

CoperfinFlash

Uitgave nr. 5 - Juli 2002



Coperfin op bezoek... ... een campagne zoals nooit tevoren !

Met deze speciale uitgave van CoperfinFlash willen we het enthousiasme en het engagement van onze lokale communicatoren nog eens extra in de verf zetten. Wij willen hen op deze manier oprecht danken, maar wij danken hier ook alle ambtenaren die deelnamen aan de sessies. Door uitdrukking te geven aan hun ongeloof, hun bezorgdheid, hun geduld, hun engagement, hun hoop ... hebben wij erg veel bijgeleerd.

In het najaar zetten wij onze communicatieacties verder. Maar nu wens ik jullie eerst een heel prettige vakantie toe!

Grégoire Brouhns,
Secretaris-generaal

Een campagne van deze omvang lanceren zonder alle antwoorden te hebben op de vragen die onze ambtenaren echt aanbelangen (Wat voor werk ga ik moeten doen? Waar ga ik werken? Hoeveel ga ik verdienen?) is zeker niet zonder risico! Maar als we eerlijk en open willen communiceren en de geruchtenmolen willen stoppen, is het nodig om nu al een eerste overzicht te geven van de nieuwe structuren en werkmethodes die uitgetekend werden.

Om de verschillende sessies te kunnen organiseren was een zeer nauwe samenwerking tussen de centrale communicatieteams en de lokale communicatoren nodig. Zonder deze laatste zou u immers nooit een informatiesessie dichtbij uw werkplaats hebben kunnen bijwonen. In één van de vorige nummers van de Coperfin-Flash (december 2001) kondigden we u de geboorte van het netwerk van lokale communicatoren aan.

Als eerste grote opdracht werd hen gevraagd om mee te werken aan de actie "Resto-Info". De communicatoren gaven toen informatie over Coperfin in 31 gebouwen. Met Coperfin op bezoek werd dit aantal vertienvoudigd. Toch is de opdracht van de communicatoren hiermee niet afgelopen. Wij hopen dan ook dat zij hun engagement zullen verder zetten en u binnenkort zullen inlichten over de laatste beslissingen op het vlak van de "algemene incompetentiestelling", de competentiemetingen, de loopbanen van Financiën, ...

Coperfin op TV!

Het televisieprogramma dat werd uitgezonden op 1 juni op de VRT (12u) en op La Deux (11u) was een succes qua kijkcijfers! 41.900 Nederlandstalige en 16.812 Franstalige kijkers waren die dag aan de buis gekluisterd.

AOIF «Asse en Halle»

Linda Janssens :
"De grote opkomst bewijst dat dit soort van communicatie 'te velde' echt essentieel is. De mensen apprecieerden onze komst en verwachten trouwens dat we terugkomen. Ik vind dit een zeer geslaagd initiatief."



Eddy Weckhuysen :
"De meeste mensen zijn leergierig en hebben een open houding ten opzichte van de veranderingen. Ik denk dat veel van mijn collega's overtuigd zijn dat het met de huidige manier van werken nog moeilijk verder kon. Ik hoop samen met hen dat we vlug resultaten zullen zien van de geplande hervormingen."



Donald Rigolle :
"Het succes van de formule zit hem in het feit dat wij naar de buitendiensten gaan en niet omgekeerd. De mensen hebben het gevoel dat er eindelijk naar hen wordt geluisterd. Dat betekent ook dat je als lokale communicator soms vervelende reacties krijgt, maar ik denk dat dit erbij hoort en ik vind het goed dat die reacties worden geuit."



Het al goed geïnformeerde publiek stelde heel precieze vragen : "Zullen de mensen van de Directe belastingen, die een brevet Personenbelasting en een brevet Vennootschapsbelasting hebben, bij de algemene incompetentiestelling niet uit meer functies kunnen kiezen dan de mensen van de BTW ?"

