

Werkbelevingsonderzoek ISD BOL 2025

Hoe beleven medewerkers van ISD BOL hun werk? Waar gaat het goed? Welke thema's verdienen aandacht en op welke punten kan de organisatie verbeteren?





Postbus 380
6200 Aj Maastricht

tel. 043-326 29 92
info@flycatcher.nl
www.flycatcher.eu

volg ons op [LinkedIn](#)

© Flycatcher Internet Research, 2025

Dit document is auteursrechtelijk beschermd en enkel voor eigen gebruik door onze formele opdrachtgever. Publicatie van en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van Flycatcher beslist niet toegestaan. Flycatcher kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor vrije interpretaties van de resultaten in dit document.

Inhoud

Hoofdstuk	Titel	Pagina
	Managementsamenvatting	1
1	Inleiding en leeswijzer	5
2	Gemiddelde scores	7
3	Resultaten per thema	10
	Uitkomstmaten	
3.1	Tevredenheid	11
3.2	Plezier in het werk	14
3.3	Betrokkenheid	17
3.4	Ambassadeurschap	20
	Energiebronnen / stressoren	
3.5	Samenwerken	23
3.6	Zelfstandig werken	27
3.7	Uitdaging in het werk	29
3.8	Ontwikkelmogelijkheden	32
3.9	Communicatie	35
3.10	Leiderschap	38
3.11	Werkdruk	41
3.12	Ongewenst gedrag	44
3.13	Aanvullende thema's	48
	Bereikbaarheid	48
	Veilig werkklimaat	48
	Werkomstandigheden / hulpmiddelen	49
	Hybride werken	51
	Personeelsbeleid	52
	Ondernemingsraad (OR)	53
	Veranderingen	53
	Missie & visie	54
4	Verantwoording	55
	Bijlagen	57
	1. Toelichting bij de thema's	57
	2. Toelichting bij nadere analyses	58
	3. Themascoring per personeelskenmerk	60
	4. Personeelskenmerken respondenten	63
	5. Correlatiematrix	66

Management samenvatting



In augustus/september 2025 heeft Flycatcher in opdracht van ISD BOL een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd onder haar medewerkers. Dit is grotendeels een herhaling van een onderzoek dat in het najaar van 2019 is uitgevoerd.

De werkbeleving is in kaart gebracht door medewerkers via een online vragenlijst hun mening te laten geven over hun eigen ervaringen bij ISD BOL. In totaal hebben 58 medewerkers aan het onderzoek deelgenomen (77%).

De resultaten geven inzicht in waar het goed gaat maar ook waar bedreigingen zitten en waar kansen voor verbetering liggen. Daarnaast geven de resultaten inzicht in een aantal ISD BOL specifieke onderwerpen.



Het werken bij ISD BOL wordt gemiddeld
beoordeeld met een:

8,4



- › medewerkers zijn significant meer tevreden over het werken bij ISD BOL dan in 2019;
- › bijna alle themascores zijn significant hoger t.o.v. 2019 en dan de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking;
- › medewerkers zijn het meest positief over het leiderschap en zelfstandig werken en het minst positief over de werkdruk;
- › de belangrijkste aandachtspunten zijn uitdaging in het werk, ontwikkelmogelijkheden en communicatie (alle drie bepalend voor alle uitkomstmaten);
- › er is geen significante verandering in de beoordeling van de verschillende aspecten over hybride werken t.o.v. 2023.

Tevredenheid

Het werken bij ISD BOL wordt gemiddeld met een 8,4 beoordeeld. Dit cijfer is significant hoger dan in 2019; toen was het een 7,3. Ook is het significant hoger dan in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.

De tevredenheid van medewerkers wordt voornamelijk beïnvloed door de thema's ontwikkelmogelijkheden, communicatie, uitdaging in het werk en leiderschap. De eerste drie thema's scoren relatief laag, dus moeten aangepakt worden om de tevredenheid te verbeteren. Deze thema's zijn ook aandachtspunten voor de andere uitkomstmaten (plezier in het werk, betrokkenheid en ambassadeurschap), waardoor ook de andere uitkomstmaten zullen verbeteren.

Plezier in het werk

Ruim negen tiende van de medewerkers heeft plezier in het werk en vindt het werk nuttig en zinvol en interessant. Ze ervaren significant meer plezier in hun werk dan medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking. Ook ervaren ze significant meer plezier dan in 2019 (79 vs. 71).

Betrokkenheid

De score voor de betrokkenheid bij ISD BOL is 73. Deze score is significant hoger dan in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.

Een grote meerderheid van de medewerkers voelt zich thuis binnen ISD BOL (88%), probeert hun werk continue te verbeteren (87%) en voelt zich medeverantwoordelijk voor de resultaten (88%) en de reputatie (83%) van ISD BOL. Een derde ervaart problemen van ISD BOL echter niet als hun eigen problemen.

Ambassadeurschap

Ambassadeurschap wordt door medewerkers van ISD BOL met een score van 77 beoordeeld. Deze score is significant hoger dan in 2019 en dan de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.

Ongeveer negen tiende van de medewerkers laat zelden of nooit aan anderen blijken dat ze liever bij een andere organisatie zouden willen werken, dat ze zich niet serieus genomen voelen en dat ze het management incompetent vinden. Toch geeft 57% aan soms stoom te moeten afblazen na een werkdag.

Aandachtspunten

Uitdaging in het werk

De score voor uitdaging in het werk is significant hoger dan in 2019 (68 vs. 57) en dan de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking. Toch is dit thema een aandachtspunt voor alle uitkomstmaten.

De uitdaging in het werk kan met name verbeterd worden door het gevoel weg te nemen dat medewerkers meer kunnen dan het werk vereist. Twee vijfde geeft aan dit gevoel te hebben.

Ontwikkelmogelijkheden

Medewerkers zijn significant meer tevreden over de ontwikkelmogelijkheden ten opzichte van 2019 (67 vs. 54), maar dit thema blijft een aandachtspunt voor alle uitkomstmaten.

De score voor het thema ontwikkelmogelijkheden kan voornamelijk verbeterd worden door de mogelijkheden om door te groeien of om promotie te maken, aan te pakken. Ruim de helft vindt deze mogelijkheden voldoende, maar 14% vindt dat ze onvoldoende zijn en 34% vindt ze niet voldoende maar ook niet onvoldoende.

Communicatie

Ook communicatie is een aandachtspunt voor alle uitkomstmaten. Medewerkers zijn wel significant positiever over dit thema vergeleken met 2019 en met medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.

Volgens bijna een vijfde van de medewerkers lijken belangrijke beslissingen vaak uit het niets te komen. Dit moet aangepakt worden om de communicatie te verbeteren.

Overige thema's

Samenwerken

Medewerkers van ISD BOL hebben het samenwerken met een score van 79 beoordeeld. Het is duidelijk dat medewerkers een goede samenwerking hebben met hun directe collega's. Vrijwel alle medewerkers geven aan hulp van directe collega's te krijgen als dat nodig is (99%), steun van ze te krijgen bij het oplossen van problemen (98%) en dat ze goed met collega's kunnen opschieten (96%).

De samenwerking met collega's van andere teams is iets minder goed beoordeeld. Desalniettemin kan 89%

goed opschieten met deze collega's, krijgt 82% hulp van ze als dat nodig is en krijgt 76% steun van ze bij het oplossen van problemen.

Zelfstandig werken

Ook over de mate van zelfstandig werken zijn medewerkers erg positief. Het thema scoort 83, dit is significant hoger dan in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking en dan de score in 2019.

Vrijwel alle medewerkers geven aan dat ze voldoende beslissingsbevoegdheid hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren (95%) en dat ze zelf hun werk kunnen indelen en plannen (93%). Ongeveer negen tiende krijgt bovendien voldoende ruimte om eigen initiatieven te ontplooiën en zelf te bepalen op welke manier zij hun werk uitvoeren.

Leiderschap

Het thema leiderschap is van alle thema's het hoogst beoordeeld met een 86. Deze score is significant hoger dan in 2019 en dan de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.

Zo geven vrijwel alle medewerkers aan dat ze goed kunnen opschieten met hun leidinggevende (98%), dat hun leidinggevende hen op een aardige manier behandelt (98%), dat hun leidinggevende hen steunt bij het oplossen van problemen (97%), dat zij gewaardeerd voelen door hun leidinggevende (95%) en dat zij hun leidinggevende om hulp of advies kunnen vragen (95%).

Werkdruk

Werkdruk wordt van alle thema's als laagst beoordeeld met een 61. Medewerkers ervaren echter significant minder werkdruk dan medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking, maar wel evenveel als in 2019.

Een derde heeft (bijna) altijd te maken met piekbelastingen en het gevoel dat het werk nooit af is. Daarnaast ervaart bijna de helft soms een hoge werkdruk en maakt twee vijfde zich soms zorgen over achterstanden in het werk. Toch geeft 44% zelden of nooit een hoge werkdruk te ervaren.

Ongewenst gedrag

Ongeveer een kwart van de medewerkers van ISD BOL is in de afgelopen zes maanden slachtoffer geweest van

minimaal één vorm van ongewenst gedrag op de werkvloer. Dit is vergelijkbaar met 2019.

Ruim een tiende is binnen (op de locaties van) ISD BOL slachtoffer geweest van intimiderend gedrag, buitensporig pesten en sarcasme, gewelddadige bedreigingen en fysieke of feitelijke mishandeling en/of seksuele intimidatie. Buiten de locaties van ISD BOL is bijna een vijfde slachtoffer geweest van de eerste drie genoemde vormen hierboven en discriminatie. De slachtoffers ervaren het ongewenst gedrag als helemaal niet ernstig tot redelijk ernstig (dit geldt voor zowel binnen als buiten ISD BOL). Bij bijna alle gevallen buiten ISD BOL heeft een klant het ongewenst gedrag vertoond.

Aanvullende thema's

Bereikbaarheid

Ongeveer drie vijfde van de medewerkers van ISD BOL is tevreden over de telefonische bereikbaarheid van collega's. Daarnaast geeft 45% aan dat medewerkers bereid zijn de telefoon van afwezige collega's over te nemen.

Veilig werkklimaat

Negen tiende van de medewerkers voelt zich veilig binnen hun eigen afdeling en ruim vier vijfde voelt zich veilig binnen ISD BOL.

Werkomstandigheden / hulpmiddelen

Ongeveer twee derde van de medewerkers is tevreden over de werkplekken op kantoor en negen tiende vindt dat er voldoende werkplekken beschikbaar zijn. Bovendien geven vrijwel alle medewerkers aan dat ze over genoeg tools beschikken om hun werk goed uit te kunnen oefenen (96%) en het belangrijk te vinden dat actuele thema's tijdens het werkoverleg of briefing besproken worden (95%). Volgens 47% bestaat er voldoende vrijheid om standaard documenten aan te passen, terwijl 26% dit onvoldoende vindt. Daarnaast vindt 23% de temperatuur op de werkvloer aangenaam, terwijl 36% het hier niet mee eens is.

Hybride werken

Ruim negen tiende van de medewerkers is tevreden over hun thuiswerkplek en ruim drie kwart is tevreden over het huidige hybride werken. Bijna twee derde vindt niet dat er meer dagen verplicht op kantoor gewerkt moet worden, terwijl 21% dit wel vindt. Daarnaast geeft 55% aan zich thuis niet minder betrokken te voelen bij ISD BOL dan op kantoor, terwijl 23% zich wel minder betrokken voelt. De beoordeling van de verschillende aspecten van hybride werken is niet significant veranderd ten opzichte van 2023 (eigen onderzoek door ISD BOL uitgevoerd).

Personeelsbeleid

De helft van de medewerkers geeft aan dat ISD BOL haar personeelsbeleid op de levensfasen van haar medewerkers afstemt, terwijl 40% geen uitgesproken mening heeft hierover. Daarnaast is zeven tiende van de medewerkers tevreden over de gesprekscyclus (het goede gesprek) en vindt drie kwart dat dit gesprek serieus wordt gevoerd.

Ondernemingsraad (OR)

Vier vijfde van de medewerkers vindt dat de OR goed bereikbaar is. Bovendien vindt ruim de helft van de medewerkers dat de afdelingen binnen ISD BOL evenredig worden vertegenwoordigd in de OR, terwijl 38% neutraal is hierover.

Veranderingen

Ongeveer zeven tiende van de medewerkers geeft aan voldoende geïnformeerd te worden over nieuwe of veranderende taken en voldoende begeleiding te krijgen om nieuwe of veranderende taken eigen te maken. Verder geeft bijna twee derde aan dat het hun eigen verantwoordelijkheid is om bij veranderingen voor begeleiding en naar informatie te vragen.

Missie en Visie

(Bijna) drie vijfde van de medewerkers is bekend met de missie en visie van ISD BOL en draagt hieraan zelf actief bij. Daarnaast werken de missie en visie van ISD BOL door in de dagelijkse werkzaamheden van 59% van de medewerkers.

Hoofdstuk 1

Inleiding en leeswijzer

In opdracht van ISD BOL heeft Flycatcher in augustus/september 2025 een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd onder alle medewerkers van ISD BOL.

De belangrijkste doelstelling van het onderzoek was het in kaart brengen van de manier waarop de medewerkers van ISD BOL het werk ervaren. Geïnspireerde medewerkers zijn onmisbaar: hun houding en gedrag hebben een grote weerslag op de kwaliteit van het werk. Zij hebben immers meer plezier in hun werk, doen hun werk beter, zijn productiever en hebben meer oog voor de prestatie van de organisatie als geheel.

De mening van de medewerkers is in kaart gebracht via een online vragenlijst. Medewerkers gaven daarin hun mening over de eigen ervaringen met het werk dat ze doen. De resultaten geven inzicht in waar eventuele knelpunten zitten, waar het goed gaat, waar bedreigingen zitten, maar ook waar kansen voor verbetering liggen.

Onderzoeksmodel

Het onderzoek is gebaseerd op een model waarin uitgegaan wordt van tevredenheid, plezier, betrokkenheid en ambassadeurschap als centrale maten voor de totale werkbeleving. Wij noemen dit de uitkomstmaten.

De uitkomstmaten worden positief of negatief beïnvloed door de overige gemeten thema's. Op de volgende pagina is het onderzoeksmodel weergegeven, waarin te zien is welke thema's uitkomstmaten zijn en welke thema's als energiebronnen of juist als stressoren beschouwd worden. In overleg is een aantal thema's toegevoegd voor ISD BOL: bereikbaarheid, veilig werkklimaat, werkomstandigheden / hulpmiddelen, personeelsbeleid, ondernemingsraad, veranderingen en missie & visie.

Organisatierapport

Dit rapport bevat de resultaten van de totale groep medewerkers van ISD BOL. Voor alle scores die in het rapport worden weergegeven, geldt hoe hoger de score, hoe beter/positiever.

In hoofdstuk 2 worden algemene resultaten weergegeven, alsook de gemiddeldes per afdeling. Daarnaast wordt in hoofdstuk 2 de samenhang tussen thema's besproken. Een overzicht van de samenhang tussen de verschillende thema's geeft aan in hoeverre een hoge of lage score op een thema samenhangt met een hoge of lage score op een ander thema. Dit kan relevant zijn bij de interpretatie van de resultaten.

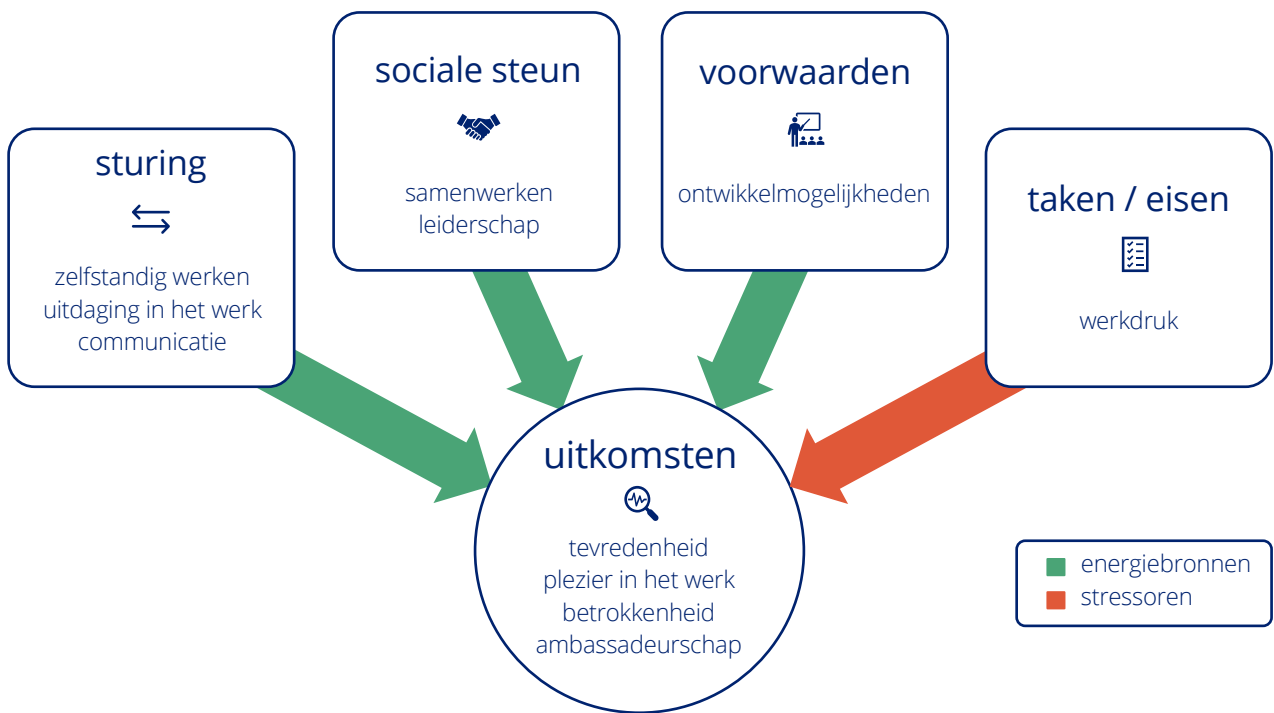
In hoofdstuk 3 worden de vier uitkomstmaten verder uitgediept, gevolgd door de resterende thema's (energiebronnen en stressoren) en de aanvullende thema's.

Een uitgebreide verantwoording van het onderzoek is te vinden in hoofdstuk 4. Een overzicht van de thema's die in het onderzoek gemeten zijn, staat in bijlage 1.

Dashboard

De resultaten van het werkbelevingsonderzoek zijn ook terug te vinden in het online dashboard middels de volgende link: <https://resultaten.flycatcher.eu>.

Het onderzoeksmodel¹:



¹ Dit model is gebaseerd op het *Demand-Control* model van Karasek, uitgebreid met het begrip sociale steun. Ook zijn componenten van het *Job Characteristics* model van Hackman & Oldman en het *Job Demands - Resources* (JD-R) model van Bakker & Demerouti opgenomen.

Hoofdstuk 2

Gemiddelde scores

In dit hoofdstuk worden de gemiddelde scores per thema weergegeven. Ook wordt gekeken of er een samenhang (correlatie) bestaat tussen bepaalde thema's en worden de resultaten per afdeling getoond.

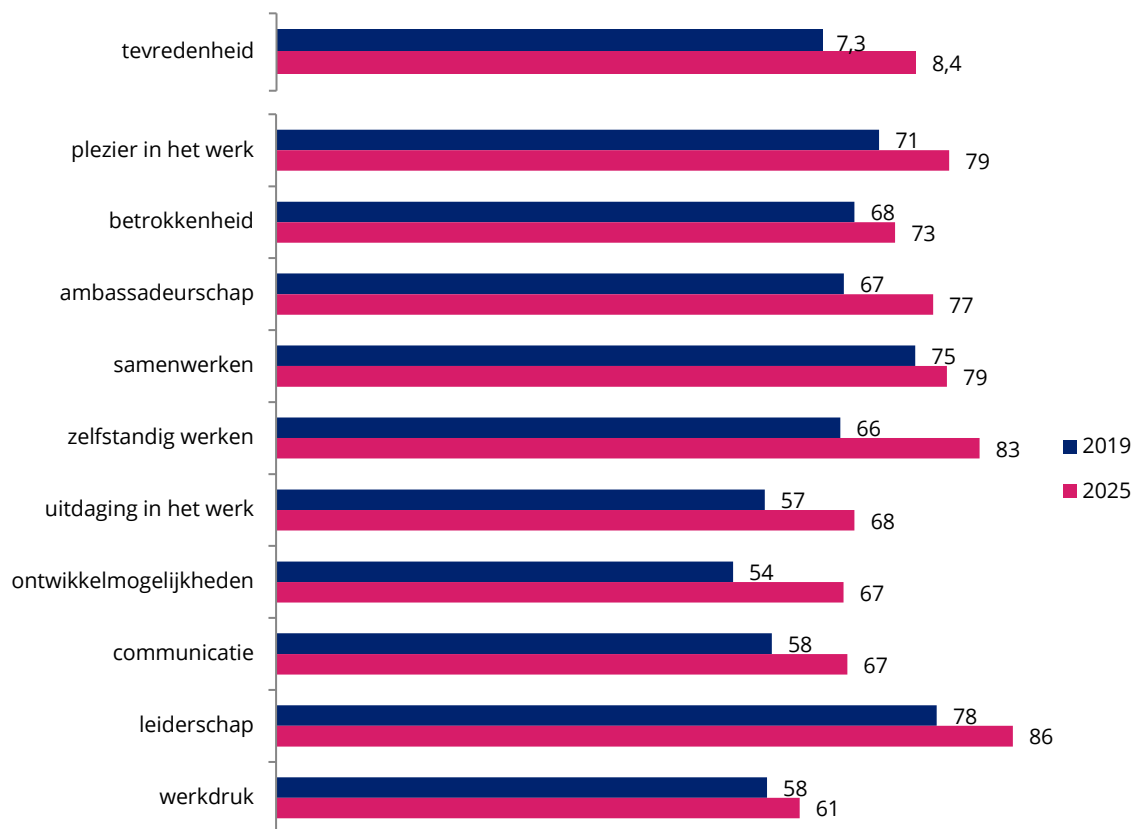
Themascores

Uit onderstaande scores blijkt dat de algemene tevredenheid over het werken bij ISD BOL met een 8,4 beoordeeld wordt. Medewerkers zijn het meest tevreden over het thema leiderschap, maar ook over het thema zelfstandig werken zijn medewerkers van ISD BOL tevreden. Het minst positief zijn medewerkers over de werkdruk gevolgd door ontwikkelmogelijkheden, communicatie en uitdaging in het werk. Hoe deze scores berekend zijn, is beschreven in bijlage 2.

In de tabel worden ook de standaarddeviaties weergegeven. Hieruit blijkt dat de individuele scores van de medewerkers vooral variëren bij het onderwerp ontwikkelmogelijkheden. Van dit thema zijn de antwoorden van individuele medewerkers het meest gespreid.

	2019	2025	standaarddeviatie
tevredenheid	7,3	8,4	1,2
plezier in het werk	71	79	16
betrokkenheid	68	73	14
ambassadeurschap	67	77	14
samenwerken	75	79	13
zelfstandig werken	66	83	14
uitdaging in het werk	57	68	15
ontwikkelmogelijkheden	54	67	24
communicatie	58	67	17
leiderschap	78	86	14
werkdruk*	58	61	18

* Voor alle scores geldt hoe hoger hoe beter. Een hogere score voor werkdruk betekent dat de werknemer minder werkdruk ervaart.



