



# internet spiegel

## Wie gebruikt InternetSpiegel?

Een overzicht van organisaties met een publieke taak die InternetSpiegel gebruiken voor hun medewerkeronderzoek

## Colofon

Het programma InternetSpiegel is ontwikkeld door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directie Arbeidszaken Publieke Sector. InternetSpiegel is in 2007 ondergebracht bij stichting ICTU.

TNS NIPO is exploitant van het instrument InternetSpiegel. Zij begeleiden organisaties bij de opzet en uitvoering van hun onderzoek.



Opdrachtgever van programma InternetSpiegel is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, programma InternetSpiegel is onderdeel van ICTU.



# Inhoudsopgave

	<b>Pagina</b>
<b>1 Medewerkertevredenheid</b>	<b>4</b>
1.1 Gemeenten	4
1.2 Provincies	5
1.3 Waterschappen	6
1.4 Uitvoeringsorganisaties	6
1.5 Departementen/ministeries	7
1.6 Overheid overig: Inspecties en Raden	8
1.7 Overige sectoren: zorg, onderwijs, controlerende organen	9
<b>2 Arbeidsomstandigheden</b>	<b>10</b>
2.1 Gemeenten	10
2.2 Provincies	10
2.3 Waterschappen	10
2.4 Ministeries en uitvoeringsorganisaties	11
2.5 Overige sectoren	11
<b>3 Integriteit</b>	<b>12</b>
3.1 Gemeenten	12
3.2 Provincies	12
3.2 Uitvoeringsorganisaties/zelfstandige bestuursorganen	12
3.3 Overige sectoren	12
<b>4 Intern klanttevredenheidsonderzoek</b>	<b>13</b>
4.1 Ministeries	13
4.2 Overige organisaties	13
<b>5 Veiligheid, agressie en geweld</b>	<b>14</b>
<b>6 Benchmarking Publiekszaken</b>	<b>16</b>



# 1 Medewerkertevredenheid

Het medewerkertevredenheidsonderzoek van InternetSpiegel is en blijft het meest gebruikte instrument van InternetSpiegel. 214 organisaties maakten sinds de start van InternetSpiegel gebruik van het instrument medewerkertevredenheidsonderzoek, los van de samenwerkingsverbanden van gemeenten.

Hieronder ziet u alle organisaties die voor hun medewerkertevredenheidsonderzoek gebruik hebben gemaakt van InternetSpiegel. Het overzicht is bijgewerkt tot en met mei 2009.

## 1.1 Gemeenten

In totaal maakten 88 gemeenten gebruik van InternetSpiegel voor hun medewerkertevredenheidsonderzoek.

*Tabel 1: gemeenten die gebruik maken van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek*

Gemeente			
Albrandswaard	Almere	Ameland	Amstelveen
Asten	beek (L)	Bergen (L)	Bergeijk
Bernisse	Beuningen	Blaricum	Borsele
Boskoop	Breukelen	Bronckhorst	Bunschoten
Dalfsen	Dantumadeel	Den Helder	Deventer
Dinkelland	Dirksland	Dordrecht	Drechterland
Echt-Susteren	Eemnes	Eindhoven	Enschede
Epe	Geldrop Mierlo	Gouda	Gilze en Rijen
Graafstroom	Haarlemmermeer	Harderwijk	Harlingen
Heerde	Helmond	Hillegom	Hilversum
IJsselstein	Kampen	Lansingerland	Leeuwarden
Leudal	Liesveld	Meppel	Neerijnen
Nieuwegein	Nijkerk	Noordwijkerhout	Oirschot
Olst-Wijhe	Ooststellingwerf	Oostzaan	Oss
Oude IJsselstreek	Reimerswaal	Renkum	Ridderkerk
Rijnwaarden	Rijnwoude	Rotterdam	Rotterdam, stadsdeel Feyenoord

Rucphen	Schinnen	Staphorst	Tiel
Tilburg	Tynaarlo	Uithoorn	Valkenswaard
Veghel	Veldhoven	Vlist	Werkendam
Westerveld	Westvoorne	Winterswijk	Wijdemeren
Woerden	Wormerland	Woudrichem	Zaanstad
Zeist	Zoetermeer, Ingenieursbureau	Zutphen	Zwartewaterland

Ook samenwerkingsverbanden van gemeenten maakten gebruik van InternetSpiegel voor het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek. Dit waren:

- Lococensus
- Gemeentelijk Samenwerkingsverband Regio Yssel-Vecht
- Intergemeentelijk Samenwerkingsverband Goeree Overflakkee
- Intergemeentelijke Sociale Dienst van de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo
- Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard
- Hefpunt voor Belastingen van Waterschappen of gemeenten

## 1.2 Provincies

In totaal maakten negen provincies gebruik van InternetSpiegel om onderzoek te doen naar medewerkertevredenheid.

