

Rapportage

De klanttevredenheid over Infopunt Veiligheid

Infopunt Veiligheid nu en in de toekomst volgens
het ABC-tje:

Actueel
Betrokken
Consequent

Arnhem, 16 januari 2011.

Denise Wennekes, Maya Hoogveld, Jocko Rensen
Met dank aan Karin Groenewegen (afdeling Onderzoek)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Voorzichtige conclusies	3
ONDERZOEKSOPZET	6
Doelstelling.....	6
Verwachte resultaten vooraf	6
Vraagbeantwoording Infopunt Veiligheid.....	6
Proces vraagbeantwoording	7
Website en dossiers	7
Klanttevredenheidsonderzoek	8
Kenners en gebruikers.....	8
Kenners maar geen gebruikers.....	10
Geen kenner	11
Hulpverleners	12
Niet- hulpverleners.....	13
Conclusies.....	15
Analyse respondenten.....	15
Conclusie	15
Bekendheid Infopunt Veiligheid	15
Conclusie	15
Gebruik Infopunt Veiligheid	16
Vraagbeantwoording.....	16
Dossiers	16
Website	16
Oefenbank Multidisciplinair	16
Conclusie	17
Toekomst Infopunt Veiligheid	17
Conclusie	17
Plan van implementatie	18
Plan (plannen)	18
Do (uitvoeren)	18
Check (meten)	19
Act (bijsturen).....	19
Bijlage Overige informatie uitslagen enquête.....	20

Voorwoord

Dit rapport geeft de opzet en concrete uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek weer dat verricht is onder geregistreerde klanten en potentiële doelgroepen van Infopunt Veiligheid. Hierin zijn de informatie- en interactiebehoefte, het gebruik van de diensten en producten van het infopunt en de mate van tevredenheid onderzocht. Het rapport maakt duidelijk op welke aspecten Infopunt Veiligheid in de ogen van onze (potentiële) klanten goed presteert en waar nog mogelijk verbeteringen zijn gewenst.

Het onderzoek is onderdeel van ons jaarplan 2010. Het vormt de brug naar het jaarplan 2011 waarin we de ervaringen van onze doelgroepen met Infopunt Veiligheid gebruiken om de kwaliteit en effectiviteit ervan verder te optimaliseren.

Voor het online onderzoek is gebruik gemaakt van een enquêtetool van de afdeling onderzoek. Het onderzoek is een stageopdracht die door een stagiaire, Denise Wennekes, is uitgevoerd in opdracht van haar opleiding HBO Officemanagement. Zij heeft hierbij ondersteuning en begeleiding gekregen van de onderzoekersmedewerker, Karin Groenenwegen en de communicatieadviseur van Infopunt Veiligheid, Maya Hoogveld.

Vooraf is per e-mail aan de geselecteerden het belang van het onderzoek uitgelegd. Twee weken later zijn de ruim 1400 enquêteformulieren verstuurd. Dit leverde de hoge respons op van 445 (30%) reacties. Het onderzoek is een nulmeting. De resultaten van dit onderzoek vormen de basis en het uitgangspunt voor de komende jaarlijkse onderzoeken.

Voorzichtige conclusies

Dienstenpakket aansluiten bij doelgroepen

Verschillende doelgroepen hebben aan de enquête meegewerkt. Dit duidt wellicht aan dat de diensten en producten die Infopunt Veiligheid aanbiedt voor veel doelgroepen interessant is. Hiermee zal bij de bepaling van nieuwe onderwerpen voor dossiers/kennispublicaties en de toon en wijze van communiceren rekening moeten worden gehouden.

Profiel doelgroep

Bijna net zoveel van de mensen die de enquête invulden zijn werkzaam bij een hulpverlenende als bij een niet-hulpverlenende organisatie. Medewerkers van brandweer en gemeenten zijn hierbij in de meerderheid. De doelgroep heeft een goed opleidingsniveau, meer dan de helft zelfs Vwo/Hbo, en is voor driekwart man voornamelijk in de leeftijdscategorie van 40-54 jaar.

