



NEDERLANDS INSTITUUT
FYSIEKE VEILIGHEID NIVV

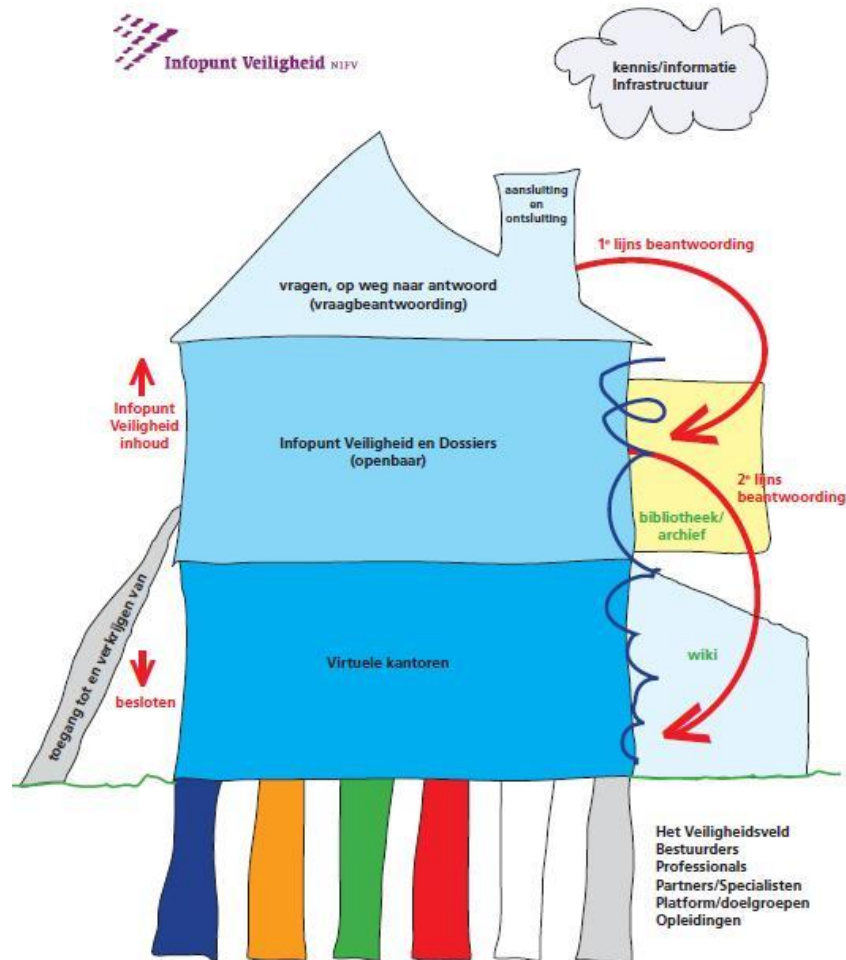
Infopunt Veiligheid

Licht, vlug en precies

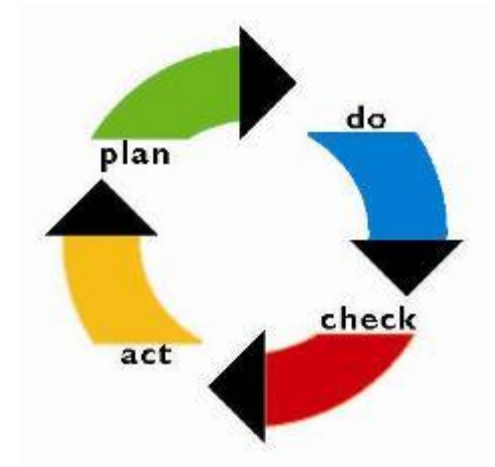
Jocko Rensen

Infopunt Veiligheid – Kwantiteit, kwaliteit & Inspiratie

Welkom in ons (t)huis



- Kwantiteit
- Kwaliteit, klanttevredenheid
- Inspiratie Infopunt Veiligheid:
Licht, vlug en precies



Kwantiteit

	2010	tot nu toe 2011
Dossiers	<50	>80
Vragen	2150	1592 (5-12-2011)
doorloop <5dg	89%	90%



Kwantiteit

2010

tot nu toe 2011

Websitebezoek

76.549

208.856 (5-12-2011)