Tabel 2: provincies die gebruik maakten van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek

Provincies
Flevoland
Friesland
Gelderland
Groningen
Limburg
Noord-Brabant
Noord-Holland
Overijssel
Utrecht



### 1.3 Waterschappen

In totaal maakten 11 waterschappen en hoogheemraadschappen gebruik van InternetSpiegel voor het doen van onderzoek naar medewerkertevredenheid.

Tabel 3: Waterschappen die gebruik maakten van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek

Waterschap/Hoogheemraadschap	
Aa en Maas	Fryslan
Groot Salland	Hollands Noorderkwartier
Rijn en IJssel	Rijnland
Rivierenland	Roer en Overmaas
Schieland en de Krimpenerwaard	Stichtse Rijnlanden
Zeeuwse Eilanden	

### 1.4 Uitvoeringsorganisaties

Er zijn in totaal 49 uitvoeringsorganisaties die gebruik maakten van InternetSpiegel voor het uitvoeren van een medewerkertevredenheidsonderzoek. Deze zijn verspreid over verschillende ministeries.

Tabel 4: Uitvoeringsorganisaties die gebruik maakten van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek

Uitvoeringsorganisaties		
Adviesdienst Verkeer en Vervoer (Rijkswaterstaat, V&W)	Agentschap KNMI (V&W)	Agentschap Landelijke Faciliteit Rampenbestrijding (BZK)
Agentschap Telecom (EZ)	Belastingdienst (FIN)	Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (VWS)
Centraal Planbureau (EZ)	Centrale Archief Selectiedienst (BZK)	Centrale Financiële Instellingen (OCW)
Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)	College Bescherming Persoonsgegevens (JUS)	College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (VWS)
COLO Samenwerkende kenniscentra voor beroepsonderwijs &	Corporate Dienst/Bouwdienst (Rijkswaterstaat, V&W)	Dienst Geestelijke Verzorging (Dienst Justitiële Inrichtingen, JUS)

bedrijfsleven		
Dienst ICT-Uitvoering (LNV)	Dienst Landelijk Gebied (LNV)	Dienst Regelingen (LNV)
Domeinen (On)Roerende Zaken (FIN)	EVD (EZ)	Faunafonds (LNV)
Immigratie- en Naturalisatiedienst (JUS)	Informatie Beheer Groep (OCW)	Instituut Collectie Nederland (OCW)
Justis (JUS)	Kiesraad (BZK)	Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (JUS)
Milieu- en Natuurplanbureau (VROM)	Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling (BUZA)	Rijksgedebouwendienst (VROM)
Nationaal Archief (OCW)	Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid	Nederlands Vaccin Instituut (VWS)
Nederlandse Mededingings Autoriteit (EZ)	Octrooicentrum Nederland (EZ)	Politie Brabant Zuid Oost (BZK)
Politie Limburg Zuid (BZK)	Politie Noord en Oost Gelderland (BZK)	Politieacademie (BZK)
Raad van de Strafrechtstoepassing & Jeugdbescherming (JUS)	Raad voor de Kinderbescherming (JUS)	Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten (OCW)
Reclassering Nederland (JUS)	Rijksdienst voor Wegverkeer (V&W)	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (VWS)
Rijkswaterstaat (V&W)	Schadefonds Geweldsmisdrijven (JUS)	SenterNovem (EZ)
Voedingscentrum (VWS)		

## 1.5 Departementen/ministeries

Een totaal van achttien ministeries maakte gebruik van InternetSpiegel voor een medewerkertevredenheidsonderzoek

Tabel 5: ministeries die gebruik maakten van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek

Departementen		
Ministerie van Algemene Zaken (RVD DPC)	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Ministerie van Buitenlandse Zaken (afdeling Accountants & HDPO PM)
Ministerie van Econ. Zaken	Ministerie van Financiën	Ministerie van Justitie
Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Ministerie van Verkeer en Waterstaat	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer
Ministerie van Algemene Zaken (Rijksvoorlichtingsdienst DPC)	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Ministerie van Buitenlandse Zaken (afdeling Accountants & HDPO PM)
Ministerie van Economische Zaken	Ministerie van Financiën	Ministerie van Justitie

## 1.6 Overheid overig: Inspecties en Raden

In totaal deden alle 15 inspecties mee aan een medewerkertevredenheidsonderzoek van InternetSpiegel. Negen adviesraden en commissies deden dit ook.