Samenhang tussen de verschillende thema's

In onderstaande tabel is een top vijf weergegeven van de thema's die het meest met elkaar samenhangen en waar een sterk verband tussen bestaat. De volledige correlatiematrix is te vinden in bijlage 5 en een toelichting hierover in bijlage 2. Wanneer er een sterk verband tussen twee thema's bestaat, wil dit zeggen dat als het ene thema beter of minder goed scoort, het andere thema ook beter of minder goed zal scoren. Het blijkt dat plezier in het werk sterk samenhangt met betrokkenheid, de algehele tevredenheid en ambassadeurschap. Daarnaast hangt tevredenheid samen met ambassadeurschap en betrokkenheid.

	correlatie
plezier in het werk - betrokkenheid	0,82
plezier in het werk - tevredenheid	0,78
plezier in het werk - ambassadeurschap	0,71
tevredenheid - ambassadeurschap	0,71
tevredenheid - betrokkenheid	0,70

Themascores per afdeling

In de onderstaande tabel zijn de respons en themascores per afdeling weergegeven. Scores zijn alleen weergegeven indien vijf of meer medewerkers per afdeling de vragenlijst hebben ingevuld.

	ISD BOL totaal (n = 58)	Bedrijfsvoering en Business Intelligence (n = 7)	Beleidsuitvoering I (n = 10)	Beleidsuitvoering II (n = 14)	Beleidsuitvoering III (n = 14)	Staf (n = 13)
respons	77%	100%	67%	78%	64%	100%
tevredenheid	8,4	9,0	7,5	8,0	8,6	8,8
plezier in het werk	79	82	67	78	83	84
betrokkenheid	73	71	62	73	75	79
ambassadeurschap	77	82	70	76	80	78
samenwerken	79	87	74	78	73	85
zelfstandig werken	83	85	88	78	76	89
uitdaging in het werk	68	68	68	68	67	69
ontwikkelmogelijkheden	67	73	44	68	68	78
communicatie	67	74	57	62	67	76
leiderschap	86	92	88	78	87	91
werkdruk	61	77	50	59	69	56

Hoofdstuk 3

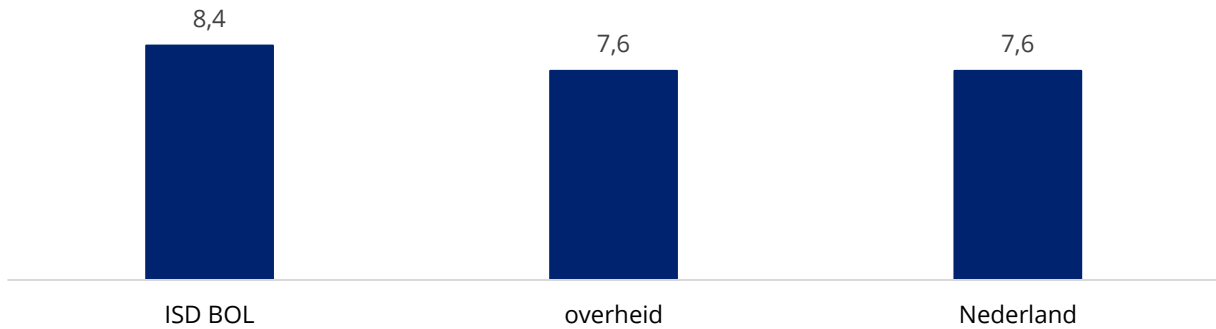
Resultaten per thema

In dit hoofdstuk worden de resultaten per thema weergegeven. Het hoofdstuk begint met de totale tevredenheid en andere uitkomstmaten en wordt gevolgd door de energiebronnen en stressoren. Een beschrijving van de inhoud van elk thema is te vinden in bijlage 1. Voor elk thema wordt een vergelijking gemaakt met de sector openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen (kort: overheid) en de werkende Nederlandse bevolking. Verder worden de resultaten op stellingniveau gepresenteerd en beschreven. Voor de tevredenheid en andere uitkomstmaten is een prioriteitenmatrix gemaakt en voor de thema's die aandacht behoeven, een verdiepende matrix. Elke paragraaf sluit af met een boomdiagram, waarin per thema aandachtsgroepen worden weergegeven. In bijlage 2 worden de nadere analyses verder toegelicht. Tot slot zijn ook de resultaten van de aanvullende thema's weergegeven.

3.1 Tevredenheid (uitkomstmaat)

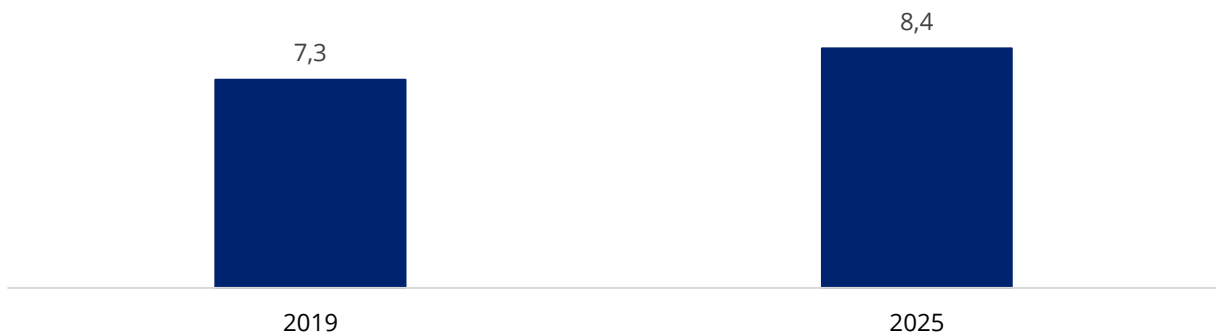
Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL zijn significant meer tevreden over hun werk dan medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

Medewerkers zijn significant meer tevreden over het werken bij ISD BOL dan in 2019.



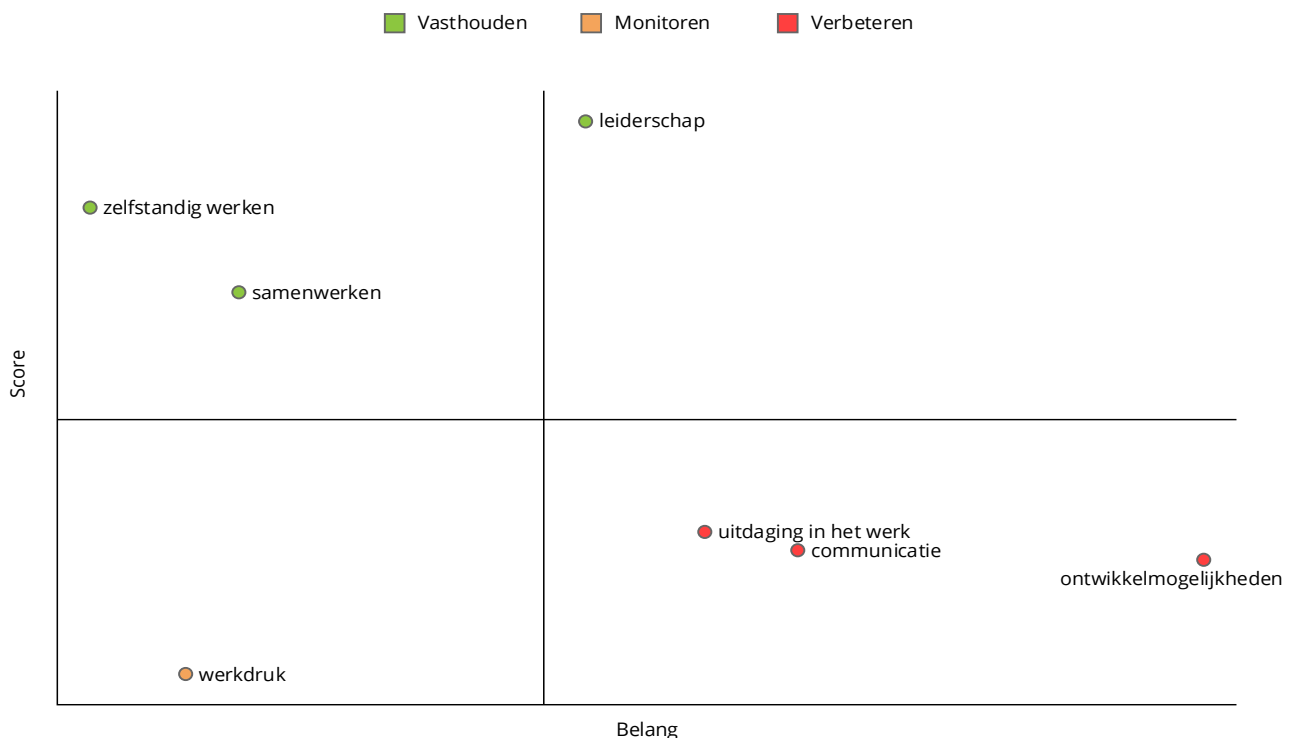
Rapportcijfer

Door middel van een rapportcijfer konden medewerkers aangeven hoe tevreden ze in het algemeen over het werken bij ISD BOL zijn. Het werken bij ISD BOL wordt gemiddeld met een 8,4 beoordeeld. De verdeling is te zien in onderstaande tabel.

	absoluut	relatief
1	0	0%
2	1	2%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	3%
7	4	7%
8	21	36%
9	24	41%
10	6	10%
totaal	58	100%
gemiddeld	8,4	

Prioriteitenmatrix

Onderstaande prioriteitenmatrix laat zien dat de totale tevredenheid voornamelijk beïnvloed wordt door de thema's ontwikkelmogelijkheden, communicatie, uitdaging in het werk en leiderschap. De eerste drie thema's scoren relatief laag. Wil ISD BOL de totale tevredenheid verhogen, dan zal de organisatie moeten focussen op deze thema's. Hoe de thema's verbeterd moeten worden, is te vinden in paragraaf 7 t/m 9. De relatief hoge score voor leiderschap moet vast gehouden worden.



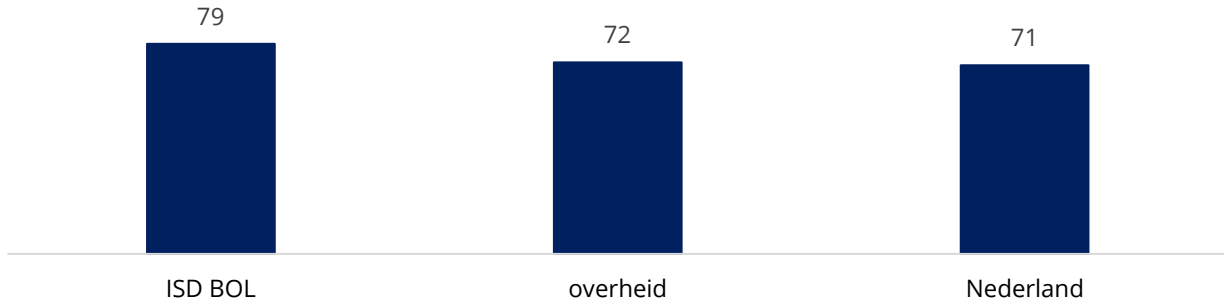
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.2 Plezier in het werk (uitkomstmaat)

Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL ervaren significant meer plezier in hun werk dan medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

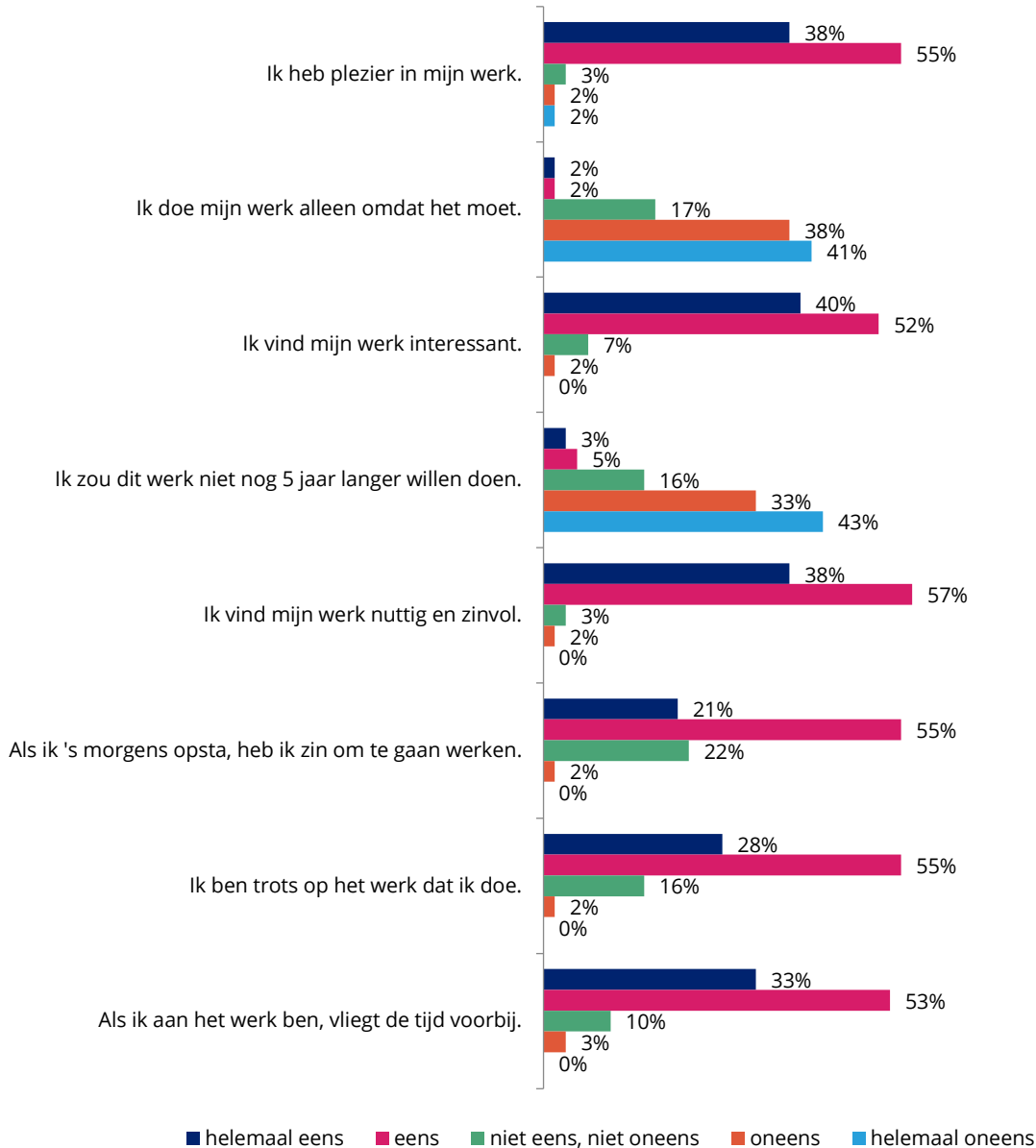
Medewerkers ervaren significant meer plezier in hun werk dan in 2019.



Resultaten per stelling

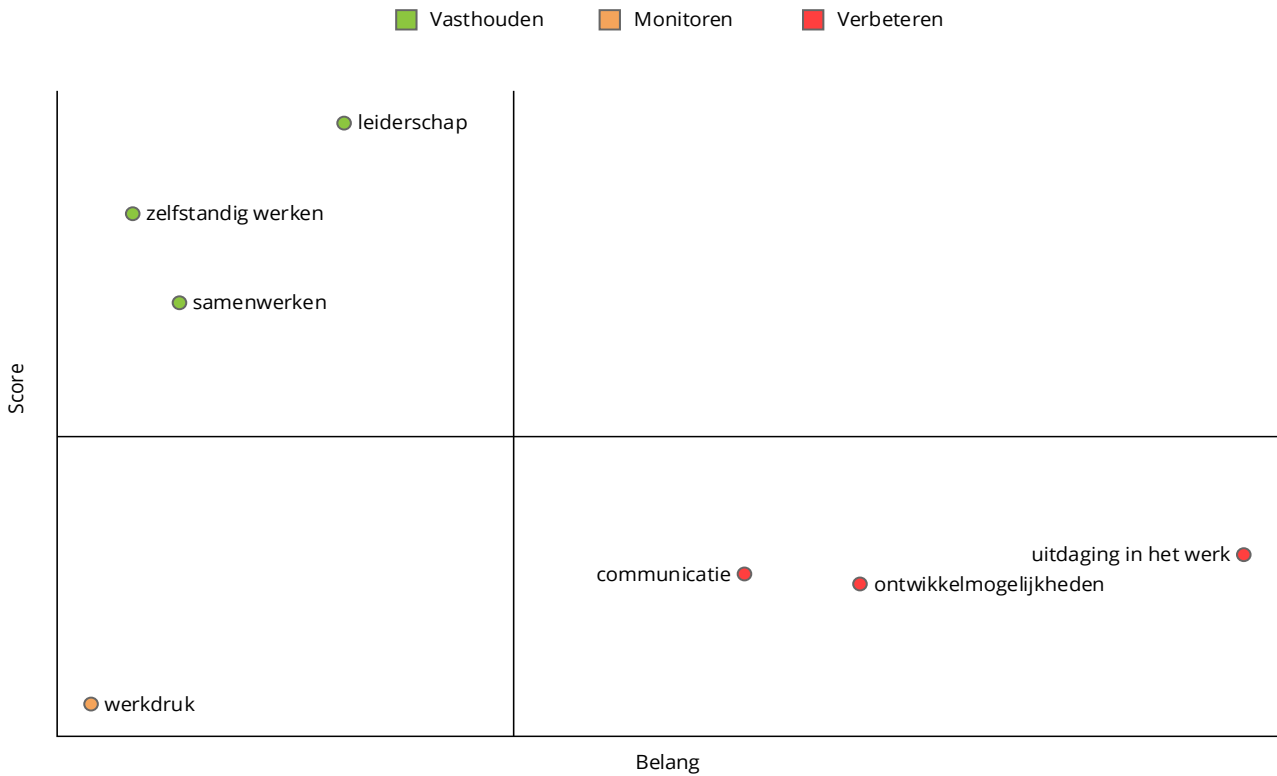
Een grote meerderheid van de medewerkers van ISD BOL heeft plezier in het werk (93%), vindt het werk nuttig en zinvol (95%) en interessant (92%), is trots op het werk (83%) en vindt dat de tijd voorbij vliegt als ze aan het werk zijn (86%). Slechts 4% doet het werk alleen omdat het moet en geeft 8% aan het werk niet nog 5 jaar langer te willen doen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over het werk dat je doet?



Prioriteitenmatrix

De prioriteitenmatrix laat zien dat uitdaging in het werk, ontwikkelmogelijkheden en communicatie belangrijk zijn voor het ervaren plezier in het werk van medewerkers. Deze thema's scoren relatief laag, dus moeten aangepakt worden om het plezier in het werk te verhogen. Hoe deze thema's verbeterd kunnen worden, is te vinden in paragraaf 7 t/m 9.



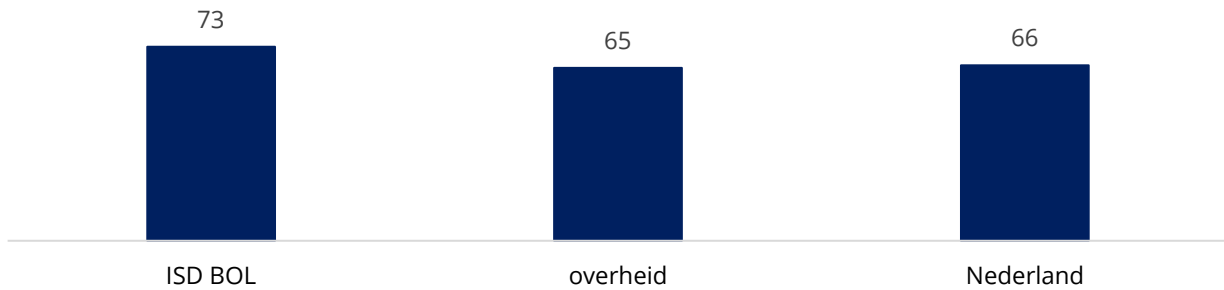
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.3 Betrokkenheid (uitkomstmaat)

Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL voelen zich significant meer betrokken bij hun werkgever dan medewerkers in de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

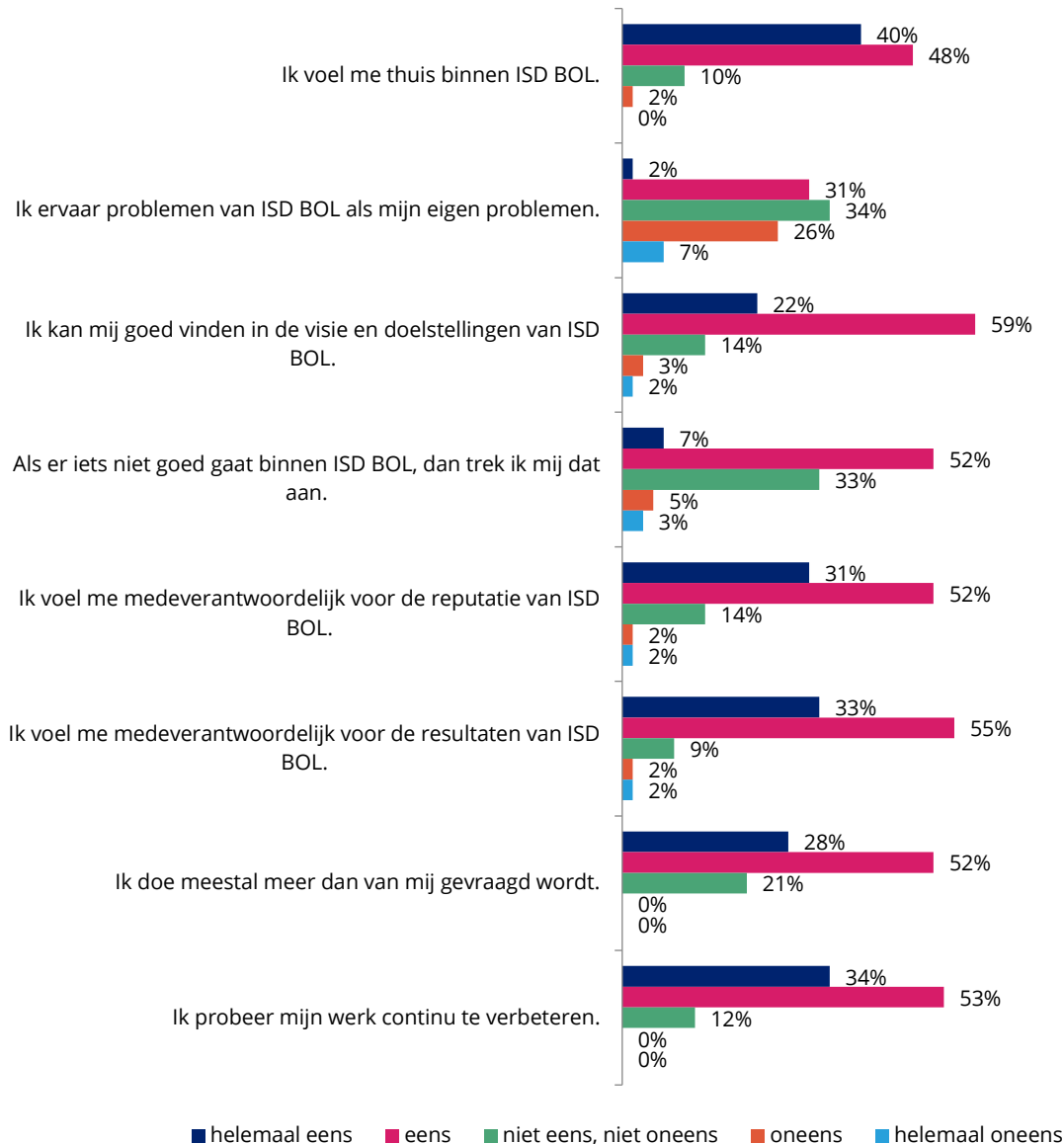
Medewerkers voelen zich bijna even betrokken bij ISD BOL als in 2019.



