

April  
2018

Informationen der  
Vereinten  
Dienstleistungsgewerkschaft  
Fachbereich Bund + Länder

# Beschäftigtenbefragung 2017 – ein Fiasko für die Zollverwaltung!

Die Ergebnisse der bundesweiten Befragung sind nun bekannt.

Schon die Beteiligung von nur 53% ist erschreckend niedrig. Die Gründe dafür liegen nach Gesprächen mit Beschäftigten zum einen in der Resignation, dass sich aufgrund der Befragung etwas zum Besseren ändert. Zum anderen in der Befürchtung, dass die Anonymität doch nicht gewahrt ist und die Äußerungen in der Befragung negative Folgen haben könnten. Beide Ursachen sind für sich genommen schon kein Ruhmesblatt.

Zu den einzelnen Punkten der Befragung:

### Informationsfluss

Der Informationsfluss wird bezüglich der Dinge, die das eigene Arbeitsumfeld betreffen, als „gut“ bewertet. Jedoch werden tendenziell Informationen zu Fragestellungen, welche die gesamte Zollverwaltung betreffen, nicht ausreichend weitergegeben bzw. vermittelt (Informationen über wichtige Dinge in der Zollverwaltung 30% schlecht bis sehr schlecht, ... über Umstrukturierung der Zollverwaltung 43% schlecht bis sehr schlecht). Dies zeigt, dass es nicht gelingt die Beschäftigten über grundsätzliche Änderungen in der Zollverwaltung ausreichend zu informieren und sie bei den Änderungen mitzunehmen. Hier muss ein Sinneswandel erfolgen, die Leitungsebene muss sich in die Niederungen der Verwaltung begeben und vor Ort den Beschäftigten Rede und Antwort stehen. Sie kann es nicht bei der Veröffentlichung von Erlassen und einzelnen Artikeln in „Zoll aktuell“ belassen.

### Arbeitsbedingungen und Arbeitsumfeld

13% der Beschäftigten (das sind ca. 5.000 Beschäftigte hochgerechnet auf alle Befragten) empfinden, dass sie mit ihrer Arbeit weniger oder überhaupt nicht zur Aufgabenerfüllung der Zollverwaltung beitragen. Auch wenn es hier um ein Empfinden geht, muss nachgehakt werden. Man sollte nicht mit der Bemerkung, „ja dann ist das Empfinden falsch“ darüber hinweggehen. Wenn nur die Hälfte dieser Beschäftigten mit ihrem Empfinden richtig liegt, handelt es sich hier um ca. 2.500 Personen.

Außerdem geben 32% der Befragten an, dass sie häufig quantitativ überfordert sind. Auch wenn betont wird, dass sich die Mehrzahl der Beschäftigten richtig gefordert sieht, bleiben noch immer diese 32%, die sich überfordert sehen.

Online-Beitritt: [www.mitgliedwerden.verdi.de](http://www.mitgliedwerden.verdi.de)

Des Weiteren geben 42% der Kolleginnen und Kollegen an, unnötige Arbeit zu verrichten und 57% finden, dass es unnötige Bürokratie gibt. Man sieht, es wird also offensichtlich in erheblichen Umfang unnütze Arbeit geleistet, die nicht nur Personal bindet, sondern auch noch zu Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit führt. Als Beispiele lassen sich das Abstempeln der Ausfuhrkassenzettel ab dem ersten Euro oder kleinlichste Regelungen bei den Zulagen nennen.

### Bewertung der neuen Instrumente

Die neuen Instrumente sollten eigentlich überwiegend positiv bewertet werden. Bis auf die dienstliche Nutzung des Internets liegt die positive Bewertung jedoch immer unter 50%. Das Ideenmanagement sehen 23% eher negativ oder sehr negativ und 19% kennen es nicht. Ebenso das Kooperationsgespräch, 33 % eher negativ oder sehr negativ und 5% kennen es nicht. Bei den Instrumenten Innenrevision, Korruptionsvorsorge und MAPZ ist es nicht besser. Es wurden mit erheblichen Aufwand und Kosten Instrumente implementiert, die von den Beschäftigten negativ gesehen werden bzw. nicht bekannt sind. Das geringfügig bessere Abschneiden dieser Instrumente im Vergleich zur letzten Mitarbeiterbefragung ändert an der grundlegenden Aussage nichts. Es muss hinterfragt werden, ob diese Instrumente tatsächlich sinnvoll sind. Nach unseren Erkenntnissen wird das Ideenmanagement negativ betrachtet, da hier keine wirklichen neuen Ideen gewünscht sind. Was soll in einem Kooperationsgespräch besprochen werden, wenn es letztlich doch nur um Beurteilung und den Dienstposten geht?!