Tabel 6: Inspecties en adviesraden die gebruik maakten van InternetSpiegel voor medewerkertevredenheidsonderzoek

Inspecties	Adviesraden
Algemene Inspectiedienst (LNV)	Adviesraad voor het Wetenschaps- en Technologiebeleid (OCW)
Arbeidsinspectie (SZW)	Centrale Commissie voor Mensgebonden Onderzoek (VWS)
Erfgoedinspectie (OCW)	Gezondheidsraad & Raad voor Gezondheidsonderzoek (VWS)
Inspectie Financiën Lokale en Provinciale Overheden (BZK)	Onderwijsraad (OCW)
Inspectie Jeugdzorg (VWS)	Raad Landelijk Gebied (LNV)
Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (BZK)	Raad Volksgezondheid en Zorg (VWS)
Inspectie van de Sanctietoepassing (JUS)	Raad voor Cultuur (OCW)
Inspectie van het Onderwijs (OCW)	Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (VWS)
Inspectie voor de Gezondheidszorg (VWS)	Sociaal Cultureel Planbureau (VWS)
Inspectie Werk en Inkomen (SZW)	
Plantenziektkundige Dienst (LNV)	
Staatstoezicht op de Mijnen (EZ)	
Voedsel en Waren Autoriteit (LNV)	
Inspectie Verkeer en Waterstaat (V&W)	
VROM-Inspectie	

## 1.7 Overige sectoren: zorg, onderwijs, controlerende organen

Hieronder een overzicht van de organisaties met een publieke taak uit overige sectoren die gebruik maakten van InternetSpiegel voor hun medewerkertevredenheidsonderzoek. In totaal waren dit er 15.

### Overige sectoren

#### Hoog College van Staat

De Nationale Ombudsman  
Kabinet der Koningin  
Algemene Rekenkamer

#### Rechterlijke macht

Openbaar Ministerie, Parket Generaal

#### Rekenkamers

Rekenkamer Rotterdam

#### Zorginstellingen

De Stroom Opmaat Groep  
Dianet Dialysecentra  
GGZ Weert  
Pompestichting

#### Onderwijsinstellingen

Gerrit Rietveld Academie  
Grafisch Lyceum Rotterdam  
Meergronden

#### Overige organisaties

Deltapark Neeltje Jans  
Horizon Instituut voor Jeugdzorg en Onderwijs  
ACAM Gemeente Amsterdam



# 1 Arbeidsomstandigheden

Het arbeidsomstandighedenonderzoek (arbo-onderzoek) werd vaak in combinatie met het medewerkertevredenheidsonderzoek afgenomen. Het ging om 34 organisaties met een publieke taak die het arbo-onderzoek uitvoerden met InternetSpiegel.

## 2.1 Gemeenten

In totaal gebruikten twintig gemeenten het arbo-onderzoek van InternetSpiegel om hun arbeidsomstandigheden te meten. Ook twee samenwerkingsverbanden gebruikten het arbo-onderzoeksinstrument.

Tabel 7: gemeenten die gebruik maakten van InternetSpiegel voor een arbo-onderzoek

Gemeenten		
Gemeente Almere	Gemeente Ameland	Gemeente Amersfoort
Gemeente Amsterdam, DPG	Gemeente Beek (L)	Gemeente Bergeijk
Gemeente Bernisse	Gemeente Deventer	Gemeente Drechtsteden
Gemeente Echt-Susteren	Gemeente Enschede	Gemeente Hillegom
Gemeente Purmerend	Gemeente Reimerswaal	Gemeente Tilburg
Gemeente Tytsjerksteradiel	Gemeente Waalwijk	Gemeente Westvoorne
Gemeente Zeist	Gemeente Zutphen	

### **Gemeentelijke Samenwerkingsverbanden Arbo**

Intergemeentelijke Sociale Dienst van de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo  
Hefpunt voor Belastingen van Waterschappen of gemeenten

## 2.2 Provincies

Vier provincies voerden een arbo-onderzoek van InternetSpiegel uit, veelal in combinatie met een medewerkertevredenheidsonderzoek. Dit waren de provincies Groningen, Limburg, Noord Holland en Utrecht.