Virtuele kantoren

-

62

Toegang

-

>400 personen

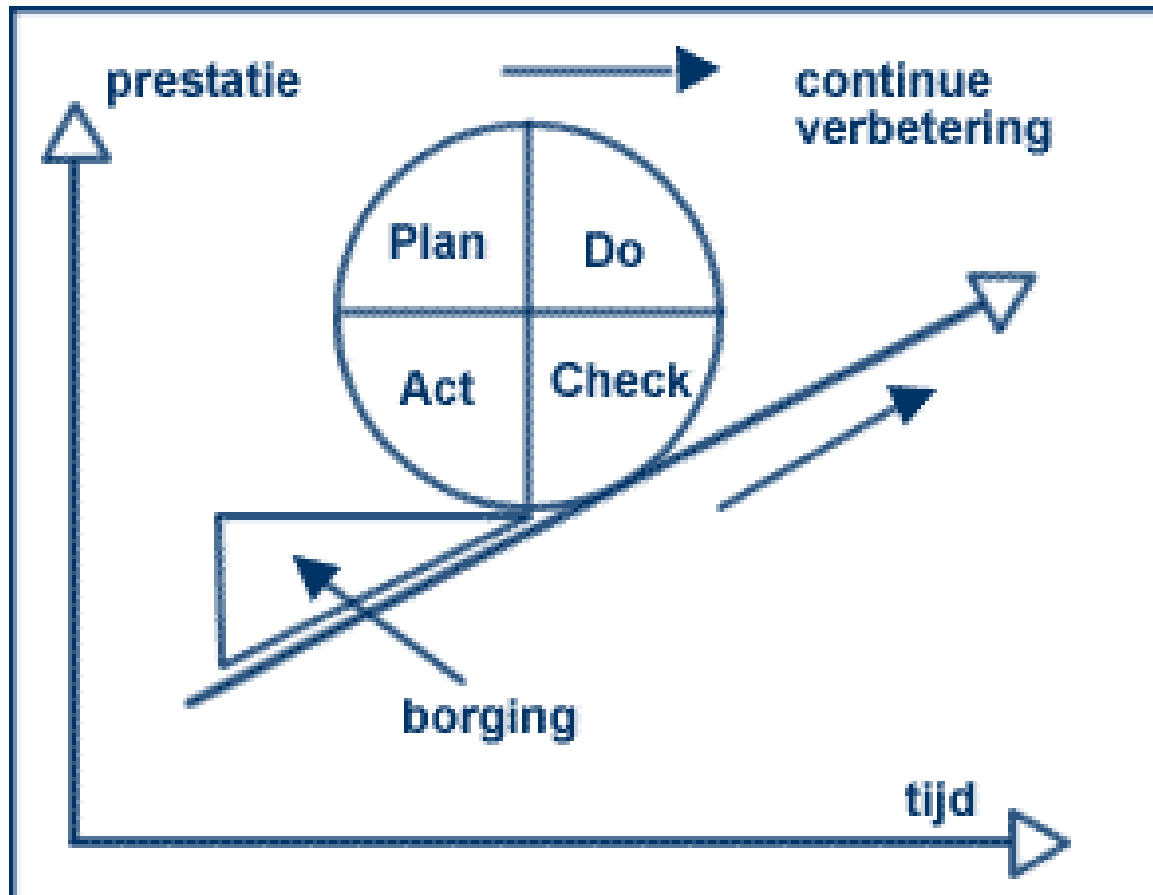
Twittervolgers

-

729



Kwaliteit



Klanttevredenheidsonderzoek 2011

- 475 respondenten totaal (26% van de uitnodigingen)
- 77% man - 23 % vrouw (2010: 83%-17%)
- 47% 40-54 jaar
33% 25-39 jaar
- 47% VWO/HBO niveau
28% Havo/MBO niveau
17% WO niveau
6% VMBO/LBO niveau
2% overig



Gebruik van Infopunt Veiligheid?

- Voor professionele werkzaamheden **93%**
- Voor de actuele informatie **40%**
- Voor persoonlijke ontwikkeling **32%**
- Vanuit nieuwsbehoefte **28%**
- Voor opleidingsopdrachten **25%**
- Om kennis te delen **24%**
- Anders, namelijk **4%**

Meerdere antwoorden per persoon mogelijk.



Voorkeur van vragenstellen?

Via de e-mail	70%
Via de website (webformulier)	17%
Telefonisch	12%
Via sociale media, bijv. Twitter	1%



Wat zou meer mogen in dossiers?