Resultaten per stelling

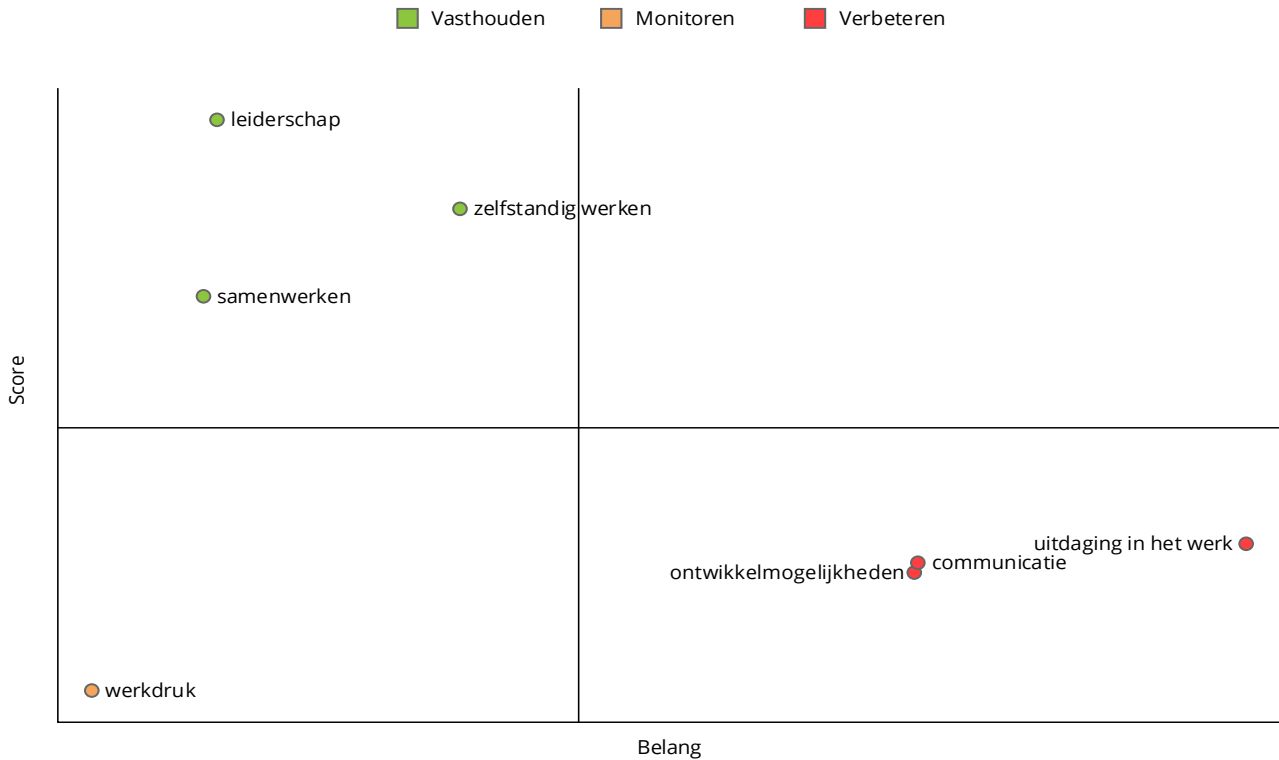
Een grote meerderheid van de medewerkers voelt zich thuis binnen ISD BOL (88%), probeert hun werk continue te verbeteren (87%) en voelt zich medeverantwoordelijk voor de resultaten (88%) en de reputatie (83%) van ISD BOL. Daarnaast geeft vier vijfde aan zich goed te kunnen vinden in de visie en doelstellingen van ISD BOL en meer te doen dan gevraagd wordt. Echter, een derde ervaart problemen van ISD BOL niet als hun eigen problemen en 8% trekt het zich niet aan als er iets niet goed gaat binnen ISD BOL (59% wel).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Prioriteitenmatrix

Uitdaging in het werk, ontwikkelmogelijkheden en communicatie zijn belangrijke voorwaarden voor een hoge betrokkenheid. De betrokkenheid kan met name verbeterd worden door deze thema's aan te pakken, omdat ze lager dan gemiddeld scoren. Waar precies op gefocust kan worden om deze thema's aan te pakken, is te vinden in paragraaf 7 t/m 9.



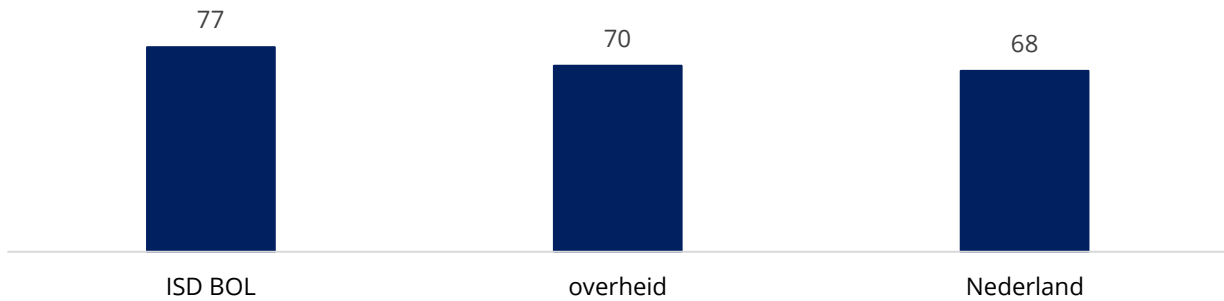
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.4 Ambassadeurschap (uitkomstmaat)

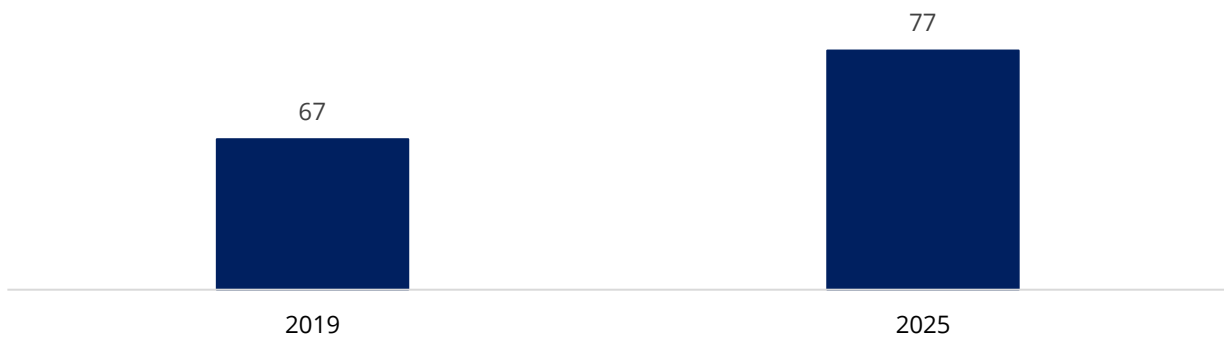
Score en benchmark

Het thema ambassadeurschap is significant beter beoordeeld door medewerkers van ISD BOL dan door medewerkers van de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

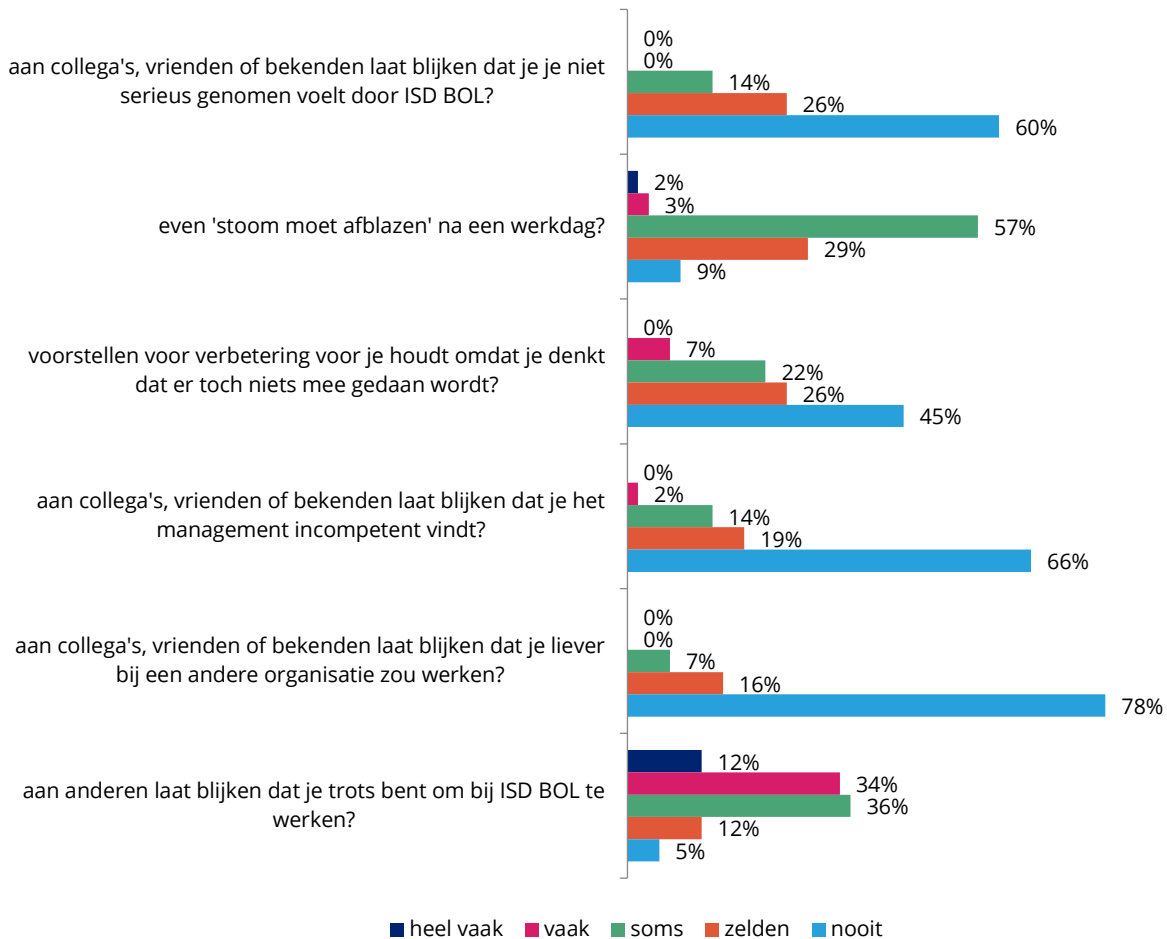
Het ambassadeurschap is significant hoger geworden ten opzichte van 2019.



Resultaten per stelling

Ongeveer negen tiende van de medewerkers laat zelden of nooit aan anderen blijken dat ze liever bij een andere organisatie zou willen werken (94%), dat ze zich niet serieus genomen voelen (86%) of dat ze het management incompetent vinden (85%). Daarnaast geeft zeven tiende aan zelden of nooit voorstellen voor verbetering voor zich te houden (7% doet dit (heel) vaak). Iets minder dan de helft laat vaak aan anderen blijken dat ze trots zijn om bij ISD BOL te werken (46%), terwijl 17% dit zelden of nooit doen. Tot slot geeft 57% aan soms stoom te moeten afblazen na een werkdag; 38% doet dit zelden of nooit.

Hoe vaak komt het voor dat je ...



Prioriteitenmatrix

Om ambassadeurschap onder de medewerkers van ISD BOL te verhogen, zijn ontwikkelmogelijkheden, communicatie en uitdaging in het werk de belangrijkste aandachtspunten. Door deze thema's aan te pakken, kan het ambassadeurschap verhoogd worden. In paragrafen 7 t/m 9 wordt beschreven hoe ze aangepakt kunnen worden. De relatief hoge score voor leiderschap moet vastgehouden worden.



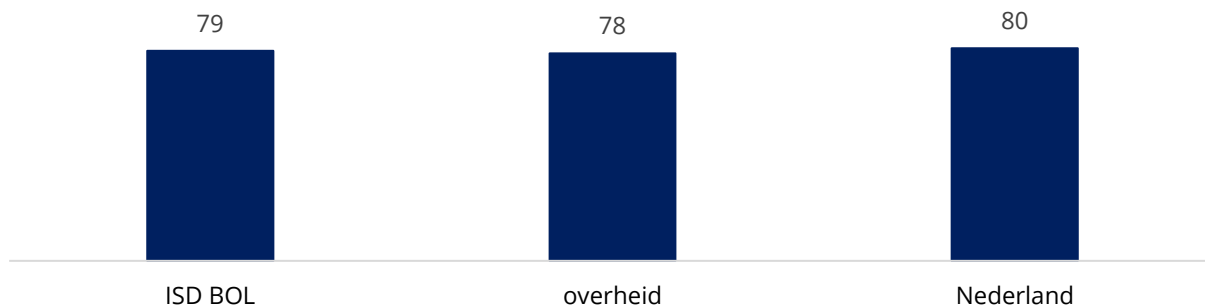
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.5 Samenwerken (energiebron)

Score en benchmark*

De score voor samenwerken is vergelijkbaar met de score van de sector overheid en van de Nederlandse werkende bevolking.



* Er zijn stellingen over samenwerking met collega's van een ander team toegevoegd voor ISD BOL die niet zijn meegenomen voor de sector overheid en werkend Nederland. Hierdoor is de score van ISD BOL niet één op één te vergelijken met de benchmarkcijfers.

Vergelijking in de tijd*

De score voor samenwerken is vergelijkbaar met 2019.

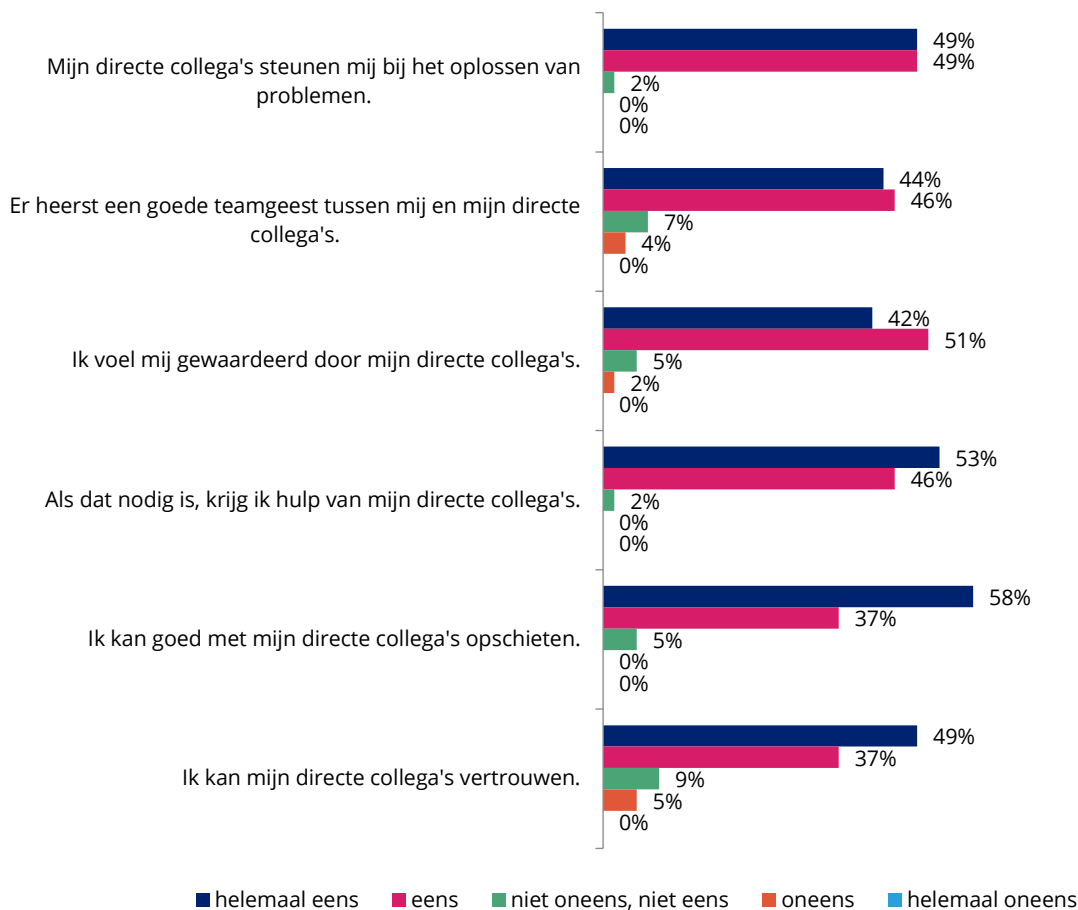


* De stellingen over samenwerking met collega's van een ander team zijn in 2025 toegevoegd aan het WBO. Hierdoor is de score van 2025 niet één op één te vergelijken met de score van 2019.

Resultaten per stelling

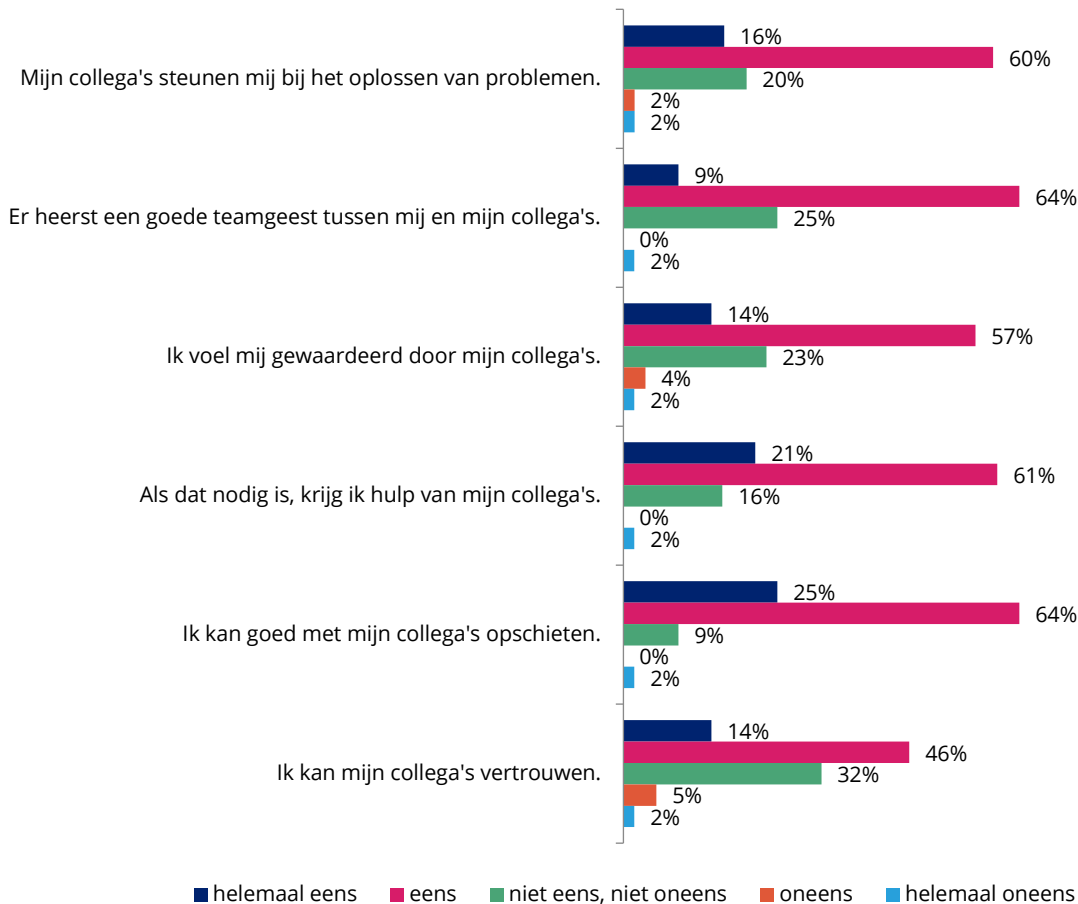
Van de 58 medewerkers die hebben deelgenomen aan het onderzoek, geven 57 medewerkers aan regelmatig samen te werken met collega's (98%). Bijna al deze medewerkers krijgen hulp van hun directe collega's als dat nodig is (99%), krijgen steun van hen bij het oplossen van problemen (98%) en kunnen goed met hen opschieten (96%). Ruim negen tiende voelt zich gewaardeerd door hun directe collega's (93%) en 90% geeft aan dat er een goede teamgeest heerst. Daarnaast kan 86% de directe collega's vertrouwen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over jouw directe collega's van jou eigen team?



56 medewerkers hebben ook vragen ingevuld over de samenwerking met collega's van een ander team. Negen tiende kan goed opschieten met collega's van een ander team en 82% krijgt hulp van hen als dat nodig is. Bovendien geeft ongeveer een kwart aan dat ze steun krijgen van collega's van een ander team (76%) en dat er een goede teamgeest heerst (73%). Zeven tiende voelt zich gewaardeerd door de collega's van een ander team en drie vijfde kan ze vertrouwen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over jouw collega's van een ander team?

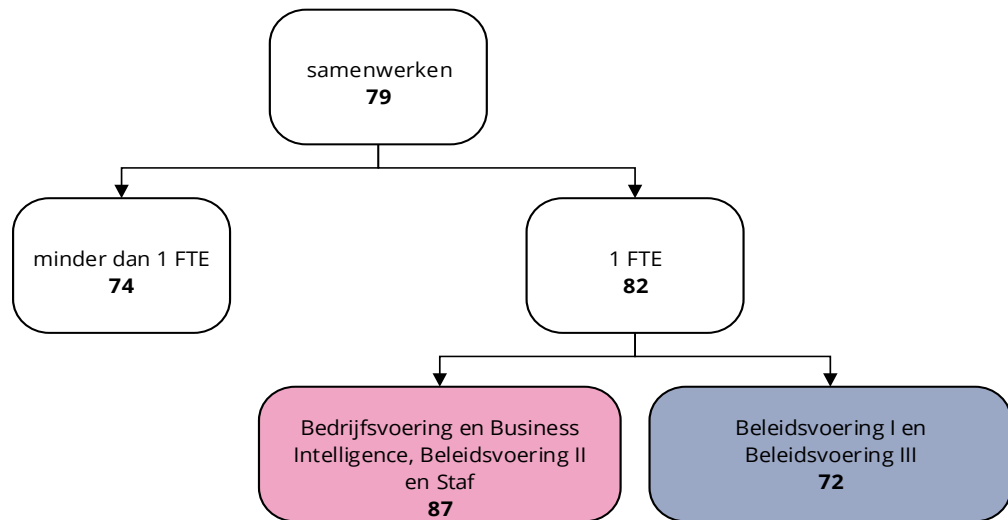


Verdiepende prioriteitenmatrix

Omdat het thema samenwerken niet als aandachtspunt bij een van de uitkomstmaten naar voren is gekomen, is er geen (verdiepende) prioriteitenmatrix gemaakt.