Op basis van het geschetste profiel weet een deel van de doelgroepen de weg naar het infopunt blijkbaar nog niet zo goed te vinden, zoals:

- hulpverlenende instanties: politie- en ambulancediensten / GHOR
- niet hulpverlenende instanties: ministeries, provincies, onderwijs- en zorginstellingen
- studenten (gericht op fysieke veiligheid)
- vrouwen (de zorg)
- operationele hulpverleners (Lbo-Mbo niveau).

Focus op kosteloze ondersteuning

Meerdere respondenten kennen Infopunt Veiligheid, maar maken er geen gebruik van. Omdat het dienstenpakket kosteloos is, kan prijs in principe geen rol spelen. Maar omdat een derde van deze groep aangeeft dit niet te weten, maar wel interessant vindt, zou deze P van de marketingmix standaard in/op iedere publicatie-uiting vermeld moeten worden.

Investeren in motivators

De meeste respondenten kennen het infopunt via het NIFV en de internetsite www.infopuntveiligheid.nl. Ook netwerken (persoonlijk en via evenementen) leveren een belangrijke bijdrage aan de bekendheid ervan. Conclusie is dat er moet blijven geïnvesteerd in het werven van NIFV ambassadeurs voor het infopunt, een eigentijdse en gebruiksvriendelijke website en de aanwezigheid op evenementen van doelgroepen.

Vraagbeantwoording

Er is alom tevredenheid over de kwaliteit, afhandeling en actualiteit van de vraagbeantwoording. Het merendeel stelt de vraag bij voorkeur per e-mail en relatief veel mensen hebben na de vraagbeantwoording behoefte aan een telefonische follow-up.

Er kan worden overwogen om in de dagelijkse telefoonbezetting de inzet in de middag ook te gebruiken voor klanten die om een telefonische toelichting hebben gevraagd.

Productverbeteringen in dossiers

Degenen die gebruik maken van Infopunt Veiligheid zijn zeer te spreken over de inhoud en kwaliteit van de dossiers. Alleen de waardering voor de doorzoekmogelijkheid blijft achter. De meeste belangstelling is er voor onderwerpen die betrekking hebben op wet- en regelgeving, crisisbeheersing, rampen- en incidentbestrijding en evenementen en veiligheid. De grote deelname van gemeenten aan het onderzoek heeft mogelijk invloed gehad op deze top 4 onderwerpen. Uitbreiding van dossiers met samenvattingen van dossiers in de vorm van factsheets en het toevoegen van videodocumenten worden verwelkomd.

De onlangs vernieuwde website maakt de doorzoekmogelijkheid nu beter. Het onderzoek van 2011 moet aantonen of klanten deze verbetering ook herkennen. Het product dossiers is één van de kernproducten van Infopunt Veiligheid. Het blijft daarom belangrijk om dossiers voortdurend uit te breiden met aanvullende producten.

Ambassadeurs

Een groot aantal van de geënquêteerden wil de digitale nieuwsbrief ontvangen en aan een klankbordgroep van Infopunt Veiligheid deelnemen. Opvallend is dat het hierbij relatief veel mensen zitten die aangeven dat zij het Infopunt Veiligheid niet kennen.

Dit betekent dat Infopunt Veiligheid een goede en professionele uitstraling heeft en het informatieloket beschouwd wordt als een waardevol instrument die zij graag helpen mee verder te ontwikkelen. Deze groep mensen kan een belangrijke ambassadeur worden.

Faciliteiten

De economische omstandigheden en de daarmee samenhangende verwachte bezuiniging op de rijkssubsidies verlangen een effectieve en slimmere manier van werken. Infopunt Veiligheid doet dit door:

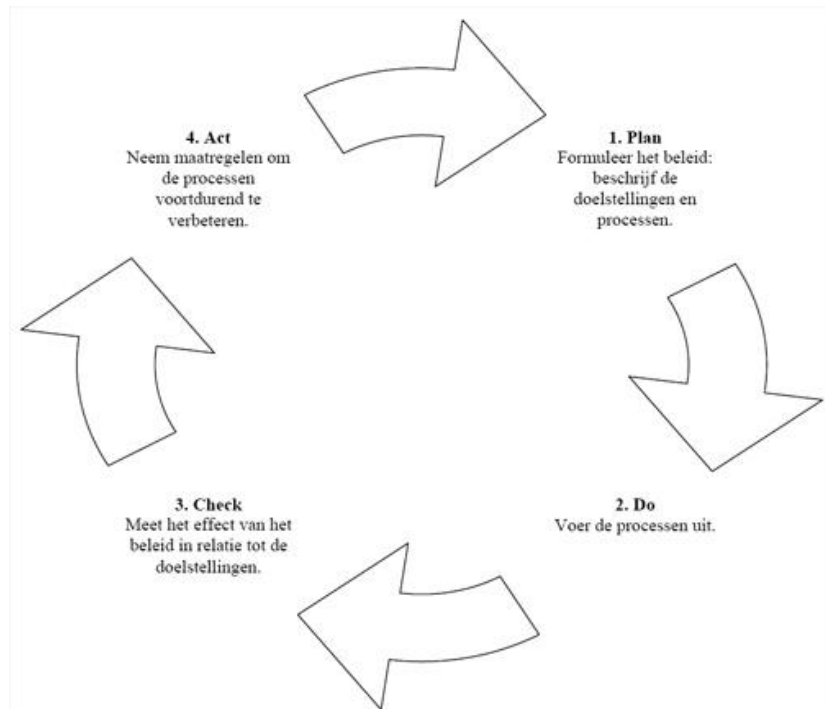
- de inrichting van een geheel vernieuwde, informatieve en interactieve website;
- het faciliteren van virtuele dossierkantoren voor netwerken en specialisten; Dit maakt zichtbaar welke kennisnetwerken nodig zijn voor een snelle en vakkundige vraagbeantwoording.
- het werken met het documentbeheersysteem Sharepoint 2010. De werkzaamheden van de makelaars richten zich hierdoor meer op het relatienetwerk en de inhoud, daar waar men voorheen veel tijd kwijt was met het handmatig bouwen van website pagina's. Deze worden nu automatisch samengesteld. Het resultaat hiervan is een betere onderhoud en behoud van de bron en daardoor een actueler aanbod van dossiers.

Het rapport willen we aangrijpen om de Deming circle (PDCA) in ons werken en rapporteren te integreren. (plan, do, check, act). We streven hierbij voortdurend naar een kwaliteitsverbetering van het proces.

Infopunt Veiligheid gaat en staat in 2011 voor het ABC-tje: actueel, betrokken en consequent.

Jocko Rensen

Coördinator
Infopunt Veiligheid



ONDERZOEKSOPZET

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek was de informatiebehoefte en mate van tevredenheid van (potentiële) doelgroepen van Infopunt Veiligheid zichtbaar te maken.

Verwachte resultaten vooraf

- Een respons van 10% (op 1400 uitgestuurde formulieren)
- Informatie voor toekomstige communicatieactiviteiten en doelgroepbenadering
- Inzicht krijgen in dossierrubrieken en -thema's
- Ondersteuning voor het verbeteren van website tools.

De resultaten van het onderzoek worden meegenomen in het jaarplan Informatie 2011. Het onderzoek is een nulmeting dat een beeld geeft van de sterke en zwakke punten van de dienstverlening en zal worden gebruikt als vertrekpunt voor toekomstige onderzoeken.

Vraagbeantwoording Infopunt Veiligheid

Vragen die bij Infopunt Veiligheid binnenkomen worden in een speciaal daartoe ontworpen datasysteem, genaamd TOPdesk, geregistreerd. Bij de beantwoording van vragen wordt er gekeken of de vragen door de kennismakelaars (eerste lijn) beantwoord kunnen worden. Is dit niet het geval dan worden de (vak)specialisten (tweede lijn) benaderd. De specialisten hebben veel jaren praktijkervaring en beschikken over veel kennis van zaken. De vraagbeantwoording is een kosteloze service. Voor het beantwoorden van een vraag hanteren we maximaal een tijdsbesteding van vier uur per vraag. Vergt de vraag meer tijd dan wordt de vraagsteller gemeld dat er kosten aan verbonden zijn voor bijvoorbeeld extra onderzoeksuren.

Het team van Infopunt Veiligheid is ervaren genoeg om onafhankelijke en betrouwbare informatie te verstrekken. Indien het team de kennis niet in huis heeft dan verwijst het de weg naar andere instanties/bronnen om de vraagsteller verder te helpen bij zijn/haar zoektocht naar het antwoord. De makelaars stellen zich dan op als casemanager voor de vraagsteller.