Interview met Sonia Rousseaux, Coördinator Coperfin op bezoek AOIF



"Als coördinator van de lokale communicatoren voor de AOIF heb ik de indruk dat we er vooral in slagen onze collega's-ambtenaren wat gerust te stellen. Heel wat toehoorders komen ons na afloop van de sessie zelfs bedanken. Er blijven uiteraard nog vele vragen onbeantwoord, maar ik merk dat de ambtenaren uit de buitendiensten toch blij zijn met onze uitleg. De vrees die bij sommige communicatoren bestond dat het te vroeg zou zijn om te communiceren, is ook helemaal verdwenen. Ze hebben intussen kunnen zien hoe sommige van onze collega's nog niet de minste idee hadden van hoe ons departement er binnenkort zal uitzien."



Gerda Van Kerckhoven, Katlijn Perneel en Louis Verleyen : "De 30 deelnemers aan deze informatiesessie hadden vertrouwen in Coperfin, maar wachten vol ongeduld op nog meer concrete en juiste informatie. Sommige aanwezigen vonden dat deze communicatieacties te vroeg kwamen, andere vonden dan weer dat het hoog tijd was om te communiceren. Wij zijn in ieder geval bereid om onze inspanningen verder te zetten."

Gerda Van Kerckhoven en Katlijn Perneel : "Als we merken dat ons relaas wat te theoretisch is, proberen we een voorbeeld uit de praktijk te geven. Dat schept voor de mensen op het terrein vaak veel meer duidelijkheid dan een mooie presentatie."



Uw vragen

- Waarom zijn er geen competentiemetingen voor het niveau D ?
- Wat gaat er met het contractueel personeel gebeuren ?
- Zullen er voldoende grote budgetten worden toegekend ?
- Ik ken enkel de 'penale boeten', waar vinden we die terug in de nieuwe structuur ?
- Hoe zal de competentiemeting voor de ambtenaren van de Registratie en de Domeinen verlopen ?
- Men spreekt over voltijdse equivalenten, zal men nog over voldoende personeel beschikken om de taken degelijk uit te voeren ?
- Welke plaats krijgt 'het lokale oog' in het proces 'Risicobeheer' ?
- Blijft de vormingspremie bestaan ?
- Krijgt elke functie 'afgebakende' taken ?
- Wat is de rol van de externe consultants ?
- Komen er meer computers en aangepaste opleidingen ?
- Welke zijn de selectiecriteria voor de algemene incompetiestelling ?
- Wordt artikel 161, betreffende de plaats van aangifte, binnenkort afgeschaft ?
- Gaat het nieuwe systeem onze taken nog meer verzwaren ?
- Gaat men bij de algemene incompetiestelling de diensten van de BTW en de Directe Belastingen samenvoegen ?
- Kunnen we in eigen streek blijven werken ?
- Moeten we postuleren voor een directie of voor een job ?
- Zal de grotere responsabilisering van de ambtenaren er niet toe leiden dat men enkel de gemakkelijkste dossiers kiest om latere problemen te vermijden ?
- Wat verandert er voor de huidige niveaus 3 en 4 ?
- Op welke basis gaat men de taken bepalen? Op basis van de evaluatie en/of de competentiemetingen ?
- Ik ben bestuursassistent en doe hetzelfde werk als een verificateur, krijg ik binnenkort ook een aangepaste wedde ?
- Blijft onze locatie hier behouden ?
- Welke informatie vinden we op de website van Coperfin ?
- Wat gaat er met de stagiairs gebeuren op het moment van de algemene incompetiestelling ? Zullen zij kunnen postuleren zoals de vastbenoemde personeelsleden ?
- Als ik mijn job wil blijven doen, moet ik dan in Brussel gaan werken ?

De "Coperfin op bezoek" sessies bestonden telkens uit drie delen: de nieuwe structuur (algemeen en eigen aan elke entiteit), de nieuwe manier van werken en het nieuw personeelsbeleid. De sessies werden opgebouwd aan de hand van vragen die leefden bij onze ambtenaren, ook de vragen waarop er nog geen antwoord bestond.

CoperfinFlash



9u00 : Aankomst op de parking van het gebouw. Het materiaal wordt uitgeladen.



ACHTER DE

VOOR

De administraties werden nauwkeurig ingelicht over het verloop van het project en alle lokale communicatoren kregen een brief waarin hun opdracht werd toegelicht.

