

Rijksgebouwendienst voert InternetSpiegel uit

## **Snel, inzichtelijk en goedkoop**

**Spiegeltje, spiegeltje aan de wand: wie heeft de meest tevreden medewerkers in het land? De InternetSpiegel geeft antwoord. Ook de Rijksgebouwendienst maakte er gebruik van. Het spiegelbeeld beviel haar wel. Projectleider Marion Wareman: ‘In vergelijking met andere overheidsorganisaties hebben we geen echte uitschieters. Dat is wel zo prettig.’**

Ruim 1.800 gebouwen, een bruto vloeroppervlak van circa 7 miljoen m<sup>2</sup> en 985 fte aan personeel. De Rijksgebouwendienst is letterlijk een grote werkgever. Dat er regelmatig een onderzoek onder medewerkers wordt gehouden, is dan ook niet zo vreemd. ‘Om de paar jaar meten we onder andere de tevredenheid van onze medewerkers’, vertelt Marion Wareman, senior adviseur personeel en organisatie en voorzitter van de projectgroep die het onderzoek organiseerde.

Eind 2004 kwamen de dienstleiding en de OR met het verzoek een onderzoek te organiseren. Aan de projectgroep de taak om het uit te voeren. Wareman: ‘Het is een bewuste keuze geweest om niet P&O, maar een projectgroep met vertegenwoordigers uit de hele organisatie, bij het onderzoek te betrekken. Het is van de medewerkers, dus moet het breed gedragen worden. Het mocht uitdrukkelijk geen “HRM-speeltje” zijn. Als duidelijk is dat het onderzoek iets van de hele organisatie is, wint het instrument aan geloofwaardigheid en draagvlak.’

### **Online**

Alle medewerkers in vast dienstverband, ruim negenhonderd, kregen van de DG hoogstpersoonlijk een mail met het verzoek aan het onderzoek deel te nemen. Ruim 72 procent gaf hieraan gehoor. Een goede score, beseft Wareman. ‘We streefden naar 66 procent, dus dit overtrof al onze verwachtingen.’ In ruim drie weken tijd werden alle antwoorden vergaard. Het hele onderzoek, inclusief de besluitvorming, duurde een kleine vier maanden. Dat is erg kort, weet Ted van Hintum, senior communicatieadviseur en mede-projectgroeplid. ‘Het heeft te maken met de manier waarop de InternetSpiegel is georganiseerd. Het is een online onderzoek. Dat betekent dat deelnemers in relatief korte tijd, wanneer het hen uitkomt, de vragen kunnen beantwoorden. Dat maakt deelname laagdrempelig. Het een zeer gebruikersvriendelijk systeem en heeft bovendien een gunstige prijs/prestatieverhouding.’

### **Betrokken**

Naast de vragen van de modules van de InternetSpiegel formuleerde De Rijksgebouwendienst ook een aantal eigen vragen. Wareman: ‘Over klantgerichtheid, medezeggenschap, samenwerking, P&O plus de uitgestippelde koers en ontwikkelingen.’ Via een e-mailnieuwsbrief werden de medewerkers wekelijks op de hoogte gehouden van de respons per afdeling tot dan toe. ‘Op deze wijze betrokken we de medewerkers nog meer bij het onderzoek. Tegelijkertijd konden we druk op de ketel zetten: de directieraad kon zonodig haar achterban aanspreken op gebrek aan deelname’, legt Van Hintum uit.

## **Benchmark**

Noemenswaardige zaken kwamen niet echt uit de InternetSpiegel naar voren. Ook niet na een benchmark met andere overheidsorganisaties. Want die mogelijkheid biedt het instrument. 'Uit de benchmark blijkt dat de Rijksgebouwendienst op geen enkel punt sterk afwijkt. Wij hebben geen echte uitschieters en dat is wel zo prettig. Dat neemt niet weg dat een aantal punten voor verbetering vatbaar is. Aan de hand van de verbetermatrix van de InternetSpiegel konden we deze er precies uithalen. Zowel op organisatieniveau als op directie- en afdelingsniveau is een verbeteragenda opgesteld. Zo kan het zijn dat een afdeling met het Rijksgebouwendienstbrede aandachtspunt *leaderschap* aan de slag gaat, op directieniveau de *communicatie* verbetert en op afdelingsniveau ook nog eens de *interne samenwerking* een nieuwe impuls geeft', aldus Wareman.

Volgend jaar wil de Rijksgebouwendienst haar resultaten vergelijken met andere ministeries. Van Hintum: 'Op dit moment is er nog geen goede vergelijking op departementaal niveau mogelijk. Wij zijn een van de eerste ministeries die van de InternetSpiegel gebruikmaken. Volgend jaar zijn dat er meer.'

## **Train the trainer**

Opvallend noemt Wareman het *train the trainer-idee* in de follow-up. 'De resultaten uit het onderzoek moeten op een bepaalde manier gelezen worden. Werkdruk moet bijvoorbeeld altijd in verhouding worden gezien tot werkstress. Het is belangrijk dat de leidinggevende dit soort zaken weet. Hij is de persoon die uiteindelijk samen met de medewerkers de veranderingen tot stand moet brengen. Daarom heeft ontwikkelaar TNS NIPO samen met P&O'ers – steeds op verschillend niveau – workshops gegeven. Als een estafettestokje ging de kennis over de InternetSpiegel door de organisatie.' 'Over twee jaar doen wij weer een onderzoek met de InternetSpiegel. Deze methode is snel en inzichtelijk. Het instrument geeft op kosteneffectieve wijze een degelijke onderbouwing voor het HRM-beleid', besluit Wareman.

De InternetSpiegel is ontwikkeld door BZK in samenwerking met onderzoeksbureau TNS NIPO. Het is een online instrument waarmee overheidsorganisaties zelfstandig of met ondersteuning een onderzoek onder medewerkers kunnen uitvoeren. De InternetSpiegel kent een uitgebreide database met benchmark-gegevens, dus resultaten kunnen direct worden gespiegeld aan die van vergelijkbare organisaties. Er is geen specifieke onderzoekskennis voor nodig. Het hele onderzoekstraject – van voorbereiding tot rapportage – is geautomatiseerd. Daardoor wordt de onderzoeksduur aanzienlijk teruggebracht. Voor het samenstellen van de vragenlijsten biedt de InternetSpiegel twee basismodules en een groot aantal keuzemodules. In de keuzemodules komen thema's aan de orde als de relatie met collega's, resultaatgerichtheid, primaire arbeidsvoorwaarden en loopbaanontwikkelingsmogelijkheden. Organisaties kunnen daarnaast hun eigen vragen opstellen.

*Meer informatie: [www.internetspiegel.nl](http://www.internetspiegel.nl)*