Het aantal vragen dat in 2010 zijn gesteld¹. Totaal is 2150.

	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
Totaal	650	430	542	528
E-mail	521	335	433	394
Telefonisch	31	14	23	42
Website	94	77	82	85
Schriftelijk	0	1	-	-
Mondeling	4	3	4	7
Doorlooptijd	89%	87%	91%	90%

Tabel 1

Bij dit overzicht (tabel 1) geldt dat de doorlooptijd aangeeft hoeveel procent van de vragen binnen vijf werkdagen zijn beantwoord.

De balans tussen de hoeveelheid werk en de bezetting is soms moeilijk af te wegen. Dit heeft te maken met het feit dat er geen zicht is op het aantal vragen dat in de toekomst gesteld gaat worden. Te veel vragen kan ertoe leiden dat er te weinig capaciteit is om de

¹ Bron: Kwartaalmonitor eerste kwartaal, tweede kwartaal en derde kwartaal

vragen binnen de gestelde termijn te beantwoorden. Een goed aanbod van actuele dossiers helpt om het aantal vragen beheersbaar te houden.

Proces vraagbeantwoording

Het proces van de vraagbeantwoording verloopt op vier manieren: er kunnen vragen gesteld worden aan Infopunt Veiligheid: per telefoon, e-mail, via het vraagformulier op internet of schriftelijk. Wanneer vragen telefonisch binnenkomen, wordt er in eerste instantie verzocht de vraag te mailen naar infopuntveiligheid@nifv.nl. Is dit niet mogelijk of wil men de vraagsteller tegemoet komen dan worden vragen ook genoteerd in het systeem (TOPdesk). Vragen die per e-mail of internet binnenkomen worden ook in TOPdesk ingebracht.

Om een vraag te kunnen registreren in TOPdesk moet er een aantal gegevens ingevuld te worden, waaronder:

- de organisatie
- de naam
- het e-mailadres
- het telefoonnummer (indien bekend).

Op basis van deze gegevens kan Infopunt Veiligheid klanten bereiken en het antwoord verstrekken. Aan de vraag wordt vervolgens een categorie en subcategorie gekoppeld. Er wordt ingevuld op welke wijze de vraag is binnengekomen. Aan de vraag wordt eventueel ook een specialist gekoppeld die de vraag kan beantwoorden. Is alles ingevuld dan wordt per e-mail een ontvangstbevestiging met een uniek nummer verzonden. Hiermee kan de vraag sneller teruggevonden worden als men contact met het Infopunt Veiligheid opneemt en hiermee weet de vraagsteller dat zijn/haar vraag is ontvangen. Vraagbeantwoording vindt doorgaans binnen vijf werkdagen plaats. Lukt dit niet dan wordt een vertragingmail verzonden waarop wordt aangegeven dat de vraag nog in behandeling is. Het geformuleerde antwoord wordt ook in TOPdesk gezet zodat Infopunt Veiligheid, indien nodig, kan achterhalen wat voor antwoord er is verstuurd. Daarna kan vanuit TOPdesk het antwoord per mail worden verstuurd.

Het afgelopen jaar zijn er enkele problemen geweest met de afstelling van een firewall en het ontvangst van de vragen per e-mail. Hierdoor hebben sommige vraagstellers een vraag ingestuurd die niet door ons werden ontvangen. Dit zorgt voor onnodige klachten van vraagstellers. Een reactie die ook een enkele maal in het onderzoek naar voren kwam. De technische en organisatorische afhandeling van ons vraag/antwoordsysteem willen we daarom aankomend jaar verder verbeteren. Dit hebben we opgenomen in ons jaarplan en onze begroting.

Website en dossiers

Op 15 november 2010 heeft Infopunt Veiligheid zijn nieuwe website gelanceerd, gebouwd in Sharepoint 2010. De kernwerkzaamheden van Infopunt Veiligheid hebben betrekking op vraagbeantwoording en documentenbeheer, vandaar ook de keuze voor het Sharepoint systeem. Inmiddels is Sharepoint verder doorontwikkeld en heeft het ook de functionaliteit van een degelijk content management systeem in zich (CMS). In vergelijking met de oude website is de nieuwe website overzichtelijker en wordt hierin gebruik gemaakt van hedendaagse reeds bewezen technieken.