### Merkmale der Tätigkeit

In diesem Bereich sind die Antworten durchaus positiv, jedoch empfinden 46% der Befragten das ihre Tätigkeit nicht wertgeschätzt wird.

### Führungs- und Vorgesetztenverhalten

Zu diesem Punkt ist vorzuschicken, dass hier nur Fragen zum direkten Vorgesetzten gestellt wurden. In den Freitextfeldern wurde auch eine Bewertung der übergeordneten Vorgesetzten gewünscht. Wenn man um die Einflussmöglichkeiten des direkten Vorgesetzten in einer streng hierarchischen Verwaltung und den Einfluss des BMF und der GZD weiß, stellt sich die Frage, inwieweit diese Punkte der Befragung überhaupt sinnvoll sind.

### Reform der Zollverwaltung

Hier ergibt sich ein eindeutiges Bild. Wird der konzeptionelle Ansatz noch als „gut“ bewertet, so wird die Umsetzung durchgängig überwiegend als schlecht bis sehr schlecht bewertet. Die Einschätzung der Wirkung der Reform ist verheerend. Die Mehrheit der Befragten hält die Umsetzung der einzelnen Maßnahmen im besten Fall für wirkungslos oder für schlecht bis sehr schlecht (z.B. Gründung der GZD 20% neutral, 36% schlecht bis sehr schlecht; KLR 16% neutral, 47% schlecht bis sehr schlecht; Standards 20% neutral, 44% schlecht bis sehr schlecht).

**Online-Beitritt: [www.mitgliedwerden.verdi.de](http://www.mitgliedwerden.verdi.de)**

Die Reform der Zollverwaltung ist aus Sicht der Beschäftigten keine Erfolgsgeschichte. Es reicht nicht aus ständig Umstrukturierungen vorzunehmen. Es müssen Maßnahmen getroffen werden, die über das Austauschen von Türschildern hinausgehen.

### Sonstiges

Es ist auch zu berücksichtigen, welche Fragen nicht gestellt wurden. Alle Fragen bei denen ein negatives Ergebnis zu erwarten war wurden nicht gestellt.

### **Wo waren Fragen zur Arbeitszeit, Besoldung, Beförderungen oder zum BMF?**

### Fazit

Seit der letzten Mitarbeiterbefragung haben sich keine grundsätzlichen Verbesserungen ergeben. Es besteht ein Misstrauen der Beschäftigten gegenüber der Leitung, wie sich aus der geringen Beteiligung ablesen lässt.

Sämtliche Reformen werden negativ beurteilt. Dies liegt sicherlich daran, dass **kein wirklicher Wille für Reformen** vorhanden ist. Es werden Instrumente eingeführt, die einen modernen Anschein erwecken sollen aber letztlich nichts ändern. Dies bleibt den Beschäftigten natürlich nicht verborgen und die Enttäuschung ist umso größer.

**Auch für den Finanzminister muss gelten:**

**Ein weiter so darf es nicht geben!**

*Es begrüßt Sie herzlich*

*Ihre ver.di -Landesfachkommission Bundesfinanzverwaltung in NRW*

### **Noch schneller informieren ...**

- Facebook: <https://www.facebook.com/verdi.bundesverwaltungen/>
- Twitter: [https://twitter.com/verdi\\_beim\\_bund](https://twitter.com/verdi_beim_bund)



Mehr zu uns im  
Internet unter:

[www.nrw6.verdi.de](http://www.nrw6.verdi.de);  
<http://facebook.com/nrw6.verdi>

Online-Beitritt: [www.mitgliedwerden.verdi.de](http://www.mitgliedwerden.verdi.de)