Per administratie werd een redactievergadering gehouden. Op basis van de vragen die bij de ambtenaren leefden werd een presentatie gemaakt die voor de administratie in kwestie tijdens Coperfin op bezoek zou worden gebruikt.

Iedere administratie stelde een lijst op van de meest gestelde vragen met hun antwoord. Daarnaast werd ook een lijst opgesteld met meer algemene vragen en antwoorden voor al het personeel.

De lokale communicatoren werden uitgenodigd voor een driedelige opleiding over :

- De inhoud van de presentatie,
- Het nieuwe personeelsbeleid,
- De juiste communicatie-technieken.



12u00 : Op de parking wordt al het materiaal opnieuw in de auto gehesen en wordt de Coperfinroute voortgezet.



11u40 : De sessie is afgelopen. Het materiaal wordt opnieuw ingepakt. Nu nog het feedbackformulier invullen en zorgvuldig de vragen van de toehoorders noteren in een speciaal voor deze gelegenheid aangelegd schriftje.



TIJD

Om tijdens de sessie actuele informatie te krijgen van de lokale communicatoren werden de lokale communicatoren per fax en per e-mail op de hoogte van de laatste beslissingen en omstandigheden gebracht.

Zelf hielden zij zoveel mogelijke vragen voor het werknemers team binnen hun eigen afdeling. De vragen met het centrale communicatieteam werden besproken en de opmerkingen die tijdens de sessie werden gemaakt werden geleerd tot bij de juiste presentatie. De feedbackformulieren die zij aangeleverd hadden, moesten invullen, werden besproken en de conclusie was slag voor het DIRCOM (D



10u30 : De sessie is afgelopen. Nu nog het feedbackformulier invullen en zorgvuldig de vragen van de toehoorders noteren in een speciaal voor deze gelegenheid aangelegd schriftje.

CoperfinFlash



9u15 : Tafels verschuiven, overheadprojector installeren, ...
Werkt de lamp nog ? Is het beeld scherp ?



9u20 : Nog even de stof nalezen
alvorens de sessie begint.

E SCHERMEN

ENKELE CIJFERS

617 sessies

van 14 mei tot 28 juni

320 gebouwen

TIJDENS

De sessies zoveel mogelijk
om te kunnen meedelen wer-
kcommunicatoren voortdurend per
op de hoogte gehouden van de
en ontwikkelingen.

Elk mogelijk contact met het coördi-
natie team eigen administratie, maar ook
communicatieteam, om zo de vragen en
aanbevelingen tijdens de sessies werden geformu-
leerd om de beste personen te brengen. De
notulen die zij aan het einde van elke sessie
worden gebruikt om het eindver-
sluitingsrapport (Directiecomité) te maken.



10u30 : Het is de hoogste tijd om het middagmaal klaar te maken. Na
een paar minuten ruikt het hele lokaal verrukkelijk en kan je op de
achtergrond, doorheen het lawaai van de dampkap, het gesis horen van
het hete boter. Het wordt nu echt moeilijk om de aandacht bij de uiteenzet-
ting te houden. De magen beginnen te rommelen en de geuren doen ons
al watertanden



9u30 : Iedereen is aangekomen.
We kunnen van start gaan.

Eddy Biesmans, lokale communicator van het Kadaster, stelt Coperfin uitgebreid voor en beschrijft in het kort de drie pijlers: de nieuwe structuur, de nieuwe manier van werken en het nieuwe personeelsbeleid.



AKRED «Maaseik en Hasselt»

Romain Strauven

Binnen de rechtszekerheid zullen we binnenkort kunnen beschikken over een gedigitaliseerd kadastraal plan. De gegevens worden momenteel nog verwerkt met de scanner en het systeem zal ten vroegste in 2008 volledig operationeel zijn. Toch zal onze dienstverlening hierdoor binnenkort al vlotter en exacter zijn..."



Eddy Biesmans, Renaat Langen, Romain Strauven en Robert Menten.

De toehoorders zijn erg tevreden met de uitleg die ze krijgen. Ze vinden dat deze informatie net op tijd komt en dat er dit keer serieuze inspanningen gedaan worden om de buitendiensten goed te informeren. Ze weten ons precies te vertellen wat ze over hun administratie hebben gelezen in de voorgaande nummers van Coperfin-Flash. Toch vinden ze deze manier van communiceren nog interessanter. Van andermans vragen, opmerkingen en suggesties leer je vaak veel meer dan van het lezen van een tekst !