## 2.3 Waterschappen

De waterschappen Delta Waterlab en Brabantse Delta voerden een arbo-onderzoek van InternetSpiegel uit.

## 2.4 Ministeries en uitvoeringsorganisaties

Het ministerie van Economische Zaken koos voor InternetSpiegel om een arbo-onderzoek uit te voeren. Vier uitvoeringsorganisaties en zelfstandige bestuursorganen, verspreid over verschillende ministeries, gebruikten InternetSpiegel voor een arbo-onderzoek, namelijk:

- Nationale Commissie voor Internationale Samenwerking en Duurzame Ontwikkeling (BUZA)
- STIVORO (VWS)
- Reclassering Nederland (JUS)
- Rijksgebouwendienst (VROM)

## 2.5 Overige sectoren

Binnen de rechterlijke macht gebruikte het Openbaar Ministerie (Generaal Parket) InternetSpiegel om een arbo-onderzoek af te nemen. Ook de Algemene Rekenkamer deed dit, net als kenniscentrum HEC (Het Expertise Centrum).



## 3 Integriteit

Het onderzoek naar eerlijkheid en integriteit van InternetSpiegel onderzoekt hoe integer medewerkers de organisatie waar zij voor werken vinden. 23 organisaties gebruikten InternetSpiegel voor het onderzoeken van hun integriteit.

### 3.1 Gemeenten

Gemeenten maakten het meeste gebruik van het integriteitsonderzoek, het ging om dertien gemeenten in totaal.

Tabel 8: gemeenten die gebruik maakten van InternetSpiegel voor een integriteitsonderzoek

Gemeenten		
Gemeente Beek (L)	Gemeente Deventer	Gemeente Dordrecht
Gemeente Enschede	Gemeente Harderwijk	Gemeente Helmond
Gemeente Hillegom	Gemeente Hilversum	Gemeente Nijkerk
Gemeente Oostzaan	Gemeente Renkum	Gemeente Tiel
Gemeente Zoeterwoude		

### 3.2 Provincies

Drie provincies maakten gebruik van InternetSpiegel voor een integriteitsonderzoek: Provincie Groningen, Limburg en Zeeland.

### 3.3 Uitvoeringsorganisaties/zelfstandige bestuursorganen

In totaal vier uitvoeringsorganisaties en zelfstandige bestuursorganen gebruikten het integriteitsonderzoek van InternetSpiegel. Dit waren:

- Politie Brabant Zuid Oost (BZK)
- COLO | Samenwerkende kenniscentra voor beroepsonderwijs & bedrijfsleven
- Belastingdienst (FIN)
- Rijksgebouwendienst (VROM)

### 3.4 Overige sectoren

Binnen de sector onderwijs maakten Praktijk Onderwijs Almere en COLO gebruik van het integriteitsonderzoek van InternetSpiegel. Ook de Algemene Rekenkamer koos voor InternetSpiegel om de beleving van de integriteit onder medewerkers te meten.



## 4 Intern klanttevredenheidsonderzoek

Het intern klanttevredenheidsonderzoek van InternetSpiegel is nog geen volwaardig sectorbreed instrument en is nog volop in ontwikkeling. Het meet onder andere de tevredenheid van medewerkers over de interne services, zoals de helpdesk, de catering et cetera. Het instrument werd eind 2008 al gebruikt door elf organisaties, en het wordt steeds meer aangevraagd.

### 4.1 Ministeries

Vooraf ministeries deden mee aan het intern klanttevredenheidsonderzoek.

*Tabel 8: ministeries die gebruik maakten van InternetSpiegel voor een intern klanttevredenheidsonderzoek*

Ministeries		
Ministerie van Buitenlandse Zaken	Ministerie van Economische Zaken	Ministerie van Financiën
Ministerie van Justitie	Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Ministerie van Verkeer en Waterstaat	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer

### 4.2 Overige organisaties

Provincie Limburg en het CFI (Centrale Financiële instellingen) van het ministerie van OCW gebruikten het intern klanttevredenheidsonderzoek van InternetSpiegel.