Aandachtsgroepen

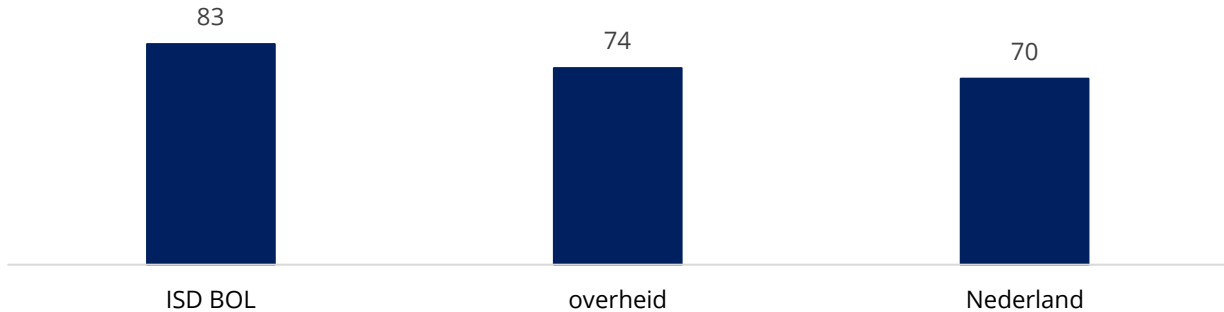
Medewerkers van de afdelingen Bedrijfsvoering en Business Intelligence, Beleidsvoering II en Staf die fulltime werken zijn het meest positief over de samenwerking met collega's. Het minst positief hierover zijn medewerkers van de afdelingen Beleidsvoering I en III die fulltime werken.



3.6 Zelfstandig werken (energiebron)

Score en benchmark*

De score voor zelfstandig werken is significant hoger bij ISD BOL dan bij de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



* Het thema zelfstandig werken bestond voor ISD BOL uit één stelling minder dan voor de sector overheid en werkend Nederland. Hierdoor is de score van ISD BOL niet één op één te vergelijken met de benchmarkcijfers.

Vergelijking in de tijd*

Medewerkers zijn significant positiever over de mate waarin zij in de gelegenheid zijn om zelfstandig te werken dan in 2019.

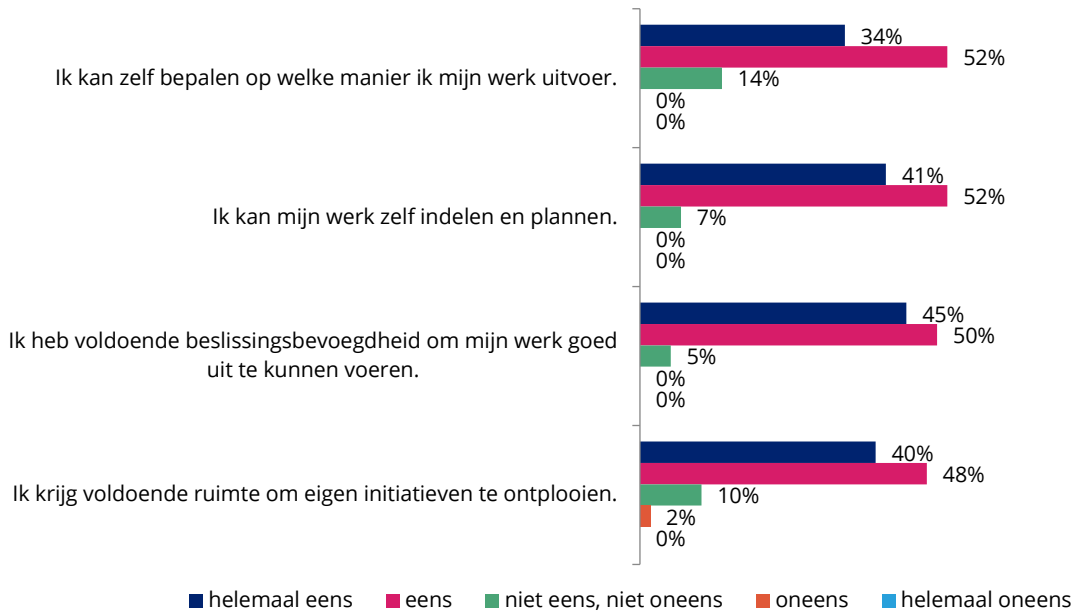


* In 2025 bestond het thema zelfstandig werken uit één stelling minder dan in 2019. Hierdoor is de score van 2025 niet één op één te vergelijken met de score van 2019.

Resultaten per stelling

Vrijwel alle medewerkers geven aan dat ze voldoende beslissingsbevoegdheid hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren (95%) en dat ze zelf hun werk kunnen indelen en plannen (93%). Bijna negen tiende krijgt voldoende ruimte om eigen initiatieven te ontplooiën (88%) en zelf te bepalen op welke manier zij hun werk uitvoeren (86%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Verdiepende prioriteitenmatrix

Omdat het thema zelfstandig werken niet als aandachtspunt bij een van de uitkomstmaten naar voren is gekomen, is er geen (verdiepende) prioriteitenmatrix gemaakt.

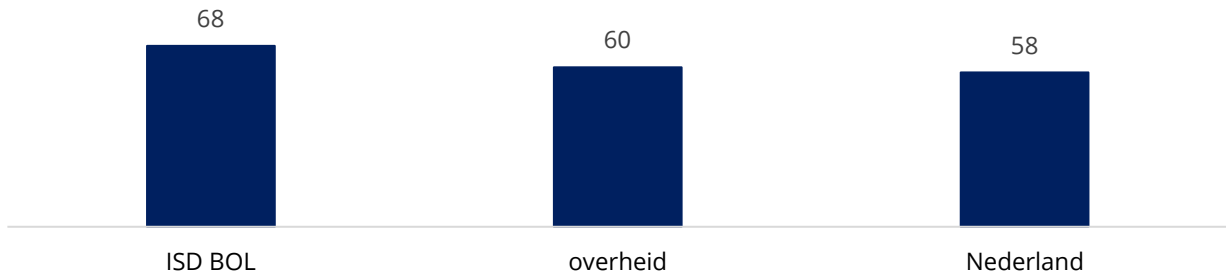
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.7 Uitdaging in het werk (energiebron)

Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL geven een significant hogere score voor uitdaging in het werk vergeleken met medewerkers van de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

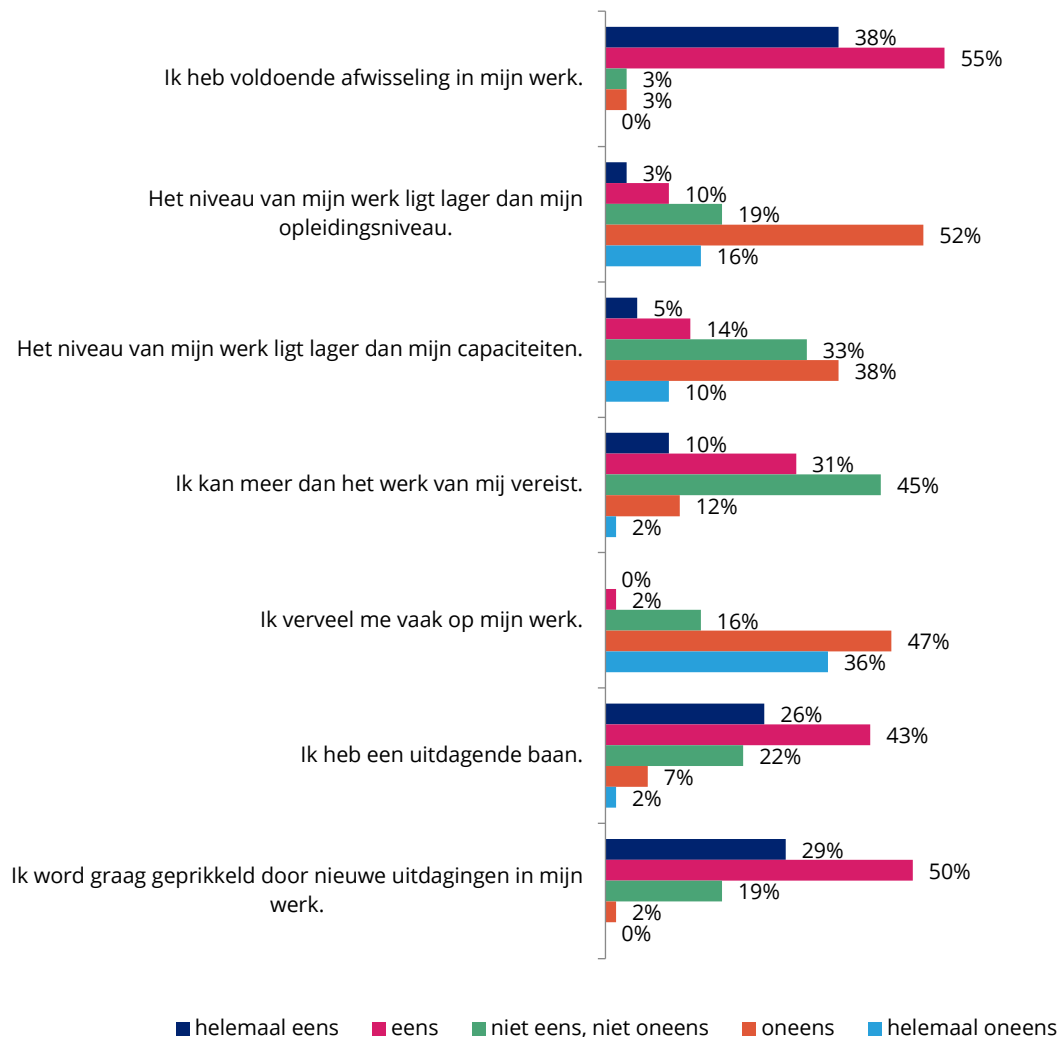
De score voor uitdaging in het werk is significant hoger dan in 2019.



Resultaten per stelling

Een grote meerderheid van de medewerkers heeft voldoende afwisseling in het werk (93%), verveelt zich niet op het werk (83%) en wordt graag geprikkeld door nieuwe uitdagingen in het werk (79%). Verder geeft ongeveer zeven tiende aan een uitdagende baan te hebben (69%). In tegenstelling geeft 41% aan meer te kunnen dan het werk vereist, vindt 19% dat het niveau van het werk lager ligt dan hun capaciteiten en vindt 13% dat het niveau van het werk lager ligt dan hun opleidingsniveau.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Verdiepende prioriteitenmatrix

Onderstaande verdiepende prioriteitenmatrix laat zien dat uitdaging in het werk met name verbeterd kan worden door het aanpakken van het gevoel dat medewerkers meer kunnen dan het werk vereist. Door de uitdaging in het werk te verbeteren, worden ook de algehele tevredenheid, de betrokkenheid, het plezier in het werk en het ambassadeurschap verbeterd.



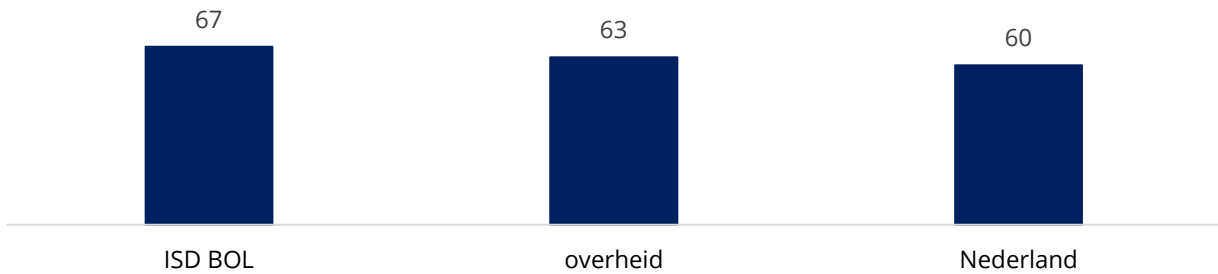
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.8 Ontwikkelmogelijkheden (energiebron)

Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL zijn bijna even positief over de ontwikkelmogelijkheden als de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

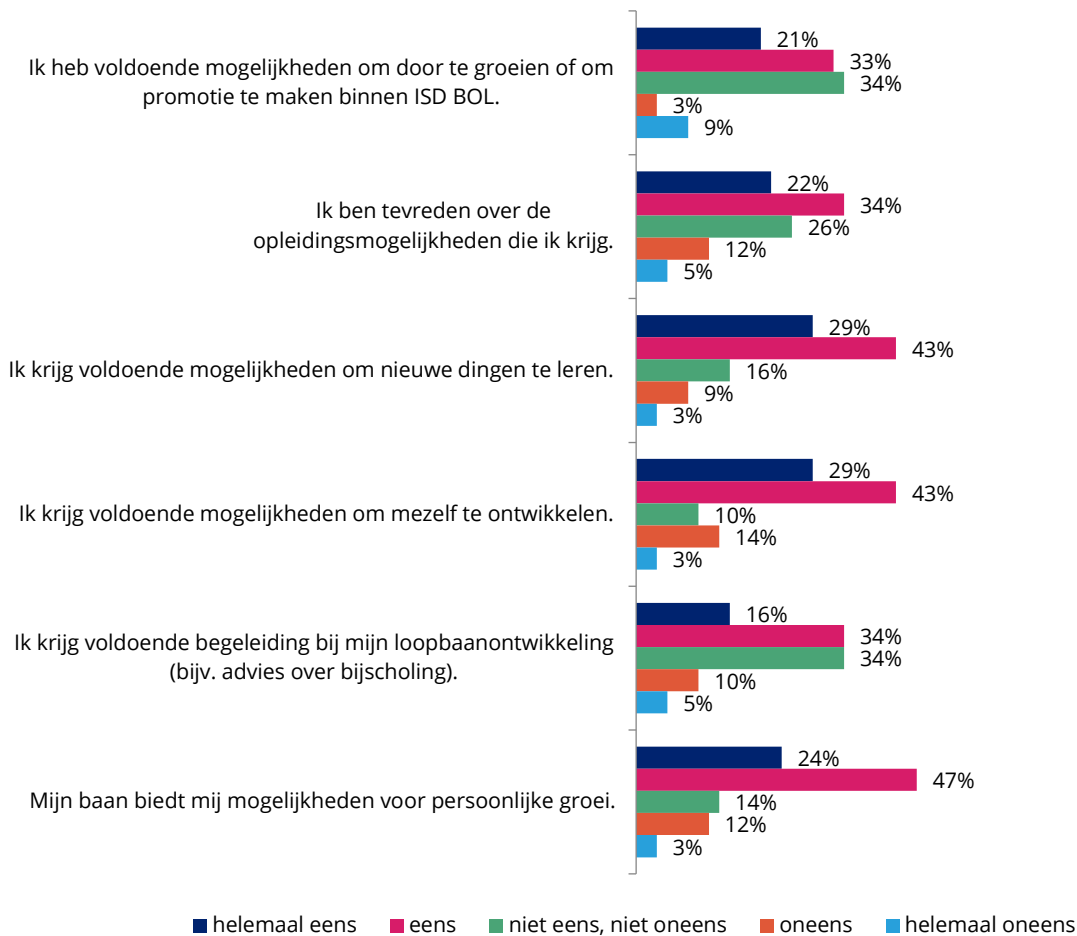
Medewerkers zijn significant positiever over de ontwikkelmogelijkheden dan in 2019.



Resultaten per stelling

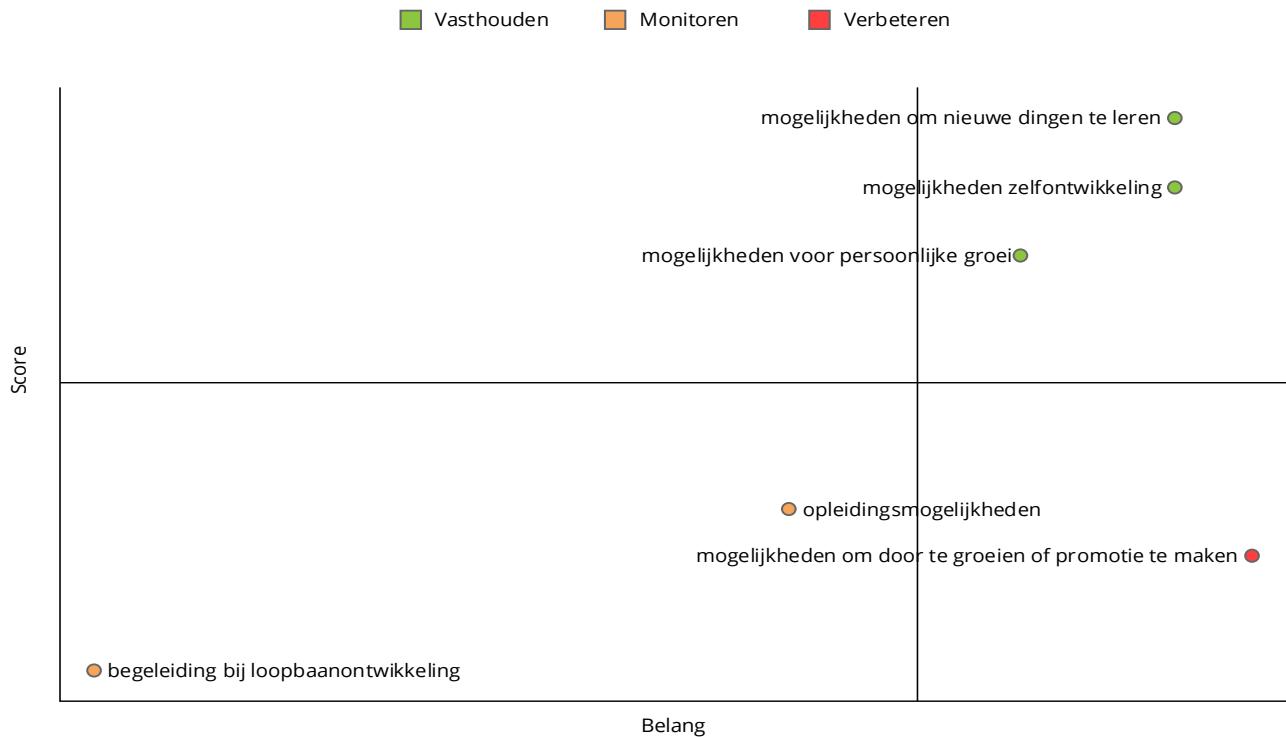
Ruim zeven tiende van de medewerkers vindt dat ze voldoende mogelijkheden krijgen om zichzelf te ontwikkelen (72%) en om nieuwe dingen te leren (72%) en dat de baan mogelijkheden biedt voor persoonlijke groei (71%). Over een aantal zaken zijn de meningen echter verdeeld. Zo geeft ruim de helft aan voldoende mogelijkheden te hebben om door te groeien of om promotie te maken (54%), terwijl 14% aangeeft dit onvoldoende te vinden en 34% niet voldoende maar ook niet onvoldoende. Ook vindt de helft de begeleiding bij loopbaanontwikkeling voldoende, maar vindt 15% dit onvoldoende en vindt 34% dit niet voldoende maar ook niet onvoldoende. Daarnaast is 56% tevreden over de opleidingsmogelijkheden, terwijl 17% ontevreden is en 26% geen uitgesproken mening heeft.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Verdiepende prioriteitenmatrix

Onderstaande verdiepende prioriteitenmatrix laat zien dat de mogelijkheden om door te groeien of promotie te maken, aangepakt moeten worden om de ontwikkelmogelijkheden te verbeteren. Door de ontwikkelmogelijkheden te verbeteren, worden ook de algehele tevredenheid, de betrokkenheid, het plezier in het werk en het ambassadeurschap verbeterd.



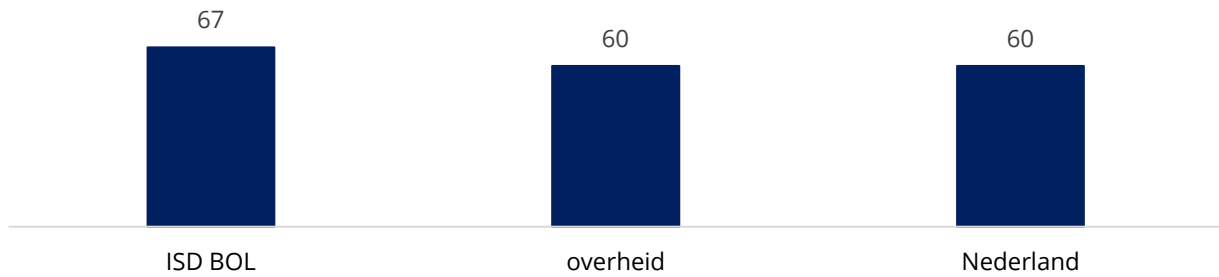
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.9 Communicatie (energiebron)

Score en benchmark*

Medewerkers van ISD BOL zijn significant positiever over de communicatie dan medewerkers van de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



* Er zijn drie stellingen toegevoegd bij het thema communicatie voor ISD BOL die niet zijn meegenomen voor de sector overheid en werkend Nederland. Hierdoor is de score van ISD BOL niet één op één te vergelijken met de benchmarkcijfers.

Vergelijking in de tijd

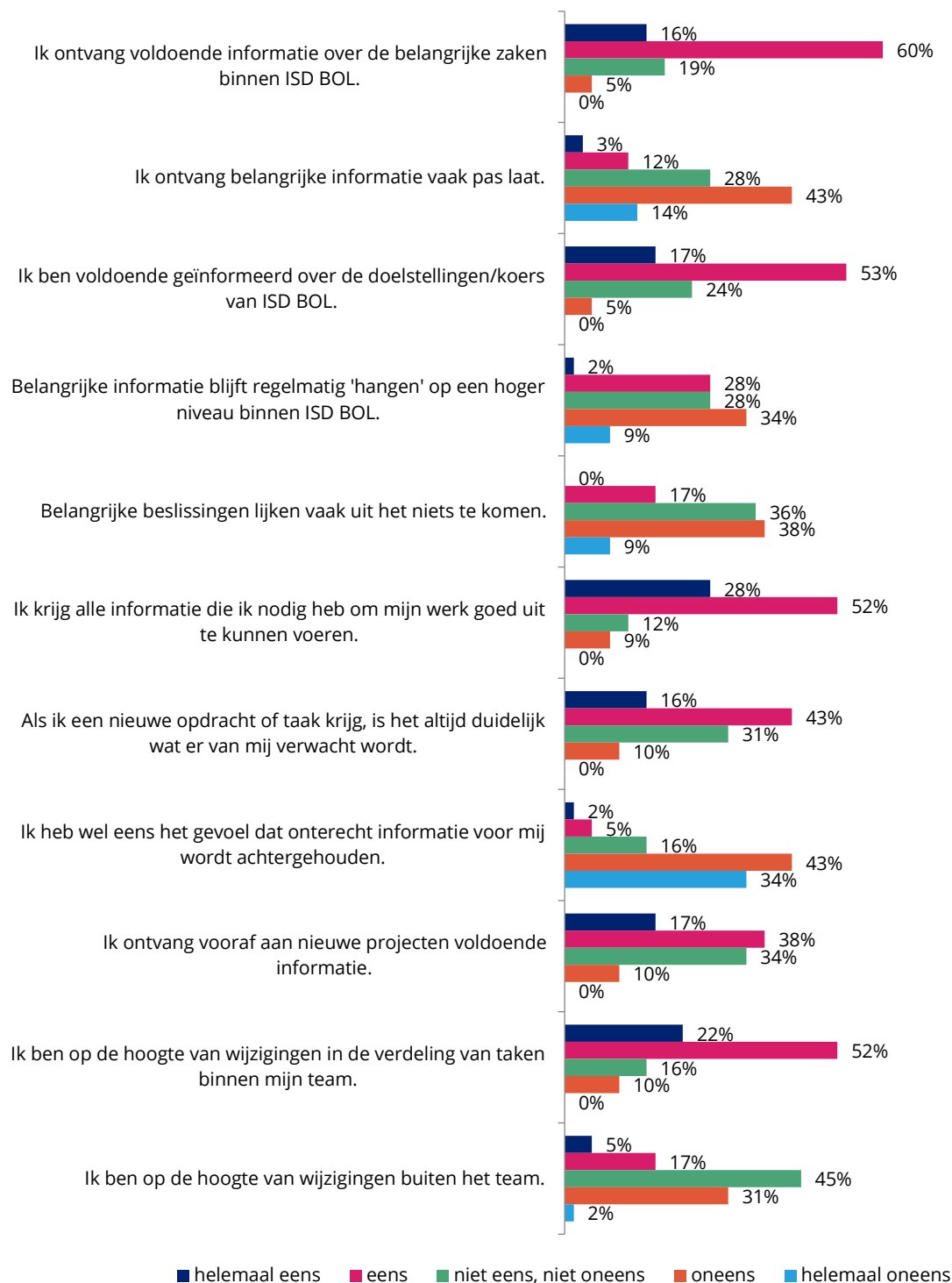
Medewerkers zijn significant positiever over de communicatie binnen ISD BOL dan in 2019.



