Diensten van de Voorzitter	3,0	9,0
Andere SD	4,1	12,3
Gemiddelde van de antwoorden	4,7	14,1



Een informatica verre van top...

Op de vraag of de FOD Financiën hoog scoorde op het niveau van informatica was het overduidelijke antwoord:

87 % NEEN

Conclusie

Wij zijn bijzonder ver verwijderd van de woorden van de minister en de cijfers van het management.

NEEN, de informatie bij de FOD Financiën is niet top!

NEEN, de informatica is niet DE oplossing!

NEEN, de informatica en digitalisering compenseren niet het verlies van het aantal personeelsleden!

Inzake ICT zijn vele veranderingen noodzakelijk:

- Een globale visie op lange termijn dient te worden ontwikkeld. Die visie moet tegemoet komen aan de noden van het personeel. De informatica moet een instrument worden ten dienste van het personeel.
- De vele, nodige opleidingen moeten worden georganiseerd.
- Bij technische problemen allerhande moet een heldere, snelle en indien mogelijk anticipatieve communicatie gerealiseerd worden door de ICT.

Investeringen zijn eveneens noodzakelijk:

- **inzake personeel:** om de verschillende diensten ICT te versterken, meer bepaald de Helpdesk;
- **inzake materiaal:** het is prioritair dat de FOD Financiën investeert om de capaciteit van het informatica netwerk uit te breiden;
- de overheid moet de middelen geven aan ons departement om de doelstellingen inzake modernisering te behalen en een bijhorend budget te voorzien.

In een departement zoals Financiën, met een steeds toenemende druk op het personeel, is het niet te vatten dat het personeel dagelijks te veel tijd verliest met een falend netwerk en toepassingen !

Ter herinnering, gemiddeld verliest een personeelslid jaarlijks 14,1 dagen ingevolge informatica problemen.

Dit is onaanvaardbaar !

Deze «verloren» dagen zouden absoluut moeten mee gerekend worden in de werklast van het personeel.

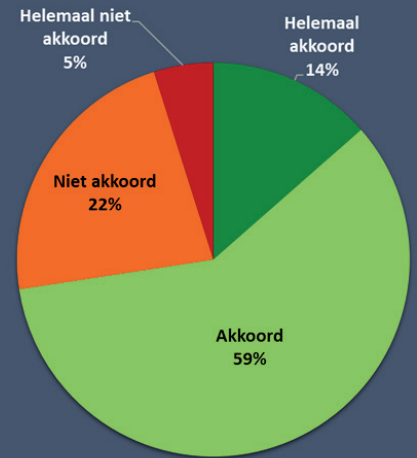


De antwoorden van het personeel van de FOD Financiën in enkele grafieken:

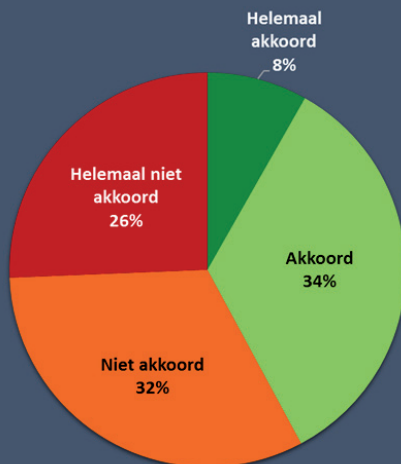
De vaste computer tot mijn beschikking komt overeen met mijn behoeften



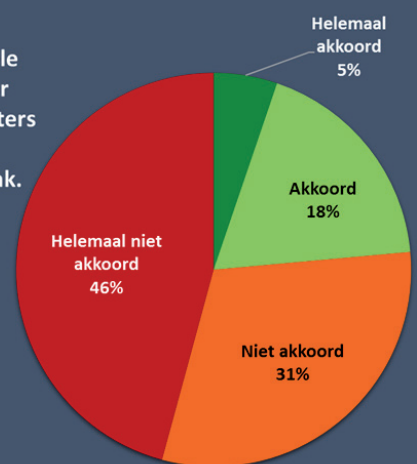
De laptop tot mijn beschikking komt overeen met mijn behoeften



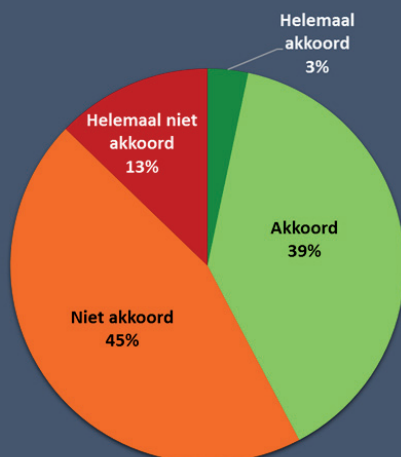
De printer tot mijn beschikking komt overeen met mijn behoeften.