Renaat Langen

Met de zin "Wie heeft er zijn verhoogd vakantiegeld al ontvangen?" opent Renaat Langen zijn betoog over het nieuwe personeelsbeleid van de FOD Financiën.

Bij de voorbereiding van Coperfin op bezoek werd er op voorhand heel duidelijk bepaald wat meegegeed kon worden en wat niet. Van de communicatoren werd bijvoorbeeld verwacht dat zij enkel gevalideerde informatie meedeelden en zo weinig mogelijk hun eigen mening over de feiten gaven. Dit bleek niet altijd even gemakkelijk te zijn.



Romain Strauven : Coperfin op bezoek is voor mij een plezante uitdaging. Zelf ben ik best tevreden dat ik een bijdrage kan leveren aan de communicatie rond Coperfin. Het moeilijke aan onze taak is dat je de mensen zo goed mogelijk wil informeren en ook al kan er op dit moment al veel gezegd worden, de mensen lijken enkel te willen horen wat er voor hen persoonlijk gaat veranderen. Toch is het contact met de collega's heel verrijkend. Ik kijk er al naar uit om met meer concrete zaken naar de mensen te kunnen toestappen.



Michel de Trogh : "Over de inhoud van de Coperfin op bezoek-sessies zijn de meningen nogal verdeeld. Sommigen vinden dat er weinig nieuws verteld wordt, terwijl anderen de inhoud als zeer verduidelijkend ervaren. Ook de sfeer tijdens de sessies durft nogal eens te verschillen. Dit kan echt gaan van een zeer levendig, geïnteresseerd publiek tot een terughoudende, bijna apathische groep. In het algemeen weet men het initiatief te waarderen. De meeste toehoorders ervaren deze manier van communiceren als zeer persoonlijk en raden ons dan ook aan deze actie voort te zetten. Het inschakelen van collega's als communicatoren wordt door bijna iedereen als zeer positief ervaren."



Auditeur-generaal **Luk Van Der Westen** probeert om samen met de lokale communicatoren een zo duidelijk mogelijk antwoord te geven op de vragen van het publiek.



INVORDERING «Lier en Leuven»

De lokale communicatoren (v.l.n.r.) **Luk Verbeeck** en **Mario Santermans** konden rekenen op de steun van de Auditeur-generaal, **Guido Dormaels** (midden).



Mark Vanhautte kan door zijn ervaring als lid van de BPR-werkgroepen Inning en Invordering de toekomstplannen voor de Invordering gedetailleerd uitleggen. Hij had het ondermeer over het enig fiscaal dossier met solvabiliteitsfiche en het unieke aanspreekpunt voor invordering en taxatie.

Uw reacties

- ☹ ● Inzake de competentiemeting : "men kan niet zijn hele leven competent zijn, dit zijn Amerikaanse toestanden."
- Alle carrièremogelijkheden voor niveau 3 en 4 verdwijnen in het niet. Voor niveau 4 is deelname aan de competentietest zelfs uitgesloten. Opnieuw blijven dezelfde mensen in de kou staan.
- Generieke competenties kunnen gemeten worden door middel van competentietesten. Ik vraag me echter af hoe de mensen van Selor de technische competenties gaan meten. Dit kunnen ze nooit gedaan krijgen voor alle federale ambtenaren.
- De nieuwe filosofie bestaat blijkbaar uit een vermindering van het aantal ambtenaren.
- De verandering komt 30 jaar te laat ...
- Wij hebben veel ervaring, maar riskeren dat dit niet zal erkend worden.
- Men gaat naar een systeem waar carrière gebaseerd is op politiek.
- Ik heb de indruk dat hoe meer we automatiseren, hoe slechter het gaat.
- We zouden beter onze informatica-consultants betalen om, in het kader van Copernicus, orde op zaken te stellen in plaats van het werk te geven aan externe consultants.
- Ik heb niets tegen verandering, op voorwaarde dat het gepaard gaat met degelijk materiaal en een goede opleiding.
- Ik sta sceptisch tegenover Coperfin. Men vraagt ons meer te doen zonder bijkomende middelen. Men vraagt ons om goed te werken, maar men stelt niets in de plaats.
- ☺ ● De termen gebruikt op de BPR vergaderingen zijn doorgaans onbegrijpelijk in tegenstelling tot deze gebruikt bij de informatiesessies. Bedankt hiervoor!
- Het is moedig om informatie te komen geven, zelfs op een moment dat nog niet alle antwoorden gekend zijn.
- We moeten ons altijd verplaatsen. Het is goed dat de lokale communicatoren nu eens tot bij ons komen.
- We hadden een geruststelling nodig, het is dus heel goed dat jullie ons zijn komen opzoeken.
- Het is goed dat jullie al zeggen wat jullie weten.
- We hebben niet altijd de tijd om te lezen, en lezen meestal diagonaal. We appreciëren het dat jullie een voorstel-ling geven.