Resultaten per stelling

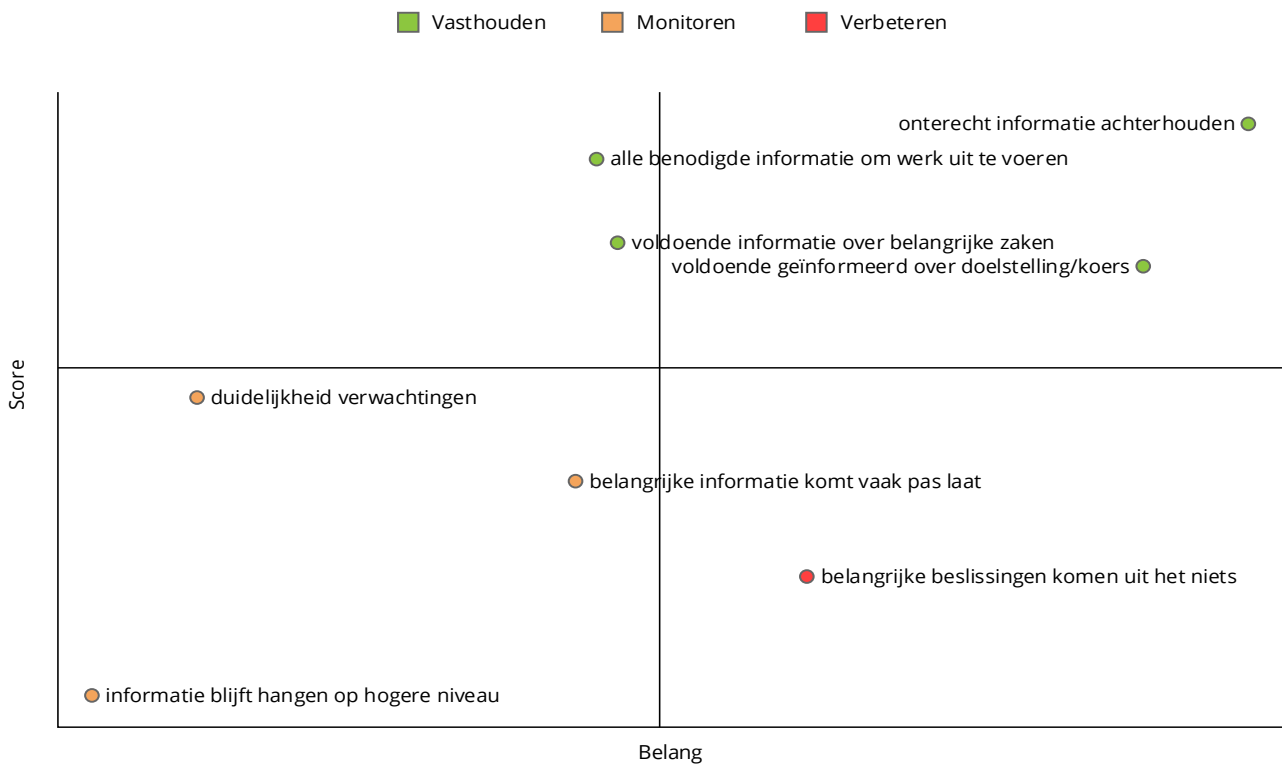
Vier vijfde van de medewerkers krijgt alle informatie die nodig is om het werk uit te kunnen voeren. Ongeveer drie kwart heeft niet het gevoel dat onterecht informatie voor ze wordt achtergehouden (77%), ontvangt voldoende informatie over belangrijke zaken binnen ISD BOL (76%) en is op de hoogte van wijzigingen in de verdeling van taken binnen het team (74%). Bovendien is zeven tiende voldoende geïnformeerd over de doelstellingen/koers van ISD BOL, is het volgens 59% altijd duidelijk wat er van hen wordt verwacht, ontvangt 57% belangrijke informatie vaak pas laat en ontvangt 55% vooraf aan nieuwe projecten voldoende informatie. Daarentegen vindt 30% dat belangrijke informatie regelmatig blijft hangen op een hoger niveau, is 33% niet op de hoogte van wijzigingen buiten het team en vindt 17% dat belangrijke beslissingen vaak uit het niets lijken te komen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Verdiepende prioriteitenmatrix

De communicatie kan verbeterd worden door ervoor te zorgen dat belangrijke beslissingen niet uit het niets lijken te komen voor medewerkers. Door communicatie te verbeteren, worden ook de algehele tevredenheid, de betrokkenheid, het plezier in het werk en het ambassadeurschap verbeterd.



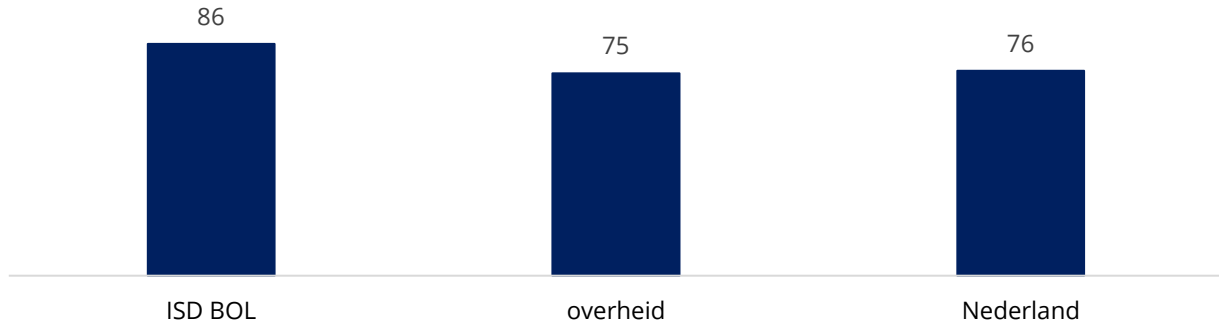
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.10 Leiderschap (energiebron)

Score en benchmark

Het thema leiderschap is significant beter beoordeeld door medewerkers van ISD BOL dan de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

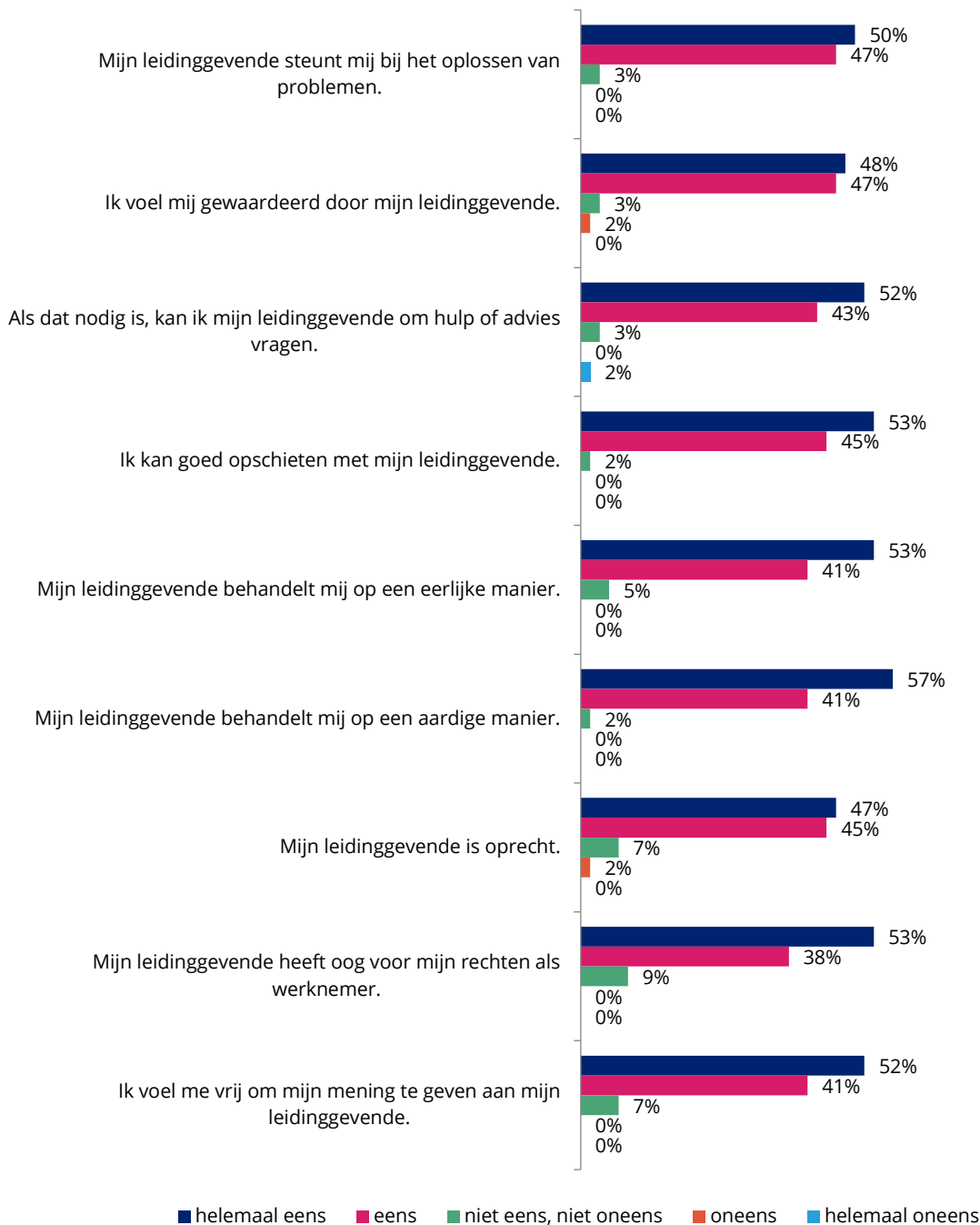
De score voor leiderschap is significant hoger dan in 2019.



Resultaten per stelling

Medewerkers van ISD BOL zijn van alle thema's het meest positief over het leiderschap. Zo geven vrijwel alle medewerkers aan dat ze goed kunnen opschieten met hun leidinggevende (98%), dat hun leidinggevende hen op een aardige manier behandelt (98%), dat hun leidinggevende hen steunt bij het oplossen van problemen (97%), dat zij gewaardeerd voelen door hun leidinggevende (95%) en dat zij hun leidinggevende om hulp of advies kunnen vragen (95%). Daarnaast vindt ruim negen tiende dat hun leidinggevende hen op een eerlijke manier behandelt (94%), dat zij zich vrij voelen hun mening te geven aan hun leidinggevende (93%), dat hun leidinggevende oprecht is (92%) en dat hun leidinggevende oog voor hun rechten als werknemer heeft (91%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen over jouw direct leidinggevende?



Verdiepende prioriteitenmatrix

Omdat het thema leiderschap niet als aandachtspunt bij een van de uitkomstmaten naar voren is gekomen, is er geen (verdiepende) prioriteitenmatrix gemaakt.

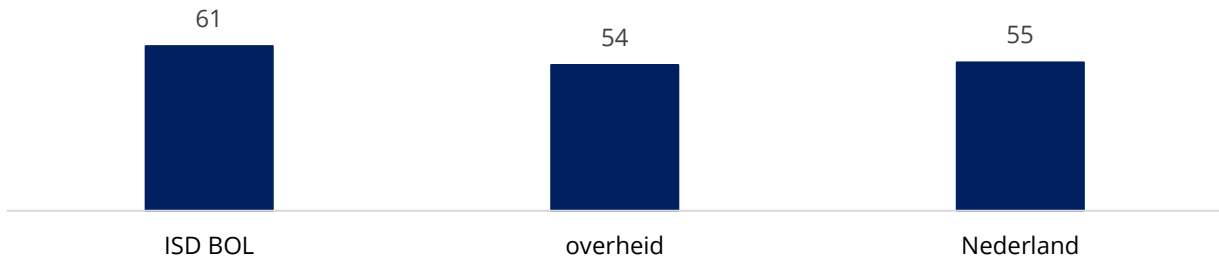
Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.11 Werkdruk (stressor)

Score en benchmark

Medewerkers van ISD BOL ervaren significant minder werkdruk dan medewerkers van de sector overheid en de Nederlandse werkende bevolking.



Vergelijking in de tijd

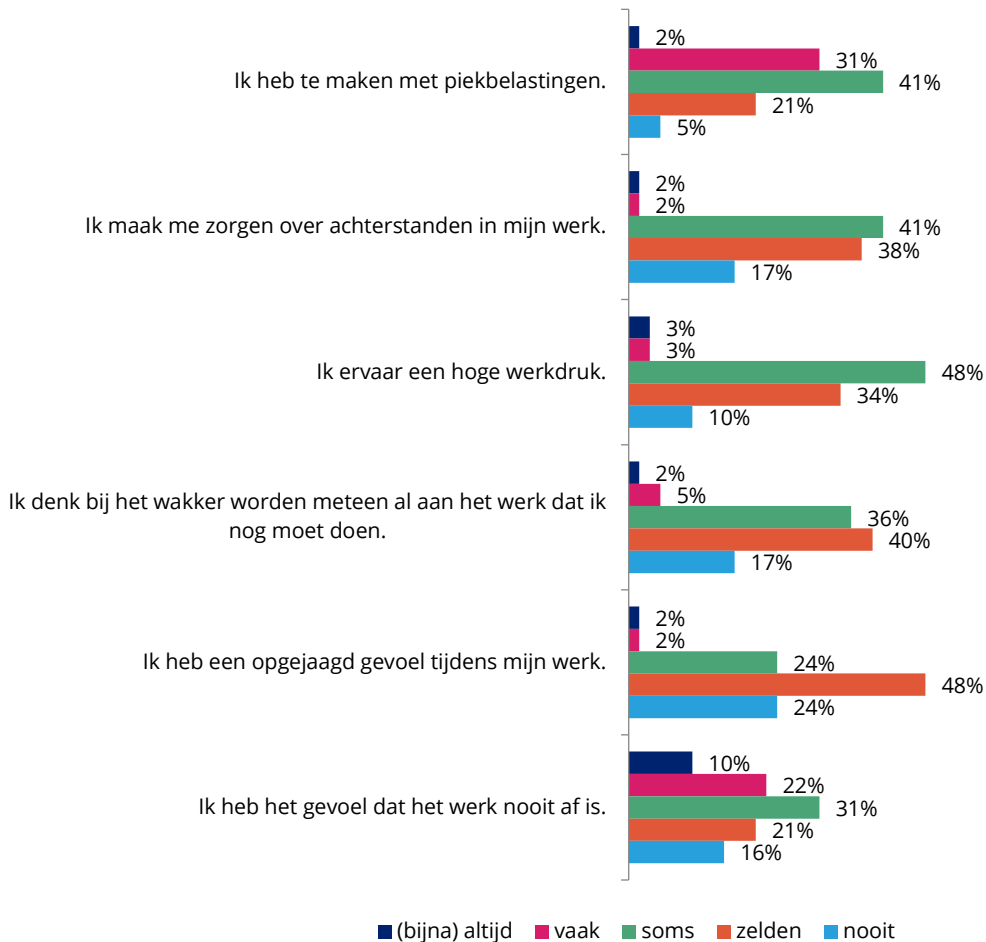
Medewerkers ervaren bijna evenveel werkdruk als in 2019.



Resultaten per stelling

Van alle thema's zijn medewerkers van ISD BOL het minst positief over de werkdruk. Zo heeft een derde vaak te maken met piekbelastingen en het gevoel dat het werk nooit af is. Daarnaast ervaart bijna de helft wel eens een hoge werkdruk (48%) en maakt twee vijfde zich wel eens zorgen over achterstanden in het werk. Aan de andere kant ervaart 44% zelden of nooit een hoge werkdruk, maakt 55% zich zelden of nooit zorgen over achterstanden, denkt 57% zelden of nooit bij het wakker worden meteen al aan het werk dat nog gedaan moet en heeft 72% zelden of nooit een opgejaagd gevoel tijdens het werk.

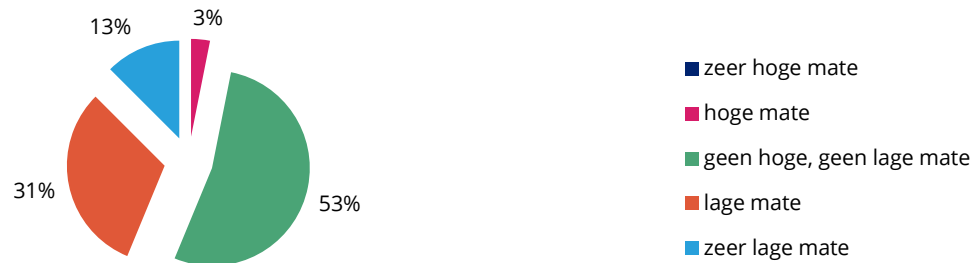
Hoe vaak zijn onderstaande situaties op jou van toepassing?



Van de medewerkers die aangeven wel eens een hoge werkdruk te ervaren, ervaart 3% dit in hoge mate als een probleem, 44% ervaart dit in lage mate als een probleem en de overige 53% zit daar tussenin.

Je hebt aangegeven soms tot altijd een hoge werkdruk te ervaren. In welke mate ervaar je dit als een probleem?*

* Deze vraag is alleen gesteld aan medewerkers die hebben aangegeven (bijna) altijd, vaak of soms een hoge werkdruk te ervaren.



Verdiepende prioriteitenmatrix

Omdat het thema werkdruk niet als aandachtspunt bij een van de uitkomstmaten naar voren is gekomen, is er geen (verdiepende) prioriteitenmatrix gemaakt.

Aandachtsgroepen

Er zijn geen specifieke aandachtsgroepen te onderscheiden op basis van personeelskenmerken. In bijlage 3 zijn kruistabellen weergegeven waarin voor elk thema een splitsing is gemaakt op basis van afzonderlijke personeelskenmerken.

3.12 Ongewenst gedrag (stressor)

Vergelijking in de tijd*

Bijna evenveel medewerkers als in 2019 hebben in de afgelopen 6 maanden minimaal één vorm van ongewenst gedrag ervaren op de werkvloer (zowel binnen als buiten ISD BOL).

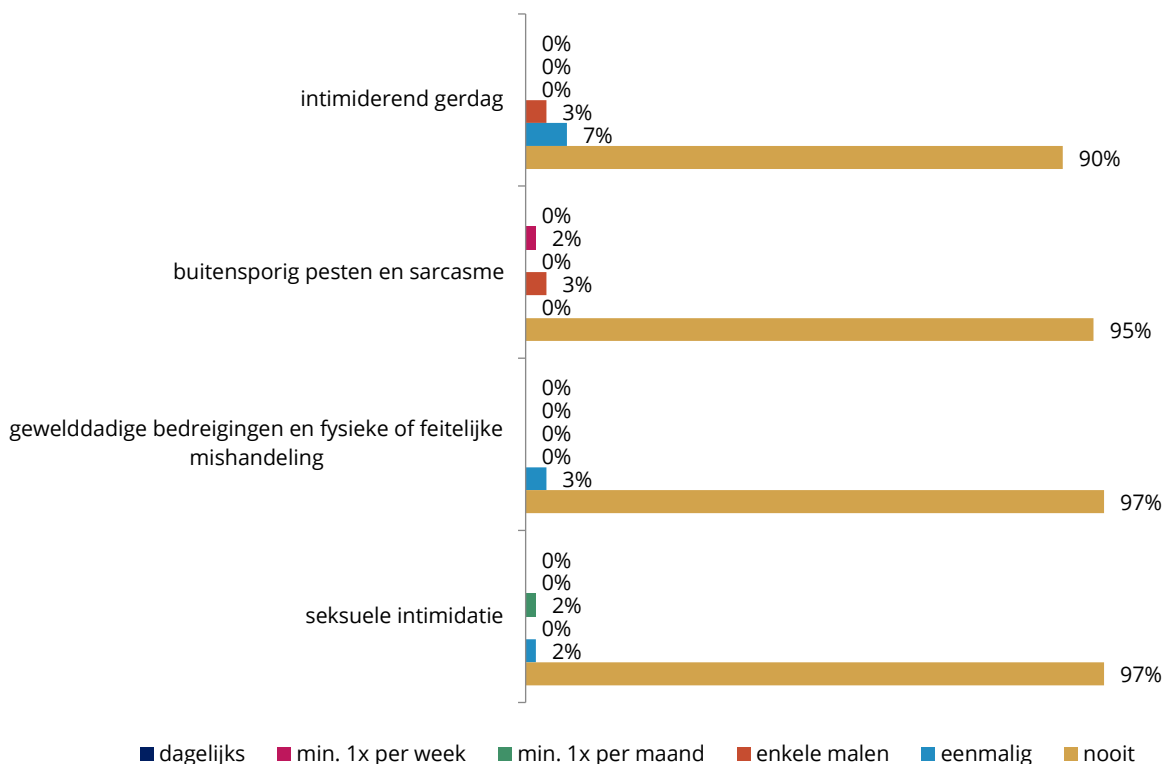


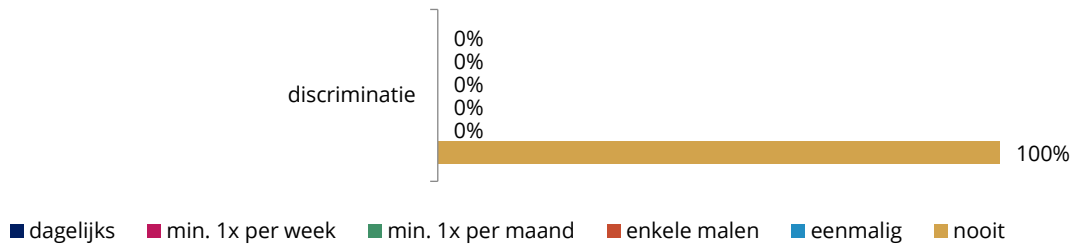
* In 2019 is één vraag over ongewenst gedrag opgenomen, waarbij gevraagd werd of dit bij ISD BOL werd ervaren (zowel binnen als buiten de locaties van ISD BOL). In 2025 zijn er twee aparte vragen opgenomen. Hierdoor is het percentage van 2025 niet één op één te vergelijken met het percentage van 2019.

Resultaten per stelling

Ruim een tiende van de medewerkers is in de afgelopen zes maanden eenmalig of vaker slachtoffer geweest van minimaal één vorm van ongewenst gedrag binnen ISD BOL (12%). Een tiende heeft intimiderend gedrag ervaren, 5% heeft buitensporig pesten en sarcasme ervaren, 4% heeft seksuele intimidatie ervaren en 3% heeft gewelddadige bedreigingen en fysieke of feitelijke mishandeling ervaren. De medewerkers die slachtoffer zijn geweest van ongewenst gedrag binnen ISD BOL ervaren dit als redelijk ernstig tot helemaal niet ernstig.