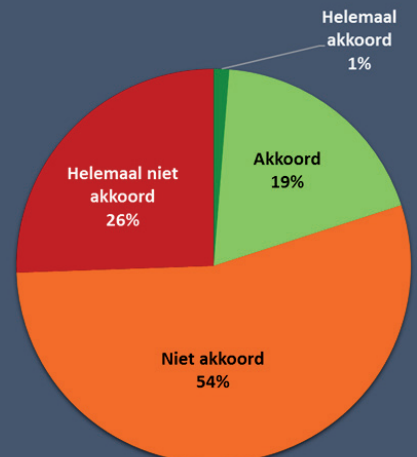
De Overheid heeft een maximum individuele printers vervangen door één of meer centrale printers per verdieping. Dit is een heel goede zaak.



De applicaties tot mijn beschikking komen overeen met mijn behoeften.

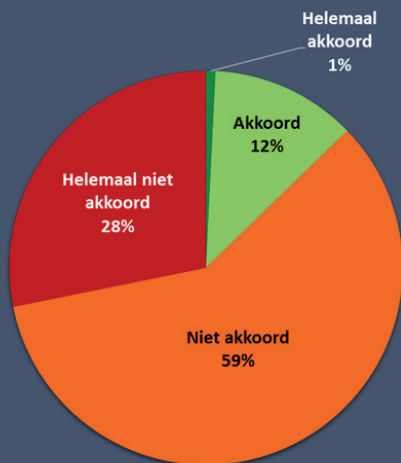


Ik vind snel en gemakkelijk de nodige informatie op het intranet.





De FOD Financiën is aan de top op het gebied van informatica



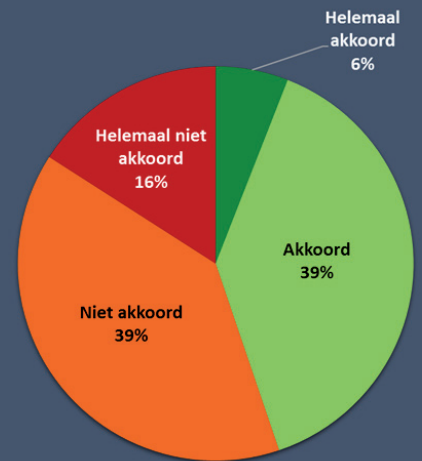
De FOD Financiën stelt alles in het werk opdat de ambtenaren de interne applicaties perfect beheersen.



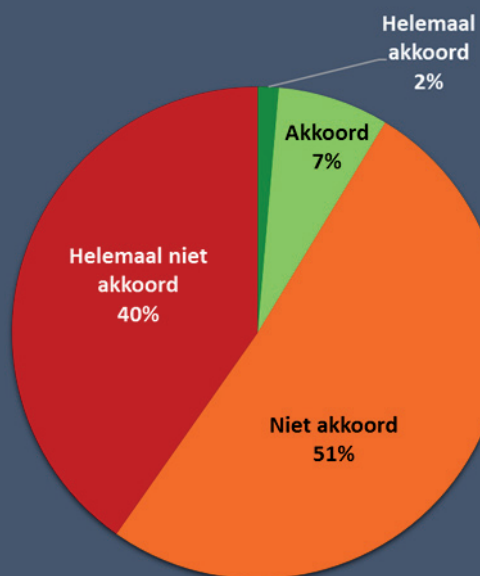
Dankzij de digitalisering van de documenten kan ik mijn dossiers sneller verwerken.



Dankzij de digitalisering van de documenten kan ik mijn dossiers efficiënter verwerken.



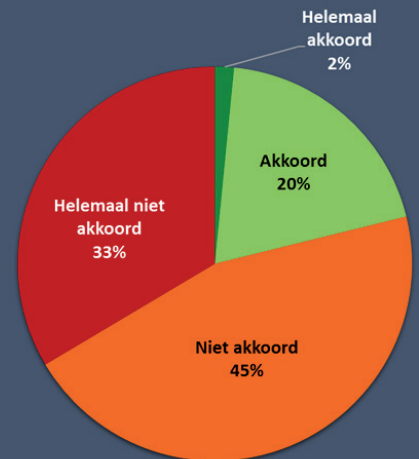
Binnen mijn administratie(stafdienst), compenseren de informatisering en de digitalisering de personeelsinkrimpingen.



