



11 maart 2009

## **Meer inzicht in uw organisatie!**

**In 2009 kan InternetSpiegel u nog beter helpen om inzicht te krijgen in uw organisatie. Een sterk verbeterde versie met veel meer gebruikersmogelijkheden, en een nieuw onderzoeksinstrument om de beleving van veiligheid, agressie en geweld te meten. Nieuw zijn ook twee pilot-onderzoeken op het gebied van (interne) klanttevredenheid.**

### **'Nu kunnen we echt iets betekenen voor publieke organisaties'**

Piet van Montfort, programmamanager van InternetSpiegel: "We kunnen organisaties iets teruggeven waar ze echt wat aan hebben zoals kennis, interactieve rapportages, en geïntegreerde onderzoeksinstrumenten."

### **Nieuwe versie InternetSpiegel beschikbaar**

Om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van gebruikers, moest de oude versie van InternetSpiegel ingrijpend veranderen. Sterker nog: deze moest van de grond af opnieuw worden opgebouwd. De nieuwe versie is nu beschikbaar, met 300 nieuwe functionaliteiten.

### **Nieuw onderzoeksinstrument meet veiligheidsgevoel bij ambtenaren met publieke taak**

Ambulancemedewerkers worden uitgescholden, leerkrachten bedreigd. Geweld tegen medewerkers met een publieke taak komt steeds vaker voor. Wat voor effect heeft dit op het veiligheidsgevoel van medewerkers? InternetSpiegel deed hier onderzoek naar bij 130 gemeenten. Het uitgebreide onderzoek heeft geleid tot een nieuw onderzoeksinstrument:

InternetSpiegel ontwikkelt en beheert online onderzoeksinstrumenten voor organisaties met een publieke taak, zoals medewerkertevredenheid, arbeidsomstandigheden en integriteit. Met InternetSpiegel kunnen organisaties concreet aan de slag om hun prestaties en publieke dienstverlening te verbeteren.

het Veiligheidsbelevingsonderzoek.

## **InternetSpiegel meet klanttevredenheid bij 15 Rijksinspecties**

Een potje babyvoeding testen op conserveringsmiddelen. Controle op de winning van olie en gas. Het werk van een inspecteur - en de klantenkring- varieert sterk. Geen gemakkelijke opdracht waar de Rijksinspectieraad mee kwam: een gezamenlijk instrument ontwikkelen om klanttevredenheid te meten bij 15 Rijksinspecties.

## **Een glimlach aan de balie, een wereld van verschil?**

Een klant aan de balie van een gemeentehuis wil vooral goed geholpen worden. Maar wat is precies 'goed geholpen'? Is een simpele glimlach genoeg, of speelt er meer? En wat is de rol van de gemeenteambtenaar? Samen met Benchmarking Publiekszaken deed InternetSpiegel onderzoek naar de relatie tussen klanttevredenheid en medewerkertevredenheid bij 42 gemeentebalies.



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