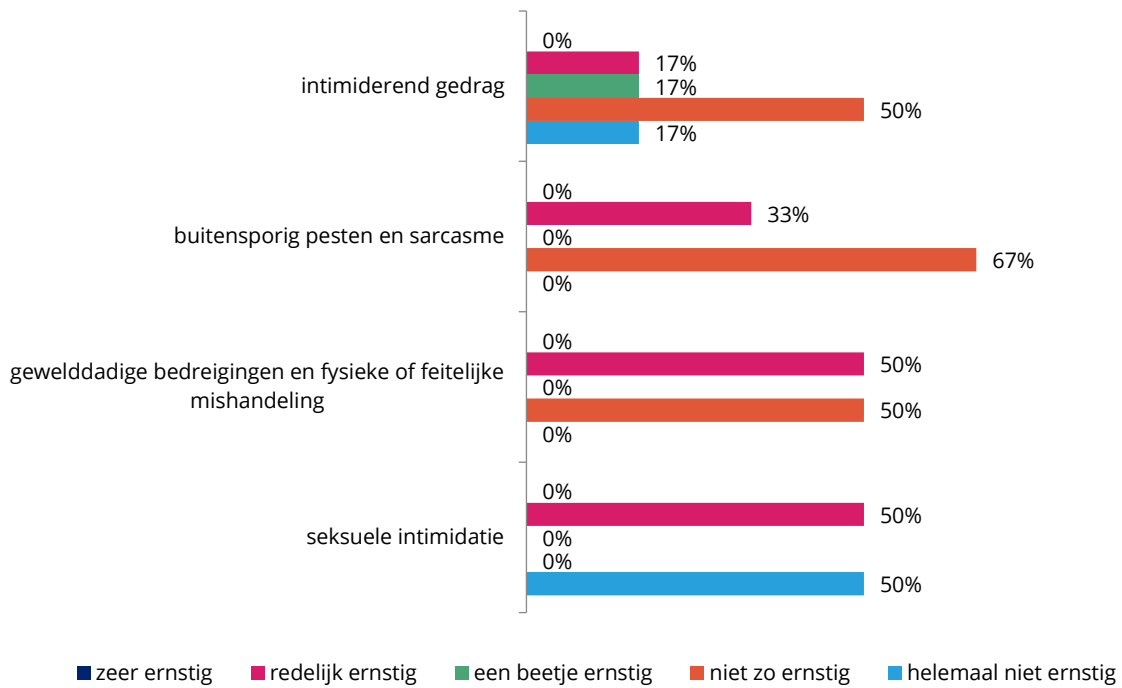
Hoe vaak ben je in de afgelopen 6 maanden slachtoffer geweest van onderstaande vormen van ongewenst gedrag op de werkvloer binnen ISD BOL?





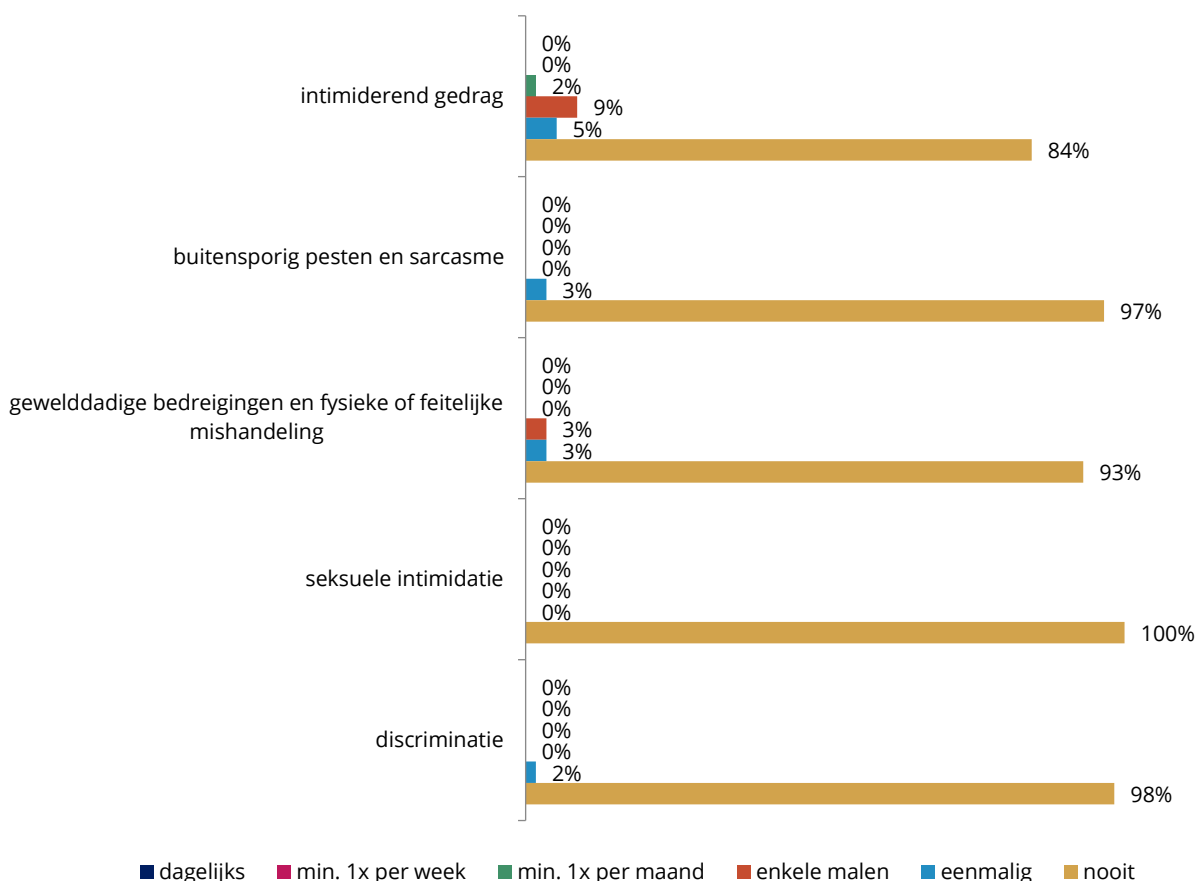
Hoe ernstig heb je dit ongewenste gedrag binnen ISD BOL ervaren?*

* Deze vraag is alleen gesteld aan medewerkers die hebben aangegeven slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag binnen ISD BOL. Alleen de vormen die eerder zijn gekozen, zijn weergegeven.



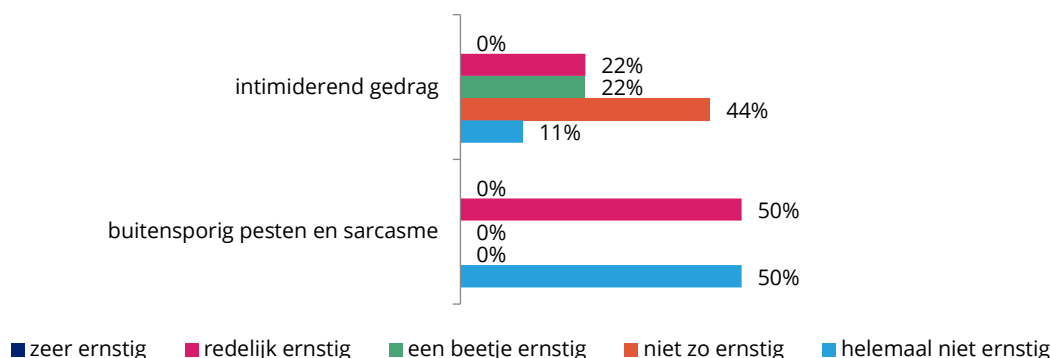
Bijna een vijfde van de medewerkers is in de afgelopen zes maanden eenmalig of vaker slachtoffer geweest van minimaal één vorm van ongewenst gedrag buiten ISD BOL (17%). 16% heeft intimiderend gedrag ervaren, 6% heeft gewelddadige bedreigingen en fysieke of feitelijke mishandeling ervaren, 3% heeft buitensporig pesten en sarcasme ervaren en 2% heeft discriminatie ervaren. De medewerkers die slachtoffers zijn geweest van ongewenst gedrag buiten ISD BOL ervaren dit als redelijk ernstig tot helemaal niet ernstig. Bij bijna alle gevallen heeft een klant het ongewenst gedrag vertoond.

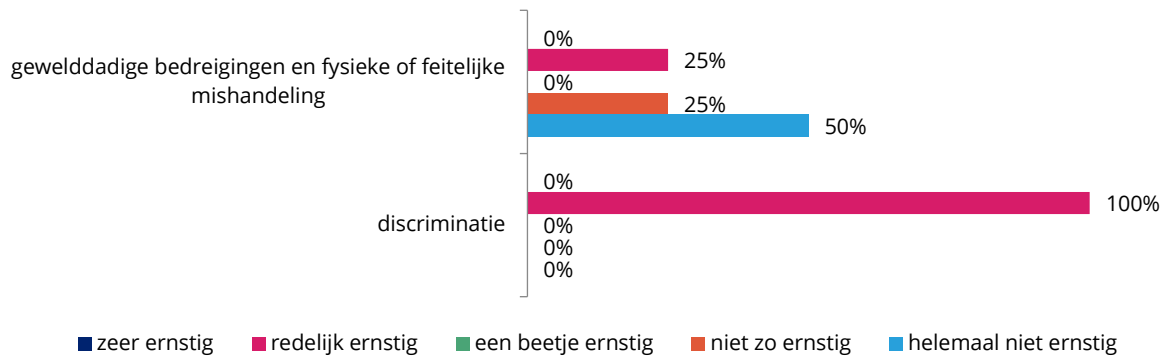
Hoe vaak ben je in de afgelopen 6 maanden slachtoffer geweest van onderstaande vormen van ongewenst gedrag buiten ISD BOL (bijv. tijdens klantcontact)?



Hoe ernstig heb je dit ongewenste gedrag buiten ISD BOL ervaren?*

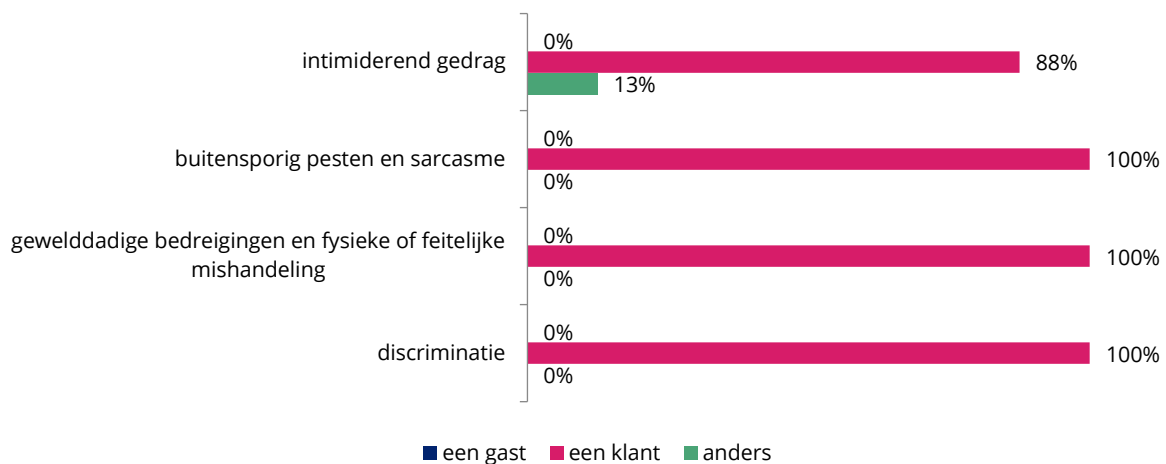
* Deze vraag is alleen gesteld aan medewerkers die hebben aangegeven slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag buiten ISD BOL. Alleen de vormen die eerder zijn gekozen, zijn weergegeven.





Wie heeft ten opzichte van jou dit ongewenste gedrag buiten ISD BOL vertoond? (meerdere antwoorden mogelijk)*

* Deze vraag is alleen gesteld aan medewerkers die hebben aangegeven slachtoffer te zijn geweest van ongewenst gedrag buiten ISD BOL. Alleen de vormen die eerder zijn gekozen, zijn weergegeven.



Negen tiende van de medewerkers weet hoe contact opgenomen kan worden met de vertrouwenspersoon.

Weet je hoe je contact kunt opnemen met de vertrouwenspersoon?

	absoluut	relatief
ja	52	90%
nee	6	10%
totaal	58	100%

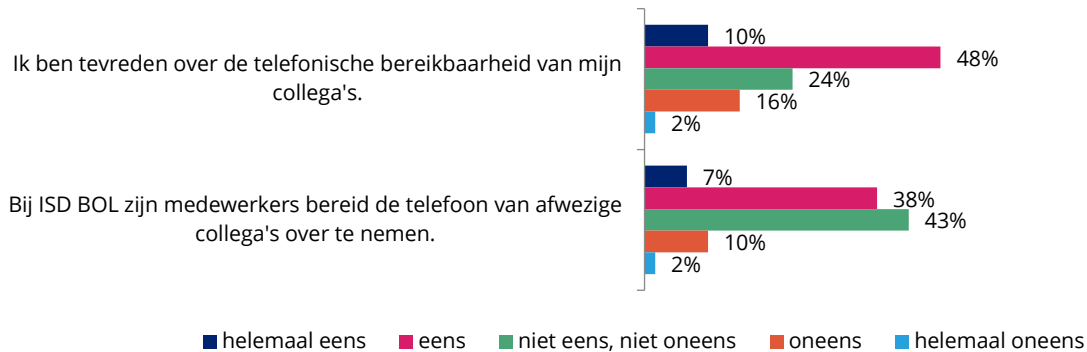


3.13 Aanvullende thema's

Bereikbaarheid

Bijna drie vijfde van de medewerkers van ISD BOL is tevreden over de telefonische bereikbaarheid van collega's (58%). Daarnaast geeft 45% aan dat medewerkers bereid zijn om de telefoon van afwezige collega's over te nemen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

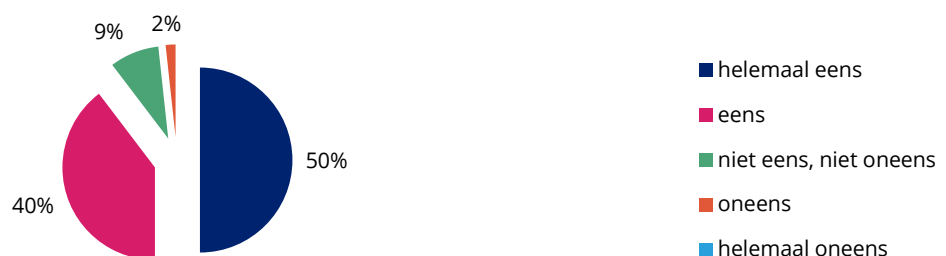


Veilig werkklimaat

Negen tiende van de medewerkers voelt zich veilig binnen hun eigen afdeling en ruim vier vijfde voelt zich veilig binnen ISD BOL.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik voel me veilig binnen mijn eigen afdeling"?

	absoluut	relatief
helemaal eens	29	50%
eens	23	40%
niet eens, niet oneens	5	9%
oneens	1	2%
helemaal oneens	0	0%
totaal	58	100%



In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik voel me veilig binnen ISD BOL"?

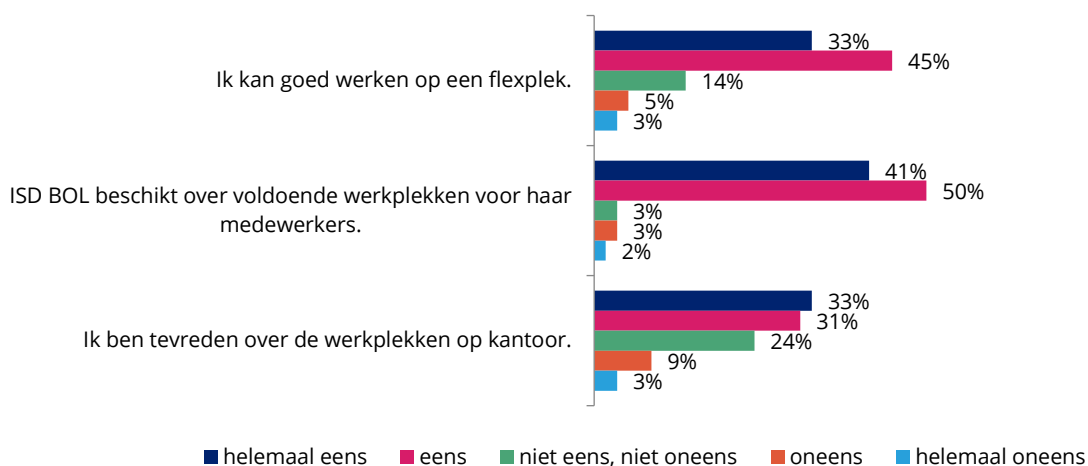
	absoluut	relatief
helemaal eens	24	41%
eens	24	41%
niet eens, niet oneens	8	14%
oneens	2	3%
helemaal oneens	0	0%
totaal	58	100%

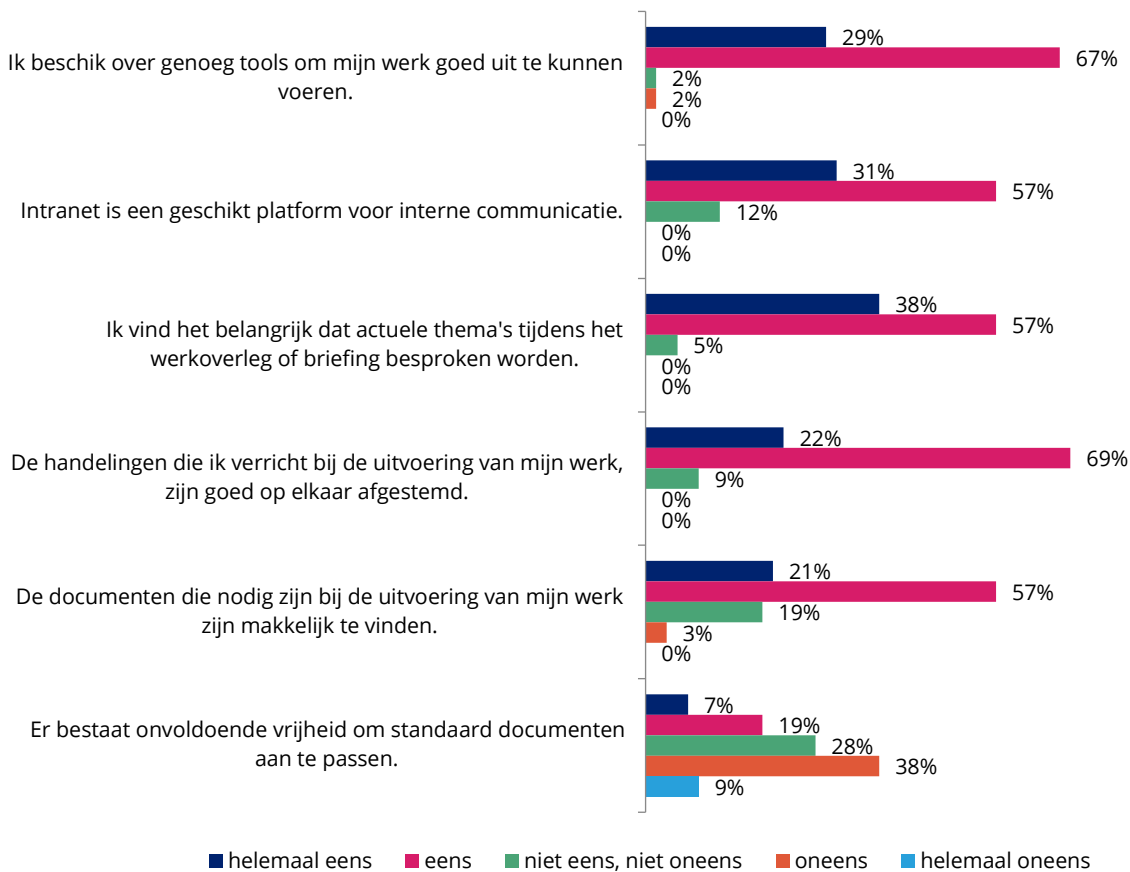


Werkomstandigheden / hulpmiddelen

Ongeveer negen tiende van de medewerkers geeft aan dat ISD BOL over voldoende werkplekken beschikt (91%), 64% is tevreden over de werkplekken en 78% kan goed werken op een flexplek. Bovendien geven vrijwel alle medewerkers aan dat ze over genoeg tools om hun werk goed uit te kunnen oefenen, beschikken (96%) en het belangrijk vinden dat actuele thema's tijdens het werkoverleg of briefing besproken worden (95%). Ook geeft ongeveer negen tiende aan dat de handelingen die zij verrichten bij de uitvoering van hun werk goed op elkaar zijn afgestemd (91%) en dat intranet een geschikt platform voor interne communicatie is (88%). Bijna vier vijfde kan makkelijk de documenten vinden die nodig zijn voor de uitvoering van het werk (78%) en volgens 47% bestaat er voldoende vrijheid om standaard documenten aan te passen (26% is het hiermee oneens). Daarnaast vindt 23% de temperatuur op de werkvloer aangenaam, terwijl 36% het hier niet mee eens is.

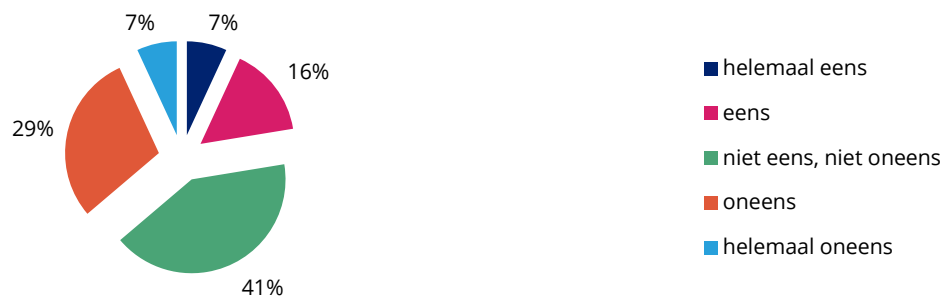
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?