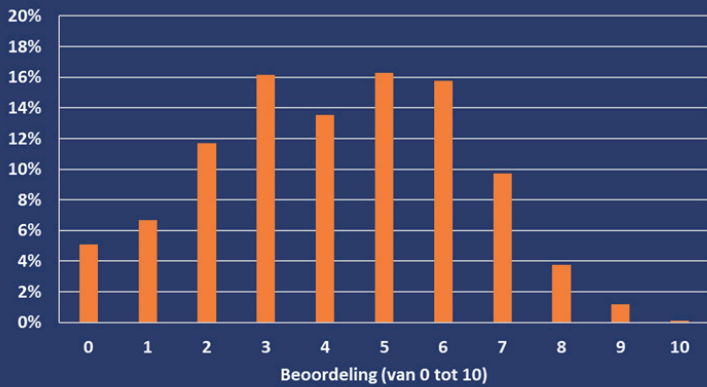
De laatste jaren is de betrouwbaarheid van de informatica-middelen bij de FOD Financiën verbeterd.



De laatste jaren is de snelheid van de informatica-middelen bij de FOD Financiën verbeterd.

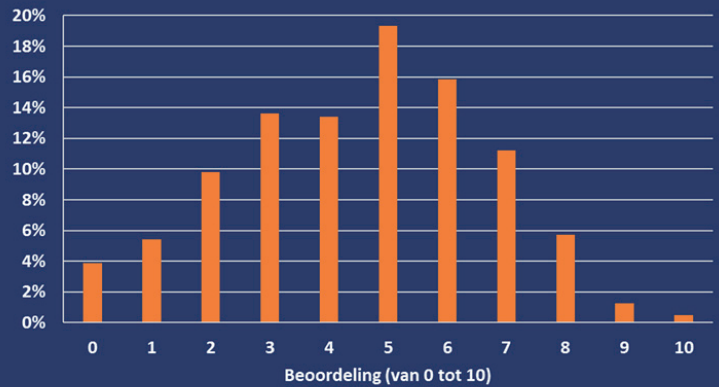


De snelheid van het algemeen informaticanetwerk van de FOD Financiën



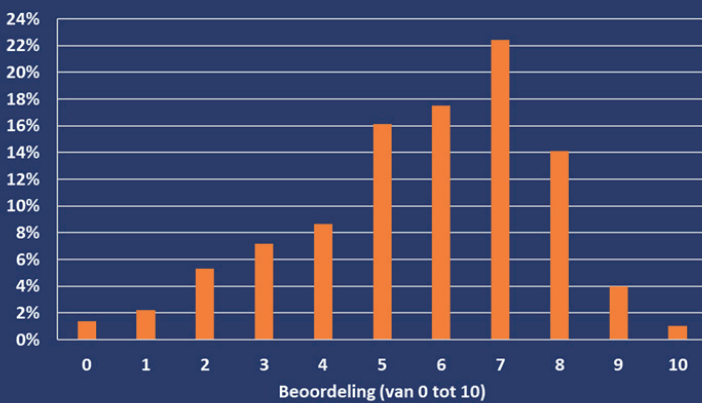
Gemiddelde vermelding: 4,2/10

De betrouwbaarheid van het algemeen informaticanetwerk van de FOD Financiën



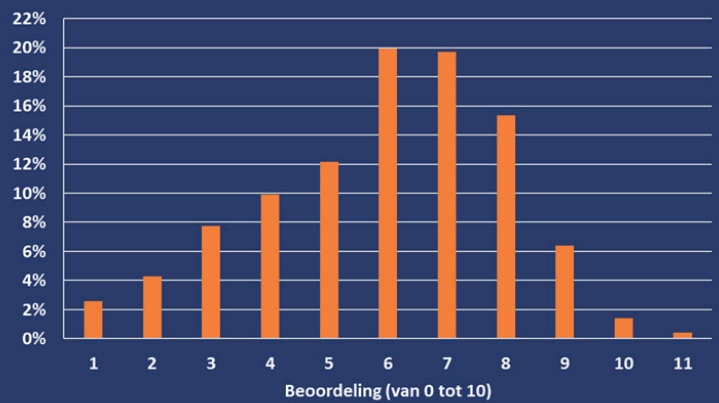
Gemiddelde vermelding: 4,5/10