## 5 Veiligheid, agressie en geweld

Eind 2008 werd een belevingsonderzoek naar veiligheid, agressie en geweld (van klanten/burgers) uitgevoerd bij 129 gemeenten, om het veiligheidsgevoel te meten van gemeente-ambtenaren die veel klantcontact hebben. Dit onderzoek was tevens het startpunt voor een sectorbreed onderzoek naar veiligheid, agressie en geweld, dat InternetSpiegel in het najaar wil aanbieden.

Tabel 9: gemeenten die meededen aan het belevingsonderzoek veiligheid, agressie en geweld van InternetSpiegel.

Gemeenten				
Aa en Hunze	Almelo	Amsterdam Oost-Watergraafsmeer	Anna Paulowna	Barneveld
Bedum	Beemster	Bellingwedde	Best	Beuningen
Borger-Odoorn	Borne	Boskoop	Boxmeer	Buren
Culemborg	De Wolden	Den Helder	Dinkelland	Dongen
Dongeradeel	Drechterland	Drechtsteden	Dronten	Druuten
Enschede	Gaasterlan-Slaet	Goedereede	Graft-de Rijp	Grootegast
Gulpen-Witterm	Halderberge	Harderwijk	Harenkarspel	Hatterm
Heerenveen	Heiloo	Heusden	Hillegom	Hilversum
Hof van Twente	Hoogeveen	Laarbeek	Leek	Leiderdorp
Leidschendam-Voorburg	Lemsterland	Lingewaard	Littenseradiel	Lochem
Loenen	Lopik	Loppersum	Maasdonk	Maastricht
Meerssen	Naarden	Niedorp	Nieuwerkerken	Nieuwkoop
Nieuw-Lekkerland	Nijefurd	Noordenveld	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	Nunspeet
Nuth	Oirschot	Oostflakkee	Ooststellingwerf	Putten
Reiderland	Reusel-De Mierden	Rheden	Roerdalen	Roermond
Rozenburg	Rucphen	Schagen	Schermer	Scherpenzeel
Schiedam	Schinnen	Schoonhoven	Schouwen-Duiveland	's-Gravenhage/Den Haag
Sint-Oedenrode	Skarsterlan	Someren	Son en Breugelen	Spijkenisse
Steenwijkerland	Stein	Ten Boer	Terschelling	Texel



Tholen	Tubbergen	Tytsjerksteradiel	Urk	Valkenswaard
Veendam	Veenendaal	Veere	Veldhoven	Velsen
Venlo	Venray	Vianen	Vlagtwedde	Waalwijk
Weert	Weesp	West Maas en Waal	Westervoort	Wijchen
Wijdmeren	Wijk bij Duurstede	Woensdrecht	Woerden	Wormerland
Wunseradiel	Wymbritseradiel	Zaltbommel	Zeewolde	Zijpe
Zoeterwoude	Zundert	Zutphen	Zwartewaterland	

Ook de samenwerkingsverbanden Regionale Sociale Dienst Mergelland en de Intergemeentelijke Sociale Dienst Zuidwest Fryslan deden mee aan het onderzoek.



## 6 Benchmarking Publiekszaken

In totaal gebruikten 42 gemeenten InternetSpiegel bij Benchmarking Publiekszaken 2008. Dit was de stand van zaken op 31-12-2008.

Tabel 10: gemeenten die zich aanmeldden bij Benchmarking Publiekszaken

Almere	Amersfoort	Amsterdam, stadsdeel Slotervaart	Arnhem	Cuijk
De Ronde Venen	Delfzijl	Den Helder	Dordrecht	Eindhoven
Haarlem	Hengelo	Hof van Twente	Houten	Kerkrade
Landgraaf	Lansingerland	Maassluis	Maastricht	Meppel
Moerdijk	Nijkerk	Oldenzaal	Oosterhout	Amsterdam, stadsdeel Osdorp
Rheden	Rijssen-Holten	Rijswijk	Rotterdam, deelgemeente Charlois	Rotterdam, deelgemeente Delfshaven
Rotterdam, deelgemeente Feyenoord	Rotterdam, deelgemeente Hoogvliet	Schiedam	Sint-Michiëlsgestel	Son en Breugel
Tubbergen	Twenterand	Uitgeest	Veldhoven	Vlaardingen
Wijk bij Duurstede	Zoetermeer			