In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling: "Ik vind de temperatuur op de werkvloer aangenaam"?

	absoluut	relatief
helemaal eens	4	7%
eens	9	16%
niet eens, niet oneens	24	41%
oneens	17	29%
helemaal oneens	4	7%
totaal	58	100%

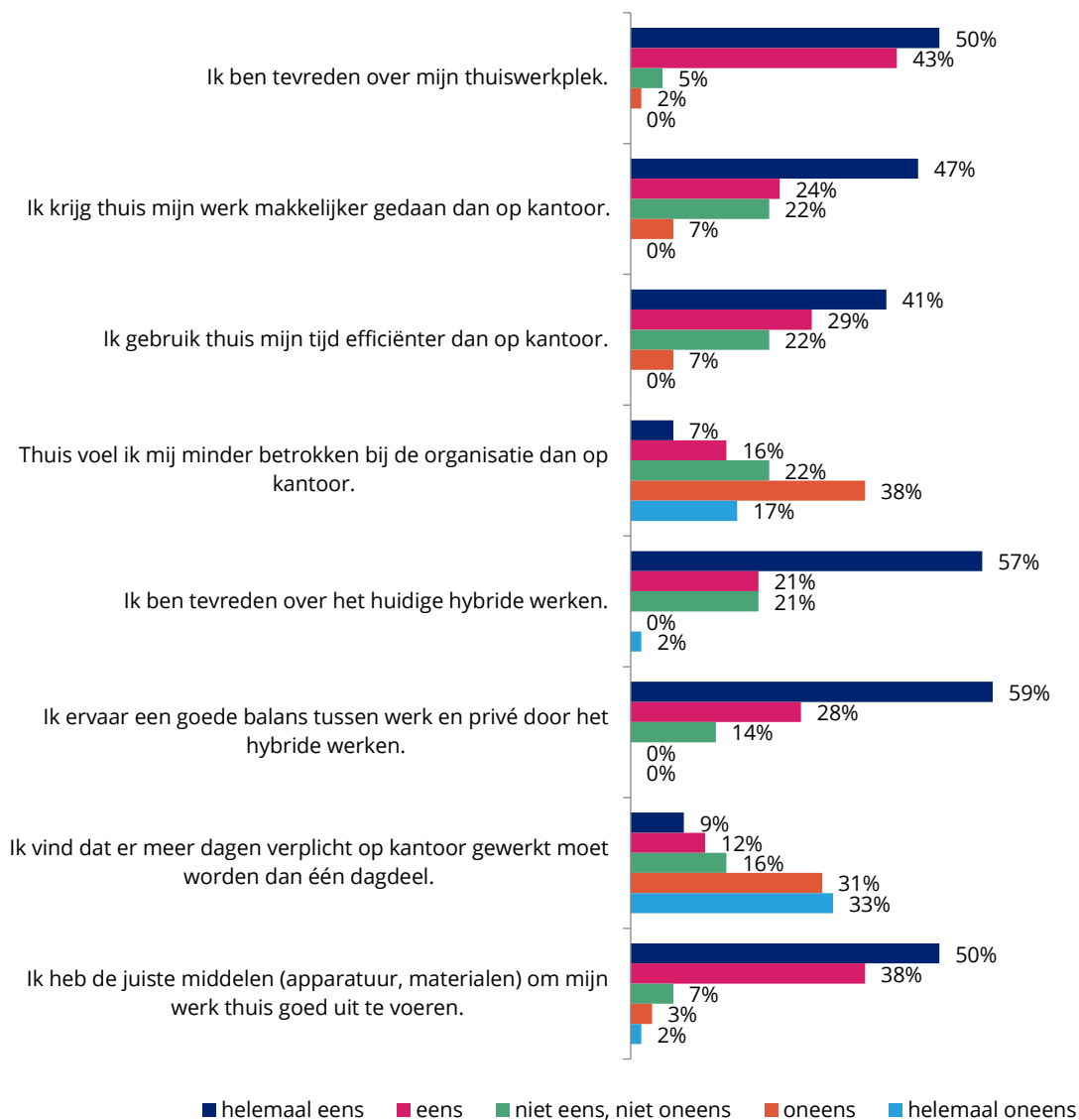


Hybride werken

Een grote meerderheid van de medewerkers is tevreden over hun thuiswerkplek (93%), heeft de juiste middelen om hun werk thuis goed uit te voeren (88%) en ervaart een goede balans tussen werk en privé door het hybride werken (87%). Ongeveer vier vijfde is tevreden over het huidige hybride werken (78%) en zeven tiende geeft aan dat ze thuis hun werk makkelijker gedaan krijgen en hun tijd efficiënter gebruiken dan op kantoor. Bijna twee derde vindt niet dat er meer dagen verplicht op kantoor gewerkt moet worden (64%), terwijl 21% dit wel vindt. Daarnaast geeft 55% aan zich thuis niet minder betrokken te voelen bij ISD BOL dan op kantoor, terwijl 23% zich wel minder betrokken voelt.

De beoordeling van de verschillende aspecten van hybride werken is niet significant veranderd ten opzichte van 2023. Toen heeft ISD BOL een onderzoek uitgevoerd over hybride werken.

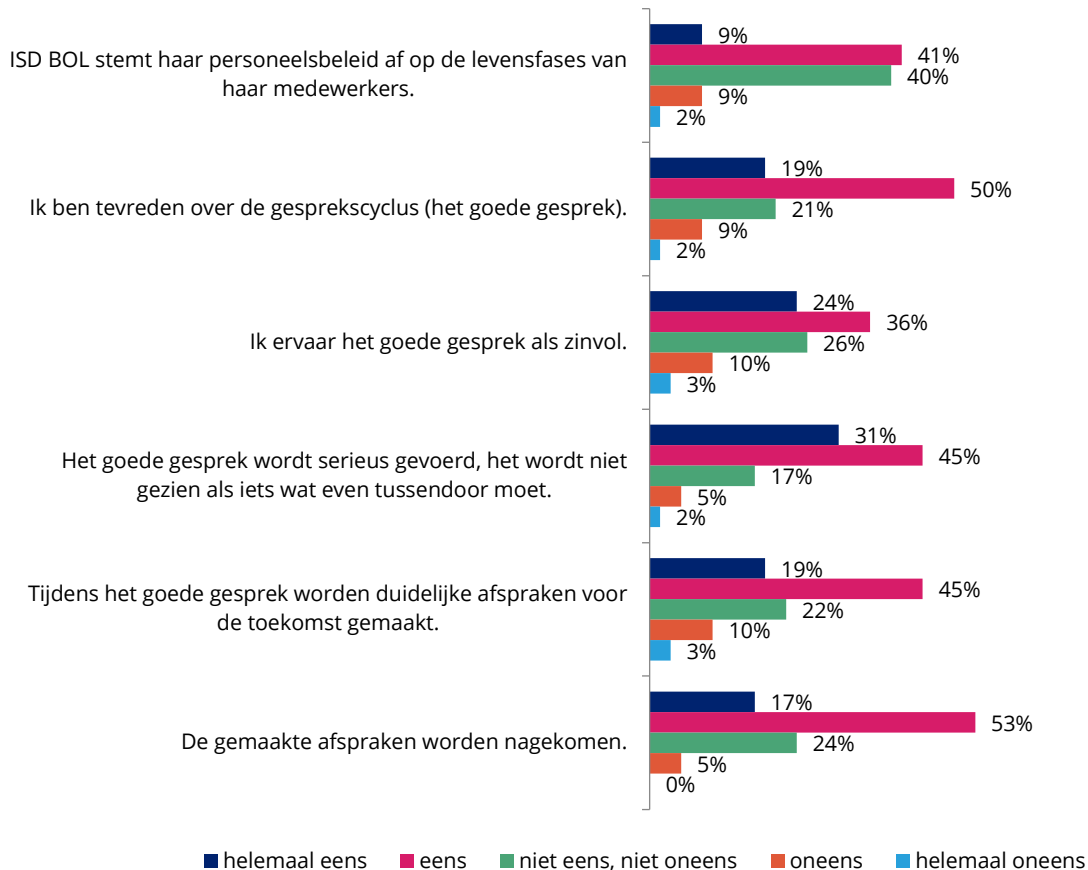
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Personeelsbeleid

Zeven tiende van de medewerkers is tevreden over de gesprekscyclus (het goede gesprek). Drie kwart vindt dat het goede gesprek serieus wordt gevoerd, drie vijfde ervaart het gesprek als zinvol en volgens 64% worden tijdens dit gesprek duidelijke afspraken voor de toekomst gemaakt. Volgens zeven tiende worden de gemaakte afspraken ook nagekomen. Bovendien geeft de helft aan dat ISD BOL haar personeelsbeleid op de levensfasen van haar medewerkers afstemt, 40% heeft geen uitgesproken mening hierover.

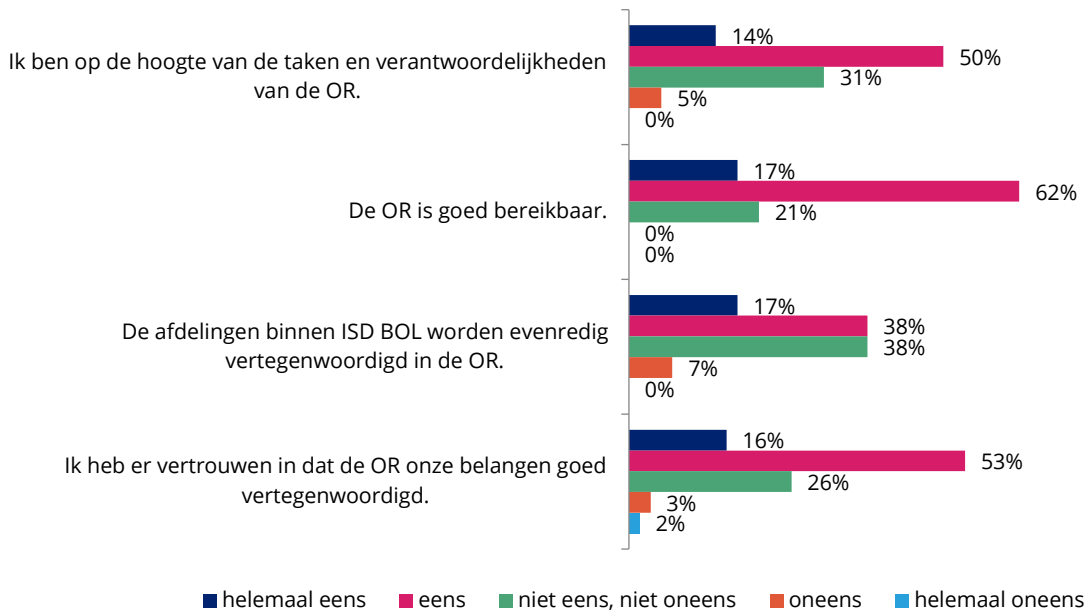
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?



Ondernemingsraad (OR)

Vier vijfde van de medewerkers vindt dat de OR goed bereikbaar is. Ook heeft 69% er vertrouwen in dat de OR hun belangen goed vertegenwoordigd en is 64% op de hoogte van de taken en verantwoordelijkheden van de OR. Tot slot vindt 55% van de medewerkers dat de afdelingen binnen ISD BOL evenredig worden vertegenwoordigd in de OR, terwijl 38% neutraal is hierover.

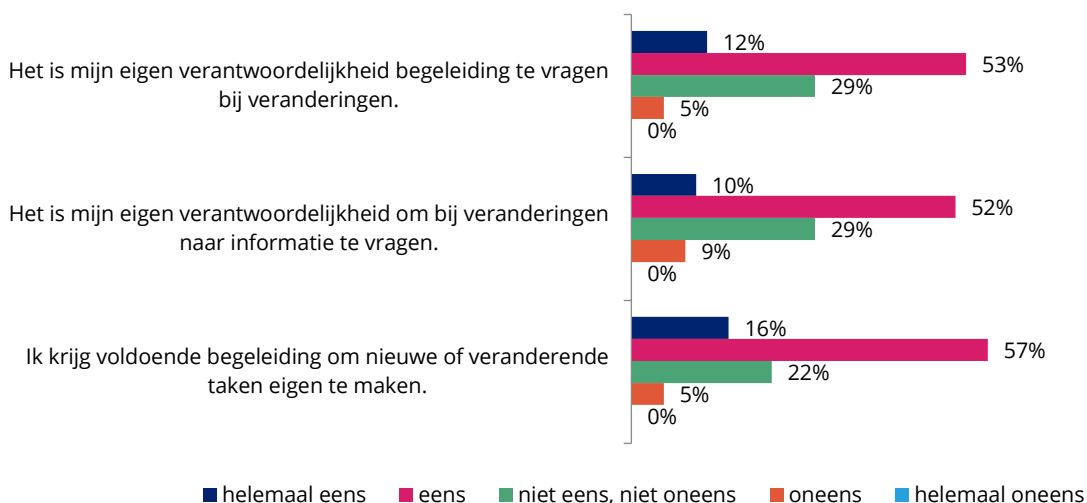
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

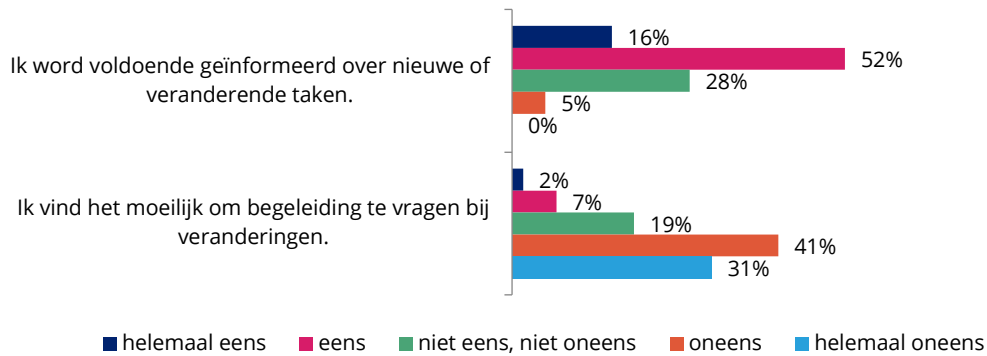


Veranderingen

Ongeveer zeven tiende van de medewerkers krijgt voldoende begeleiding om nieuwe of veranderende taken eigen te maken (73%) en vindt het niet moeilijk om begeleiding te vragen bij veranderingen (72%) en wordt voldoende geïnformeerd over nieuwe of veranderende taken (68%). Verder geeft bijna twee derde aan dat het hun eigen verantwoordelijkheid is om bij veranderingen voor begeleiding (65%) en naar informatie te vragen (62%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

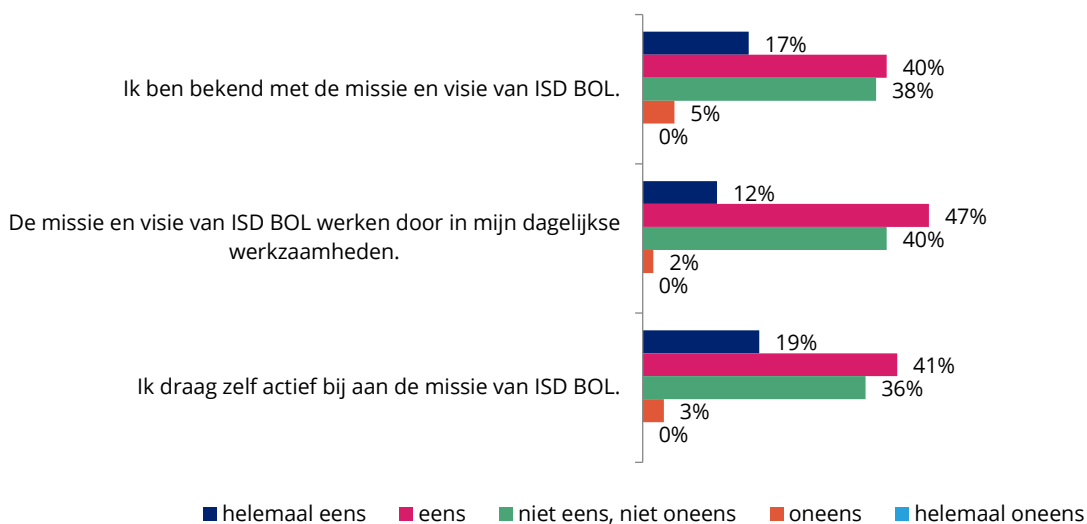




Missie & Visie

(Bijna) drie vijfde van de medewerkers is bekend met de missie en visie van ISD BOL (57%) en draagt hieraan zelf actief bij (60%). Daarnaast werken de missie en visie van ISD BOL door in de dagelijkse werkzaamheden volgens 59% van de medewerkers.

In hoeverre ben je het eens of oneens met onderstaande stellingen over de missie en visie van ISD BOL?



Verantwoording

In opdracht van ISD BOL heeft Flycatcher in augustus/september 2025 een werkbelevingsonderzoek uitgevoerd onder alle medewerkers van ISD BOL.

Doelstelling van het onderzoek

De belangrijkste doelstelling van het onderzoek was het in kaart brengen van de manier waarop de medewerkers van ISD BOL het werk ervaren.

Onderzoeksmethode

Voor de uitvoering van dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst die automatisch werd geoptimaliseerd voor gebruik op smartphone of tablet. De respondenten zijn via e-mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Door te klikken op een, voor elke respondent unieke, hyperlink in de uitnodiging kwam men bij de vragenlijst terecht. De vragenlijst was alleen toegankelijk voor medewerkers die daarvoor een uitnodiging gekregen hadden en elke medewerker kon de vragenlijst maar één keer invullen.

Onderzoeksgroep

Alle medewerkers die in augustus 2025 in dienst waren bij ISD BOL zijn voor het onderzoek uitgenodigd m.u.v. stagiaires.

ISD BOL heeft de namen en e-mailadressen van deze medewerkers aan Flycatcher ter beschikking gesteld ten behoeve van het onderzoek, alsook een aantal relevante personeelskenmerken: geslacht, leeftijd, aantal dienstjaren, aantal FTE's, aanstellingsvorm, afdeling en leidinggevende functie.

De vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Flycatcher in overleg met ISD BOL. Gezamenlijk is gekozen om de volgende onderwerpen te meten in het werkbelevingsonderzoek (zie bijlage 1 voor een toelichting bij de onderwerpen):

- tevredenheid;
- plezier in het werk;
- betrokkenheid;
- ambassadeurschap;
- samenwerken;
- zelfstandig werken;
- uitdaging in het werk;
- ontwikkelmogelijkheden;
- communicatie;
- leiderschap;
- werkdruk;
- ongewenst gedrag;
- bereikbaarheid;
- veilig werkklimaat;
- werkomstandigheden / hulpmiddelen;
- personeelsbeleid;
- ondernemingsraad (OR);
- veranderingen;
- missie & visie.

Voor deze onderwerpen is (waar mogelijk) gebruik gemaakt van bestaande gevalideerde vragensets, ontwikkeld door Flycatcher. De vragensets zijn uitgebreid getest en gevalideerd, o.a. in samenwerking met de afdeling Arbeids- en organisatiepsychologie van de Open Universiteit.

Respons

De vragenlijst is verstuurd op maandag 18 augustus en kon ingevuld worden tot maandag 8 september 2025. Op maandag 25 augustus en maandag 1 september zijn reminders gestuurd naar alle medewerkers die op dat moment de vragenlijst nog niet of niet volledig ingevuld hadden.

In totaal hebben 58 medewerkers aan het onderzoek deelgenomen (77%).



Generaliseerbaarheid, betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Omdat niet alle medewerkers aan het onderzoek hebben deelgenomen, wijken de uitkomsten van de onderzoekspopulatie in bepaalde mate af van de resultaten in de totale groep medewerkers van ISD BOL. Om deze reden is het belangrijk de resultaten met een bepaalde waarschijnlijkheid te interpreteren.

Afhankelijk van het gevonden **percentage** (p) en het netto aantal medewerkers (n) kan aan de hand van onderstaande formule de onnauwkeurigheidsmarge bepaald worden die betrekking heeft op de totale populatie medewerkers:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Voorbeeld 1:

Indien 93% van de medewerkers plezier in het werk ervaart, is de marge voor de totale populatie medewerkers:

$$1,96 \cdot \sqrt{\frac{0,93(1-0,93)}{58}} \cdot \sqrt{\frac{75-58}{75-1}} = 3,1\%$$

In dit geval is de conclusie dat tussen 89,9% en 96,1% van de medewerkers plezier in het werk ervaart.

Voor **gemiddelden** geldt een andere formule. Hierbij is de marge afhankelijk van het aantal medewerkers (n), het gevonden gemiddelde (\bar{x}) en de standaarddeviatie (σ):

$$\bar{x} \pm 2 \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Voorbeeld 2:

Het gemiddelde voor de algehele tevredenheid is 8,4 met een standaarddeviatie van 1,2. De marge voor de totale populatie medewerkers is:

$$8,4 \pm 2 \frac{1,2}{\sqrt{58}} = 8,4 \pm 0,3$$

Indien generalisaties worden gedaan met behulp van een van deze formules, worden de uitspraken gedaan met een betrouwbaarheid van 95%.

Bij een groter aantal respondenten verandert de betrouwbaarheid niet, maar worden de marges kleiner zodat met een grotere nauwkeurigheid uitspraak gedaan kan worden over de totale populatie medewerkers.

De maximale nauwkeurigheidsmarge voor de totale groep medewerkers (n = 58) bedraagt 6,2% bij een betrouwbaarheid van 95%. De maximale marge geldt bij een uitkomst van 50%, bij hogere of lagere percentages is de marge altijd lager dan het maximum.

Bijlagen



Bijlage 1 – Toelichting bij de thema's

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de thema's die in het onderzoek gemeten zijn, inclusief een bijbehorende toelichting. De meeste onderwerpen zijn gemeten door middel van een aantal stellingen. Daarnaast is de vragenlijst aangevuld met een algemene tevredenheidsvraag (rapportcijfer).

Tevredenheid

Hoe tevreden ben je over het werken bij ISD BOL in het algemeen?

Plezier in het werk

Vind je jouw werk interessant en nuttig, ben je trots op wat je doet en zou je dit werk nog wel een tijdje willen blijven doen?

Betrokkenheid

Voel je je medeverantwoordelijk voor de resultaten en reputatie van de organisatie, trek je het jezelf aan als er iets niet goed gaat, doe je altijd meer dan er van je gevraagd wordt?

Ambassadeurschap

Moet je weleens 'stoom afblazen' na een werkdag, laat je weleens aan vrienden blijken dat je liever bij een andere organisatie wilt werken of dat je het management incompetent vindt?

Samenwerken

Kun je goed met jouw collega's opschieten, kun je hen vertrouwen en krijg je hulp als dat nodig is?

Zelfstandig werken

Krijg je voldoende ruimte om eigen initiatief te ontplooiën, kun je jouw werk zelf indelen en kun je zelf bepalen hoe je jouw werk uitvoert?

Uitdaging in het werk

Heb je voldoende afwisseling in jouw werk, past het werk bij jouw opleidingsniveau en capaciteiten, word je regelmatig geprikkeld door nieuwe uitdagingen?

Ontwikkelmogelijkheden

Krijg je voldoende mogelijkheden om door te groeien of promotie te maken, om opleidingen te volgen of om nieuwe dingen te leren?

Communicatie

Ontvang je voldoende informatie over belangrijke zaken in de organisatie, ontvang je de benodigde informatie op

tijd en blijft er weleens informatie hangen op een hoger niveau in de organisatie?

Leiderschap

Kun je goed met jouw leidinggevende opschieten, ontvang je voldoende steun en hulp als dat nodig is?

Werkdruk

Hoe vaak heb je te maken met piekbelastingen of maak je je zorgen over achterstanden in jouw werk?

Ongewenst gedrag

Heb je te maken gehad met ongewenst gedrag? Wat was de aard van het gedrag en hoe ernstig heb je dit ervaren?

Aanvullende thema's

De volgende thema's zijn aanvullend specifiek voor ISD BOL toegevoegd aan de vragenlijst:

- **Bereikbaarheid:** ben je tevreden met de bereikbaarheid van jouw collega's en zijn medewerkers bereid om de telefoon over te nemen als collega's afwezig zijn?
- **Veilig werkklimaat:** voel je je veilig binnen jouw eigen afdeling en binnen ISD BOL?
- **Werkomstandigheden / hulpmiddelen:** wat vind je van je werkplek en van de temperatuur op de werkvloer, beschik je over genoeg tools om je werk goed uit te kunnen voeren en hoe tevreden ben je over je thuiswerkplek?
- **Personeelsbeleid:** stemt ISD BOL het personeelsbeleid af op levensfasen van haar medewerkers en ben je tevreden over de gesprekscyclus?
- **Ondernemingsraad (OR):** ben je op de hoogte van de taken en verantwoordelijkheden van de OR, is de OR goed bereikbaar en heb je vertrouwen dat zij belangen van medewerkers goed vertegenwoordigen?
- **Veranderingen:** vind je dat het je eigen verantwoordelijkheid is om naar informatie of begeleiding te vragen bij veranderingen en word je voldoende geïnformeerd over deze veranderingen?
- **Missie en visie:** ben je bekend met de missie en visie van ISD BOL, werken deze door in jouw dagelijkse werkzaamheden en draag je zelf actief bij hieraan?