Het ter beschikking gestelde informaticamateriaal

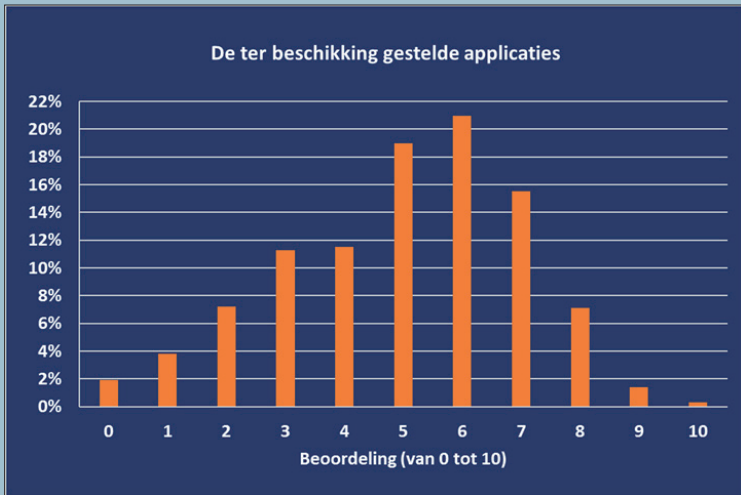


Gemiddelde vermelding: 5,7/10

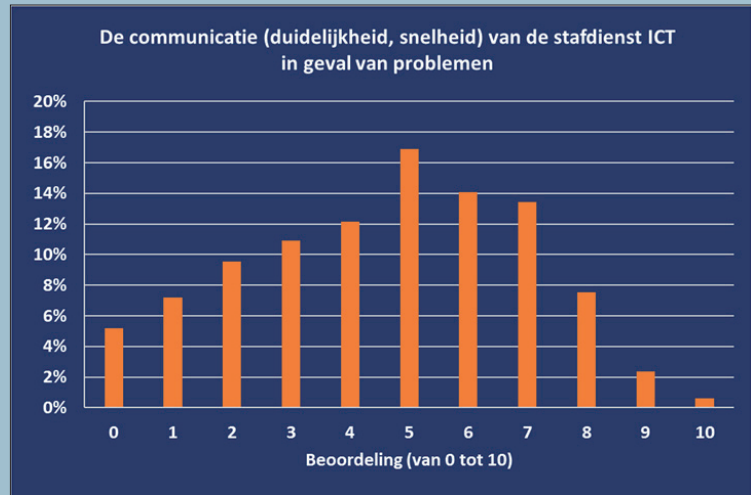
Het intranet van de FOD Financiën



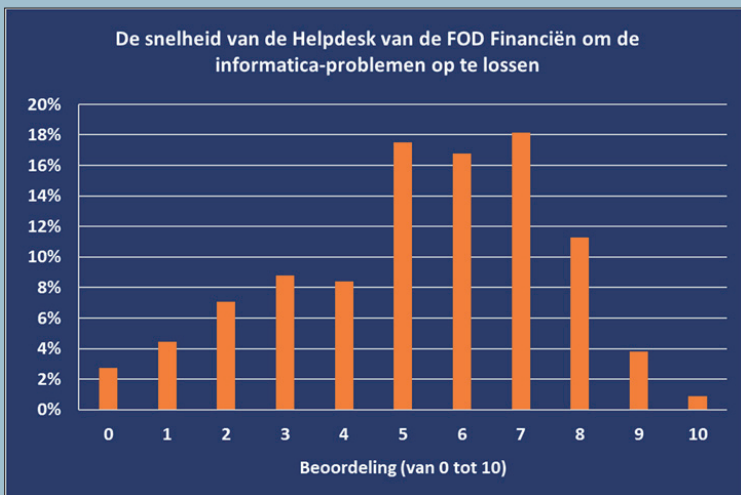
Gemiddelde vermelding: 4,9/10



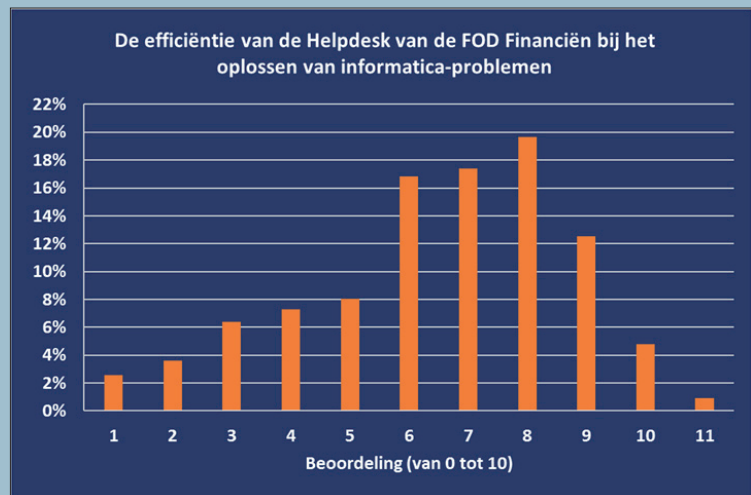
Gemiddelde vermelding: 5,0/10



Gemiddelde vermelding: 4,6/10



Gemiddelde vermelding: 5,3/10



Gemiddelde vermelding: 5,5/10

NUOD - SECTOR FINANCIËN
Hardenvoort 15
2060 Antwerpen
nuod.financien@telenet.be
 03/226.28.01
www.nuod-financien.be