Voor dit kleine groepje mocht de hervorming al jaren eerder doorgevoerd worden. Ze willen nu graag duidelijkheid over de toekomst. Ze beloven voltallig aanwezig te zijn op de volgende informatiesessies.

DOUANE EN ACCIJNZEN "Zelzate en Hasselt"



Het publiek waardeert het dat iemand van de eigen administratie uitleg komt geven over de hervormingen en de vaak moeilijke Engelse termen. Ze zijn kritisch maar ook benieuwd wat er voor hen in de toekomst zal veranderen

EN MORGEN

De ambtenaren verwachten nieuwe communicatie-initiatieven om beter gewapend te zijn voor de algemene incompetentiestelling en voor de eerste competentiemetingen...

Een praktische tip: blijf alert voor de communicatieacties die georganiseerd zullen worden na de grote vakantie!

Dirk Brock legt tijdens zijn 26^e informatiesessie te Zelzate de nieuwe manier van werken uit voor Douane en Accijnzen. Doordat de PC het laat afweten, volgt iedereen de uiteenzetting op papier. Hierdoor wordt het publiek rechtstreeks betrokken bij de presentatie en wordt de discussie nog levendiger!



DANK AAN ALLE LEDEN VAN DE SOCIALE DIENST !
Dankzij jullie was er koffie en frisdranken bij de soms zeer zwoele temperaturen ...



Luc Mas: "Binnen onze administratie is er al sinds 1994 een netwerk van communicatieambtenaren actief. Deze ervaring komt vandaag goed van pas. Vermits we als lokale communicatoren goed geïnformeerd zijn, motiveert het me enorm om mijn collega's te kunnen overtuigen. Velen zijn nog niet goed op de hoogte. Ik probeer de vernieuwingen aan de hand van praktijkvoorbeelden te verduidelijken. De volgende sessies zullen zeker de verwachtingen verder moeten inlossen."

Tot slot enkele bedenkingen van de lokale communicatoren:

- De ambtenaren hebben de kans gehad om over hun dagelijkse werkomstandigheden te praten, die in bepaalde gevallen vaak verre van ideaal zijn.
- De ambtenaren lezen de informatie die ze ontvangen niet; dankzij de sessies zien ze dat hun mentaliteit t.o.v. de "Minfin-tijdschriften" die ze in hun bus vinden anders zou moeten zijn.
- Het is belangrijk om naar de ambtenaren te luisteren en ze gerust te stellen.
- We hebben toch ook heel wat scepticisme en weerstand ontmoet.
- Er zijn diensten waar de ambtenaren niet aanwezig mochten zijn op de sessies terwijl er andere diensten zijn waar de aanwezigheid werd vereist; maar in het algemeen kunnen we spreken van een zeer goede samenwerking met de dienstchefs.
- Hoedje af voor de sociale dienst.

Verantwoordelijke uitgever:
Grégoire Brouhns,
Wetstraat 14 - 1000 Brussel

Hebt u vragen over Coperfin?
Schrijf of fax naar het Coperfin-communicatieteam
Arts Center
Kunstlaan 19H - bus 2
1000 Brussel
fax : 02/233.87.58