Bijlage 2 – Toelichting bij nadere analyses

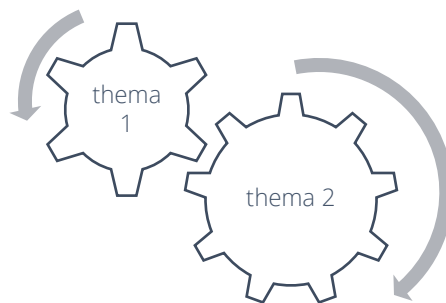
In deze bijlage wordt een toelichting gegeven op de berekeningen en nadere analyses die zijn uitgevoerd.

Themascores

De resultaten zijn per thema omgezet in een schaalscore: dit is de gemiddelde score van alle stellingen binnen het betreffende thema. De schaalscores zijn vervolgens geschaald naar 100, zodat de minimale score 0 en de maximale score 100 is bij elk onderwerp. Hoe dichter bij 100, hoe positiever de medewerkers over het thema oordelen. Uitzondering is de algemene tevredenheid (rapportcijfer 1-10). Naast de gemiddelde scores is de standaarddeviatie weergegeven. De standaarddeviatie zegt iets over de mate van spreiding van de antwoorden. Bij een lage standaarddeviatie liggen de individuele scores van alle respondenten dicht bij het gemiddelde. Bij een hoge standaarddeviatie is er een hoge mate van spreiding, d.w.z. dat de individuele scores van de respondenten ver boven of ver onder het gemiddelde kunnen liggen. Algemene regel is dat 95% van de scores van de respondenten ligt tussen het gemiddelde +/- 2x de standaarddeviatie.

Samenhang tussen de verschillende thema's

Door middel van een Pearson correlatie, is de onderlinge (lineaire) samenhang tussen de verschillende thema's bepaald. De correlatiecoëfficiënt kan een waarde hebben tussen -1 en 1, waarbij 0 betekent dat er geen verband is tussen de thema's, -1 een maximaal negatief verband en +1 een maximaal positief verband. Hoe dichter de waarde bij 1 of -1 komt, hoe sterker het verband tussen de thema's is. Wanneer er een sterk verband tussen twee thema's bestaat, wil dit zeggen dat als het ene thema beter of minder goed scoort, het andere thema ook beter of minder goed zal scoren. De volgende figuur geeft de betekenis van een correlatie grafisch weer: als aan het ene tandwiel gedraaid wordt, zal het andere tandwiel meedraaien.



Score en benchmark

De verschillen tussen de gemiddelde scores van ISD BOL en de benchmarks (Nederlandse beroepsbevolking en sector openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen) zijn statistisch getoetst door middel van een t-toets met een betrouwbaarheid van 95%. Een betrouwbaarheid van 95% wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust. De benchmarkcijfers zijn verzameld in 2025.

Prioriteitenmatrices

In een prioriteitenmatrix wordt het belang van de verschillende thema's gecombineerd met de gemiddelde themascores. De prioriteitenmatrix geeft in één oogopslag inzicht in de belangrijkste verbeterpunten. De prioriteitenmatrix is verdeeld in vier kwadranten, gebaseerd op het gemiddelde belang en de gemiddelde score van alle gemeten onderwerpen. Een verbetering van een thema in het rode kwadrant heeft een groter effect op de betreffende uitkomst dan verbetering van een van de andere thema's.

Door middel van relative weight analysis (een combinatie van factoranalyse en regressieanalyse) is bepaald in welke mate de verschillende thema's bepalend zijn voor de gemeten uitkomstmaten (tevredenheid, plezier in het werk, betrokkenheid en ambassadeurschap).

De relative weight analysis heeft de voorkeur boven regressieanalyse omdat de onafhankelijke variabelen (de verschillende thema's) onderling gecorreleerd zijn. Een van de voorwaarden voor het uitvoeren van een regressieanalyse is dat de onafhankelijke variabelen niet gecorreleerd zijn. In de relative weight analysis worden, door middel van factoranalyse, ongecorrleerde variabelen gemaakt, waarmee de regressieanalyse wordt uitgevoerd. Door de factorladingen te combineren met de regressiecoëfficiënten kan het effect van elk thema op de werkbeleving bepaald worden, zonder dat de assumpties van regressieanalyse geschonden worden. Een prioriteitenmatrix kan alleen gemaakt worden indien de groep respondenten uit minimaal 30 bij kleinere groepen personen bestaat. Bij kleinere groepen wordt de analyse onbetrouwbaar of kan deze niet uitgevoerd worden.

Aandachtsgroepen

Om meer inzicht te krijgen in de kenmerken van groepen medewerkers die positiever of juist minder positief scoren op bepaalde thema's, zijn profielschetsen gemaakt. De volgende personeelskenmerken zijn in de profielschetsen meegenomen: geslacht, leeftijd, aantal dienstjaren, aantal FTE, aanstellingsvorm, afdeling en leidinggevende functie.

De profielschetsen zijn gemaakt door middel van een CHAID-analyse. CHAID-analyse is een segmentatietechniek. Het doel van deze analyse is om in een zogenaamd boomdiagram te laten zien waar aandachtsgroepen zitten. De afhankelijke variabele is in dit geval de score op een van de gemeten thema's in het werkbelevingsonderzoek (bijv. de score op plezier in het werk). De genoemde personeelskenmerken zijn meegenomen als onafhankelijke variabelen.

Alle groepen die in het boomdiagram onderscheiden worden, verschillen significant van elkaar. Kenmerken die niet in het boomdiagram voorkomen, zijn niet of nauwelijks significant van invloed op het thema. Verder geldt dat hoe hoger een kenmerk in de boomstructuur voorkomt, hoe sterker het van invloed is op het thema.

Deze analyse geeft vaak meer inzicht in de kenmerken die een rol spelen dan kruistabellen omdat nu ook rekening gehouden wordt met combinaties van personeelskenmerken.

Om profielschetsen te kunnen maken van relevante aandachtsgroepen, dient elke groep minimaal 10 bij kleinere groepen respondenten te bevatten. Deze grenswaarde is noodzakelijk om betrouwbare uitspraken mogelijk te maken en om anonimiteit van de respondenten te kunnen garanderen.

Themascores per personeelskenmerk

Om meer inzicht te verkrijgen in de resultaten en verschillen tussen groepen zijn de resultaten in de vorm van kruistabellen (in bijlage 3) uitgesplitst naar dezelfde personeelskenmerken die zijn meegenomen in de profielschetsen.

Verschillen tussen gemiddelden (rapportcijfer tevredenheid) zijn statistisch getoetst door middel van een t-toets met een betrouwbaarheid van 95%. Dit wil zeggen dat met 95% zekerheid geconcludeerd mag worden dat een verschil daadwerkelijk bestaat en niet op toeval berust. Verschillen tussen proporties (overige thema's) zijn getoetst door middel van de chi-kwadraat toets met een betrouwbaarheid van 95%. Door middel van de Bonferroni-methode is gecorrigeerd voor multiple testing, d.w.z. dat per toets een dusdanig kleine onbetrouwbaarheidsdrempel wordt gekozen dat over alle toetsen tezamen de onbetrouwbaarheid beperkt blijft tot 5%.

Om de resultaten uit te splitsen naar personeelskenmerk en statistisch te toetsen, dient elke groep minimaal 10 respondenten te bevatten. Een grenswaarde van 5 respondenten is aangehouden om resultaten uit te splitsen zonder te toetsen. Deze grenswaarden zijn noodzakelijk om betrouwbare uitspraken mogelijk te maken en om anonimiteit van de respondenten te kunnen garanderen.

Bijlage 3 - Themascoring per personeelskenmerk

In deze bijlage zijn de resultaten per personeelskenmerk weergegeven.

Voor alle scores geldt: hoe hoger, hoe positiever. Indien er statistisch significante verschillen tussen de groepen bestaan, is dit in kleur aangegeven: scores in roze zijn significant positiever / beter dan de scores in blauw (binnen hetzelfde onderwerp). Bij de personeelskenmerken gemarkeerd met een sterretje zijn de resultaten niet getoetst, omdat de aantallen per groep kleiner zijn dan 10. Voor een toelichting over de statistische analyse die is uitgevoerd, zie bijlage 2.

Leesvoorbeeld: Mannelijke medewerkers hebben meer plezier in hun werk dan vrouwelijke medewerkers.

Geslacht

	vrouwen (n = 42)	mannen (n = 16)
tevredenheid	8,2	8,9
plezier in het werk	76	86
betrokkenheid	71	76
ambassadeurschap	75	82
samenwerken	77	82
zelfstandig werken	80	88
uitdaging in het werk	66	72
ontwikkelmogelijkheden	65	71
communicatie	65	73
leiderschap	84	94
werkdruk	61	63

Leeftijd

	t/m 35 jaar (n = 21)	36 t/m 50 jaar (n = 14)	ouder dan 50 jaar (n = 23)
tevredenheid	8,8	7,9	8,3
plezier in het werk	80	75	80
betrokkenheid	74	71	72
ambassadeurschap	81	70	78
samenwerken	79	75	81
zelfstandig werken	85	77	83
uitdaging in het werk	66	69	69
ontwikkelmogelijkheden	70	65	64
communicatie	69	60	70
leiderschap	90	78	88
werkdruk	61	52	67

Dienstjaren

	t/m 5 dienstjaren (n = 23)	6 t/m 15 dienstjaren (n = 13)	meer dan 15 dienstjaren (n = 22)
tevredenheid	8,6	8,5	8,1
plezier in het werk	82	74	79
betrokkenheid	74	71	72
ambassadeurschap	81	74	75
samenwerken	79	79	79
zelfstandig werken	84	79	83
uitdaging in het werk	67	65	71
ontwikkelmogelijkheden	71	68	61
communicatie	69	64	66
leiderschap	89	85	85
werkdruk	63	66	57

Aantal FTE

	minder dan 1 FTE (n = 21)	1 FTE (n = 37)
tevredenheid	7,5	8,9
plezier in het werk	71	84
betrokkenheid	65	77
ambassadeurschap	69	82
samenwerken	74	82
zelfstandig werken	75	87
uitdaging in het werk	64	70
ontwikkelmogelijkheden	55	73
communicatie	57	73
leiderschap	79	91
werkdruk	59	63

Aanstellingsvorm

	vaste aanstelling (n = 48)	tijdelijke aanstelling (n = 10)
tevredenheid	8,3	8,7
plezier in het werk	78	84
betrokkenheid	72	75
ambassadeurschap	76	81
samenwerken	78	80
zelfstandig werken	83	81
uitdaging in het werk	69	64
ontwikkelmogelijkheden	66	67
communicatie	67	66
leiderschap	86	88
werkdruk	62	60

Leidinggevende functie*

	leidinggevende functie (n = 5)	geen leidinggevende functie (n = 53)
tevredenheid	9,2	8,3
plezier in het werk	94	78
betrokkenheid	89	71
ambassadeurschap	89	76
samenwerken	89	78
zelfstandig werken	95	81
uitdaging in het werk	87	66
ontwikkelmogelijkheden	87	65
communicatie	86	65
leiderschap	94	86
werkdruk	52	62

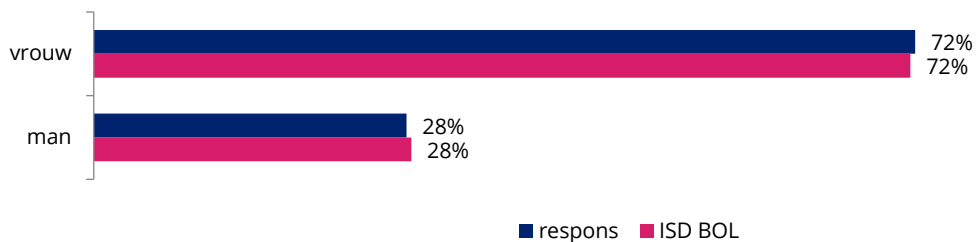
Bijlage 4 - Personeelskenmerken respondenten

In deze bijlage worden de personeelskenmerken van de medewerkers weergegeven.

In de tabellen zijn ook de daadwerkelijke verdelingen weergegeven van alle medewerkers van ISD BOL. Door de personeelskenmerken van de respondenten te vergelijken met de daadwerkelijke personeelsgegevens van alle medewerkers van ISD BOL, kan iets gezegd worden over de representativiteit van het onderzoek. In dit geval is te zien dat de respondenten representatief zijn voor de totale groep medewerkers van ISD BOL.

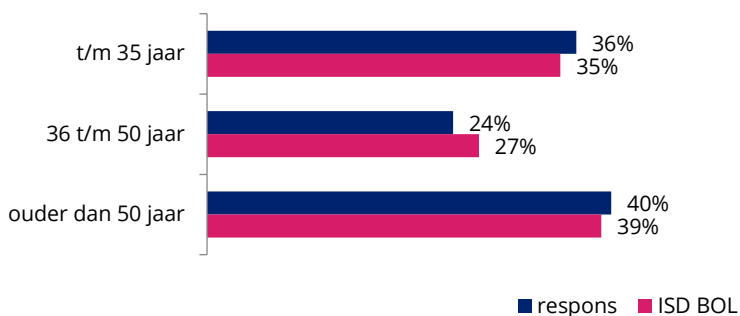
Geslacht

	respons	ISD BOL
vrouw	72%	72%
man	28%	28%
totaal	100%	100%



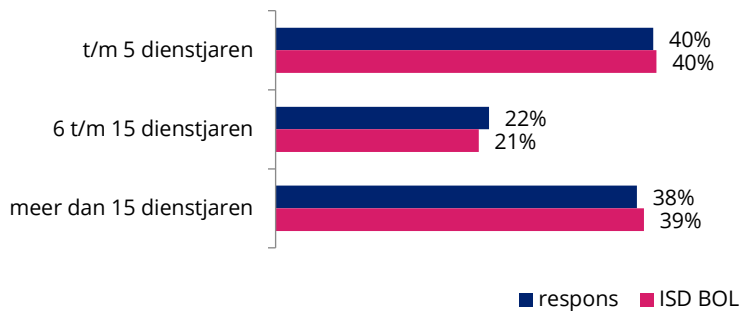
Leeftijd

	respons	ISD BOL
t/m 35 jaar	36%	35%
36 t/m 50 jaar	24%	27%
ouder dan 50 jaar	40%	39%
totaal	100%	100%



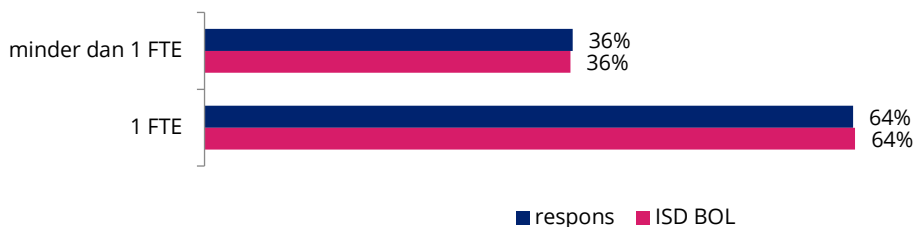
Dienstjaren

	respons	ISD BOL
t/m 5 dienstjaren	40%	40%
6 t/m 15 dienstjaren	22%	21%
meer dan 15 dienstjaren	38%	39%
totaal	100%	100%



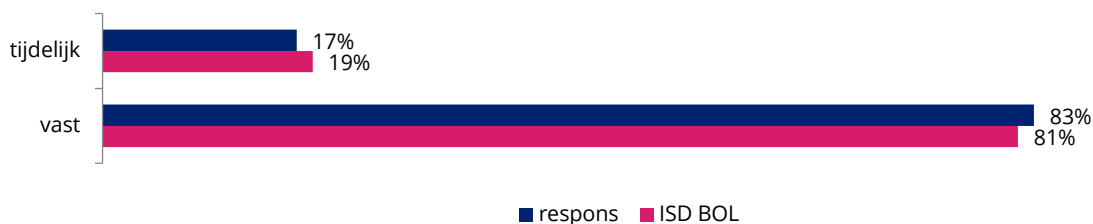
Aantal FTE

	respons	ISD BOL
minder dan 1 FTE	36%	36%
1 FTE	64%	64%
totaal	100%	100%



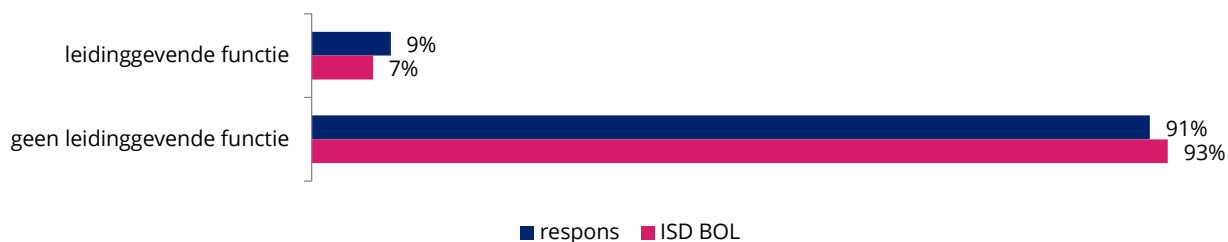
Aanstellingsvorm

	respons	ISD BOL
tijdelijk	17%	19%
vast	83%	81%
totaal	100%	100%



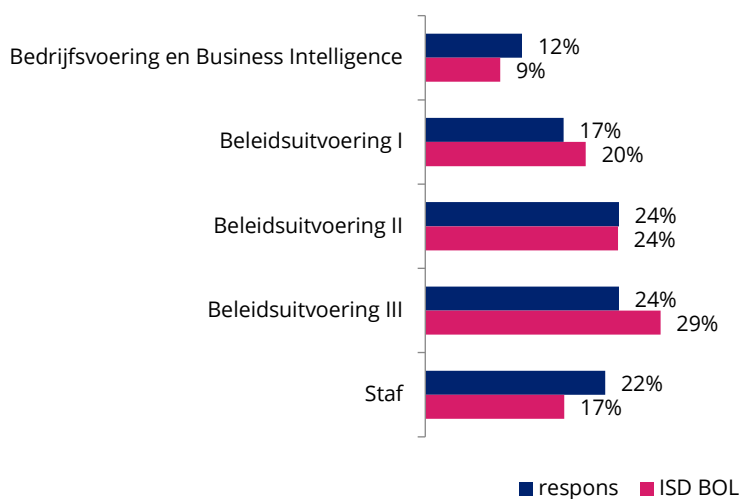
Leidinggevende functie

	respons	ISD BOL
leidinggevende functie	9%	7%
geen leidinggevende functie	91%	93%
totaal	100%	100%



Afdeling

	respons	ISD BOL
Bedrijfsvoering en Business Intelligence	12%	9%
Beleidsuitvoering I	17%	20%
Beleidsuitvoering II	24%	24%
Beleidsuitvoering III	24%	29%
Staf	22%	17%
totaal	100%	100%



Bijlage 5 - Correlatiematrix

In deze bijlage wordt de samenhang tussen de verschillende thema's weergegeven.

Door middel van Pearson correlatie is de onderlinge (lineaire) samenhang tussen de verschillende thema's bepaald. De correlatiecoëfficiënt kan een waarde hebben tussen -1 en 1, waarbij 0 betekent dat er geen verband is tussen de thema's, -1 een maximaal negatief verband en +1 een maximaal positief verband. Hoe dichter de waarde bij 1 of -1 komt, hoe sterker het verband tussen de thema's is.

Let op: correlatie zegt niets over causaliteit. Bij een hoge correlatie tussen twee thema's kan daarom niet geconcludeerd worden dat een lage score op het ene thema de oorzaak is van een lage score op het andere thema.

In de statistiek bestaan geen vaste regels voor de interpretatie van correlatiecoëfficiënten, d.w.z. dat er geen grenswaarden zijn waarbij een correlatie hoog of laag genoemd mag worden. Dit hangt sterk af van de context van het onderzoek. In de sociale wetenschappen worden de onderstaande grenswaarden relatief vaak gehanteerd:

mate van samenhang	correlatie-coëfficiënt
sterk	0,5 - 1,0
matig sterk	0,3 - 0,49
zwak	0,1 - 0,29
geen verband	0,0 - 0,09

	tevredenheid	plezier in het werk	betrokkenheid	ambassadeurschap	samenwerken	zelfstandig werken	uitdaging in het werk	ontwikkelmogelijkheden	communicatie	leiderschap	werkdruk
tevredenheid	1,00										
plezier in het werk	0,78	1,00									
betrokkenheid	0,70	0,82	1,00								
ambassadeurschap	0,71	0,71	0,54	1,00							
samenwerken	0,35	0,36	0,30	0,40	1,00						
zelfstandig werken	0,21	0,33	0,40	0,29	0,35	1,00					
uitdaging in het werk	0,44	0,65	0,61	0,47	0,15	0,33	1,00				
ontwikkelmogelijkheden	0,61	0,66	0,60	0,64	0,47	0,26	0,56	1,00			
communicatie	0,59	0,68	0,62	0,69	0,66	0,48	0,39	0,62	1,00		
leiderschap	0,45	0,46	0,35	0,52	0,43	0,56	0,33	0,38	0,56	1,00	
werkdruk	0,17	0,08	0,00	0,31	0,20	-0,08	-0,22	0,05	0,18	0,14	1,00

Over Flycatcher

Onderzoeksbureau Flycatcher is in 2000 ontstaan als spin-off van de Universiteit Maastricht. Inmiddels is Flycatcher uitgegroeid tot een middelgroot onderzoeksbureau met een enthousiast team van academisch geschoolde onderzoekers en innovatieve IT-specialisten. Het uitgangspunt is dat onderzoek aantoonbaar moet bijdragen aan het nemen van de juiste beslissingen op basis van betrouwbare, compacte en beleidsrelevante informatie. In onze visie zijn kennis en inzicht onmiskenbare succesfactoren voor alle organisaties, zowel profit als non-profit.

We zijn actief in diverse sectoren en bestrijken een breed onderzoeksveld van evaluatie-onderzoek en werkbelevingsonderzoek tot communicatie-onderzoek en klanttevredenheidsonderzoek. Voor elke vraag zoeken we naar de beste oplossing waar onze opdrachtgevers verder mee kunnen.

Wij zijn lid van het Data & Insights Network (voorheen MOA) en van de wereldwijde branchevereniging van onderzoeksbureaus ESOMAR. Verder zijn we kennispartner van de Stichting INK en VNG Realisatie en sponsoren wij de NPSO (Nederlandstalig Platform voor Survey Onderzoek).

Wij hanteren hoge normen als het gaat om de bescherming van privacy. Wij onderschrijven de Integriteitscode van het Data & Insights Network (voorheen MOA) en hanteren de 10 regels uit de Fair Data Privacy Code. Tevens zijn wij in het bezit van de kwaliteitskeurmerken ISO 20252, ISO 14001 en ISO 27001. Dit onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen van deze keurmerken.



FLYCATCHER
Internet Research

Verder door
vragen

www.flycatcher.eu