	Ja	Misschien
Foto-, audio- en videodocumenten	65%	29%
Samenvattingen van onze dossiers	64%	31%
Kennispublicaties over actuele veiligheidsthema's	73%	24%
Onderzoeksrapporten	60%	34%
Praktijkvoorbeelden	80%	18%



Top 10 gewenste onderwerpen

Wet-en regelgeving	51%
Rampen- en incidentbestrijding	46%
Oefenen	45%
Crisisbeheersing	44%
Evenementen en veiligheid	43%
Gevaarlijke stoffen	37%
Kwaliteit Brandweerpersoneel	34%
Brandpreventie	30%
Zelfredzaamheid	27%
Nazorg	23%

Meerdere antwoorden mogelijk en eigen keuze



Beoordeling **vraagbeantwoording** op onderstaande punten?

	goed		voldoende		onvoldoende
Kwaliteit	81% (75)		14% (17)		5% (8)
Afhandeling	82% (75)		12% (15)		6% (10)
Volledigheid	74% (60)		19% (33)		7% (7)
Duidelijkheid	74% (66)		22% (29)		4% (5)
Actualiteit	81% (75)		13% (18)		6% (7)

(aantal) % 2010



Beoordeling **dossiers** op onderstaande punten?

	goed		voldoende		onvoldoende	
Inhoud	88%	(94)	12%	(6)	-	(-)
Volledigheid	76%	(81)	23%	(16)	1%	(2)
Bruikbaarheid	71%	(70)	28%	(29)	1%	(1)
Actualiteit	73%	(75)	25%	(23)	2%	(2)
Tekstkwaliteit	83%	(83)	16%	(17)	1%	(-)



Beoordeling **dossiers** op onderstaande punten?

	goed		voldoende		onvoldoende
Doorzoek mogelijkheden	52% (54)		43% (43)		5% (3)
Diversiteit	60% (69)		39% (31)		1% (-)
Vormgeving	76% (72)		24% (28)		- (-)



Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen over **de website**:

	Eens	Neutraal	Oneens
Duidelijk	81% (80)	15% (15)	4% (5)
Verzorgde uitstraling	87% (86)	12% (14)	1% (-)
Info makkelijk vindbaar	60% (65)	32% (24)	8% (11)
Voor elk wat wils	58% (58)	37% (38)	5% (4)
Goed toegankelijk	75% (76)	21% (21)	4% (3)



Geef aan in hoeverre u het eens bent met de onderstaande stellingen over **de website**:

	Eens	Neutraal	Oneens
Eigentijds	67%	28%	5%
Helder taalgebruik	79%	20%	1%



Lessen en verbeterpunten

- Zoek- en vindfunctie: moet beter
- Diversiteit: moet breder
- Vraagbeantwoording: moet completer
- Naamsbekendheid: moet groter
- Kosteloze ondersteuning: meer focus hierop.

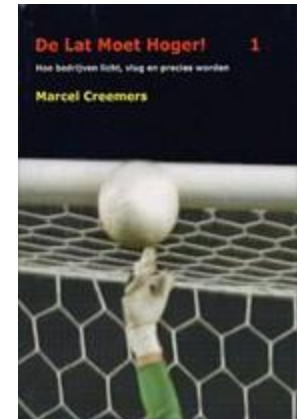


inspiratie



Geïnspireerd door Marcel Creemers

- bedrijfskundig hoogleraar aan de VU Amsterdam
- **Boekje “Lat moet hoger”**
Met zijn boektitel “De lat moet hoger!”, verwijst Creemers naar het feit dat mensen geneigd zijn om imperfecte situaties na enige tijd als normaal te accepteren.



Infopunt Veiligheid het succes vertaalt in 3 voorwaarden:

1. Onze organisatie is **vlug**.

- Vlug heeft betrekking op wendbaarheid. Vlug is niet hetzelfde als snel. Snel heeft te maken met op hoge snelheid rechtdoor gaan. Vlug komt van vliegen en slaat op snel kunnen reageren op snel veranderende omstandigheden.

2. Onze organisatie is **licht**.

- Eigenlijk is dat een voorwaarde om vlug te kunnen zijn. Licht betekent: zo veel mogelijk activiteiten samendoen, en wel op een dusdanige manier dat de beheerskosten (Creemers noemt dit de transactiviteit) daardoor niet uit de hand lopen. Uitgangspunt = niet alles zelf doen.

3. Onze organisatie is **precies**.

- Dit wil zeggen dat de processen zo goed mogelijk worden uitgevoerd in tijd, plaats, volume, hoedanigheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid.

Infopunt Veiligheid gaat ook in 2012 voor:

Licht – Vlug – Precies

Vragen?

$$1 + 1 = 3$$



infopuntveiligheid@nifv.nl

www.infopuntveiligheid.nl