Uit de kwartaalmonitor blijkt dat het aantal websitebezoekers voor 2010 totaal 76.549 bezoekers zijn geweest, dat ziet er als volgt uit:

1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
15.504	12.381	13.661	35.003

Tabel 2

Dit zijn de gegevens van de 'oude' website en in het 4^e kwartaal in de periode van 15 november t/m 31 december de nieuwe website (Totaal was website bezoek in 4e kwartaal oud 14.179 + nieuw 20.824 = 35.003) .

Op de website staan diverse dossiers. De dossiers ontstaan vanuit het vraagaanbod en worden regelmatig geactualiseerd. De meest bezochte dossier op de website is het dossier Kwaliteit brandweerpersoneel. Dit dossier is een hot item omdat dit dossier te maken heeft met de veranderingen die er plaatsvinden sinds het inwerking treden van de Wet veiligheidsregio.

Klanttevredenheidsonderzoek

Op 23 september is de vooraankondiging van de enquête naar de geselecteerde doelgroep verstuurd. Van 5 tot 15 oktober konden de geselecteerden de enquête invullen. Binnen deze termijn hebben 445 van de 1487 geselecteerden de enquête ingevuld.

Dit leverde een respons op van 30 %. Dit was boven verwachting.

De uitkomsten van de enquête werden uitgesplitst naar de drie groepen, zij die Infopunt Veiligheid:

- kennen en hiervan gebruik maken (R=242)
- kennen, maar hiervan geen gebruik maken (R=48)
- niet kennen (R= 130)

Kenners en gebruikers

Van de 445 respondenten kent 54% het infopunt en heeft er ook wel eens gebruik van gemaakt. 52.5% hiervan is hulpverlener en 48% is niet hulpverlener. In onderstaand tabel 3 en 4 staat waar zij werkzaam zijn. (Voor tabel 3 geldt dat R= 125 en voor tabel 4 geldt R= 116)

De hulpverleners werken o.a. bij:	
De brandweer	77%
De politie	2%
De GHOR	6%
De ambulancedienst	2%
Anders	13%

Tabel 3

De niet hulpverleners werken o.a. bij:	
Gemeente	33%
Commercieel bedrijf*	20%
Ministerie	5%
Veiligheidsregio's	14%
Provincie	3%
Zorginstellingen	3%
Onderwijsinstellingen	3%
Anders	20%

Tabel 4

Voor een eenvoudige profielschets is deelnemers ook gevraagd naar hun geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. In onderstaand tabel 5, 6 en 7 zijn voor de leeftijd en het opleidingsniveau alleen de uitschieters genoemd.

Geslacht	
Mannen	83%
Vrouwen	17%

Tabel 5

Leeftijd		
Mannen	40 en 54 jaar	57%
Vrouwen	25 en 39 jaar	51%

Tabel 6

Opleidingsniveau		
Mannen	Vwo/hbo	53%
Vrouwen	Vwo/hbo	56%

Tabel 7

De top drie waar de kenners en gebruikers Infopunt Veiligheid van kennen, zijn:

1. 39% via het NIFV
2. 23% via netwerk en relaties
3. 21% via Internet.

Het overgrote merendeel beoordeelt de vraagbeantwoording als goed. Met betrekking tot de vraagbeantwoording zijn de volgende punten beoordeeld (waarvan R=242):

	Zeer goed	Goed	Redelijk
Kwaliteit	11%	64%	17%
Afhandeling	11%	67%	15%
Volledigheid	11%	49%	33%
Duidelijkheid	14%	52%	29%
Actualiteit	14%	61%	18%

Tabel 8

78% is bekend met de kosteloze vraagbeantwoording van het infopunt. 56% geeft aan dat het feit dat de vraagbeantwoording kosteloos is deze dienst zeker interessant maakt.

67% stelt het liefst hun vraag via e-mail. 67% laat tevens weten na de vraagbeantwoording behoefte te hebben aan een telefonische follow-up c.q. toelichting door een medewerker van Infopunt Veiligheid.

64% maakt gebruik van de dossiers. Zij beoordelen de dossiers doorgaans met een goed. De dossiers zijn op de volgende onderstaande punten beoordeeld (R= 151):

	Zeer goed	Goed	Redelijk
Inhoud	5%	89%	6.0%
Volledigheid	7%	74%	16%
Bruikbaarheid	8%	62%	29%
Actualiteit	6%	69%	23%
Tekstkwaliteit	2%	81%	17%
Doorzakmogelijkheden	2%	52%	43%
Diversiteit	2%	67%	31%
Vormgeving	3%	69%	28%

Tabel 9

77% zegt wel eens de website van Infopunt Veiligheid te bezoeken. Zij gebruiken de informatie op de website voor:

1. 96% professionele werkzaamheden
2. 39% hun persoonlijke ontwikkeling
3. 28% kennis te delen.

De stellingen over de website worden met "enigszins mee eens" beoordeeld op de volgende punten (R= 214):

	Zeer mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal
De website is duidelijk	24%	56%	15%
De website heft een verzorgde uitstraling	39%	47%	14%
Op de website is informatie makkelijke vindbaar	18%	47%	24%
De website heeft voor elk wat wils	16%	42%	38%
De website is goed toegankelijk	25%	51%	21%

Tabel 10

De oefenbank multidisciplinair wordt door 28% van de kenners en gebruikers gebruikt. Zij waarderen de oefenbank multidisciplinair gemiddeld met een 7 op zowel het punt van gebruiksvriendelijkheid als de inhoud van de oefenbank.

De top drie onderwerpen waarvoor kenners en gebruikers interesse hebben:

1. 14% wet- en regelgeving
2. 11% crisisbeheersing
3. 10% rampen- en incidentbestrijding.

51% heeft interesse voor nieuwe dossierontwikkelingen. 59% geeft aan zeker interesse te hebben voor videodocumenten, dat zijn dossiers in beeld gebracht door middel van video. Voor samenvattingen van dossiers in de vorm van factsheets heeft 73% zeker interesse.

Van de kenners en gebruikers geeft 22% aan organisaties in hun omgeving te kennen waarvoor het van betekenis zou kunnen zijn om in contact te komen met Infopunt Veiligheid.

Maar liefst 30% heeft interesse om in een klankbordgroep mee te praten over of te reageren op onderwerpen, dossiers en activiteiten die voor de doelgroepen van Infopunt Veiligheid worden ontwikkeld. 76% wil graag de Nieuwsservice Infopunt Veiligheid ontvangen. Deze digitale nieuwsbrief geeft antwoord op actuele vragen en informeert over dossiers en nieuwe ontwikkelingen rondom Infopunt Veiligheid.

Kenners maar geen gebruikers

Van deze groep kent 11% Infopunt Veiligheid maar zij hebben echter geen gebruik gemaakt van de diensten die Infopunt Veiligheid aanbiedt. Hiervan is 21% werkzaam als hulpverlener en 79% als niet-hulpverlener. De helft van de hulpverleners is werkzaam bij de brandweer, de andere helft bij de ambulancedienst, GHOR, politie of anders. (Voor tabel 10 geldt dat R= 10 en 11 geldt dat R= 38)

De hulpverleners werken o.a. bij:	
Brandweer	50%
Ambulancedienst	20%
GHOR	10%
Politie	10%
Anders*	10%

Tabel 11

*Deze respondent geeft aan werkzaam te zijn bij Rijkswaterstaat.

De niet-hulpverleners werken o.a. bij:	
Ministerie	5%
Provincie	0%
Gemeente	59%
Veiligheidsregio	13%
Onderwijsinstelling	3%
Zorginstelling	0%
Commercieel bedrijf	10%
Anders*	10%

Tabel 12

*Deze respondenten geven aan werkzaam te zijn bij de brandweer, GGD/GHOR, Defensie of ooit werkzaam te zijn geweest binnen de hulpverlening.

Van degenen werkzaam bij een commercieel bedrijf werkt 75% bij een adviesbureau en 25% in de bouw.

Ook aan deze groep is gevraagd persoonlijke gegevens in te vullen. De uitkomsten zijn in tabel 13, 14 en 15 verwerkt.

Geslacht	
Mannen	71%
Vrouwen	29%

Tabel 13

Leeftijd	
Mannen	40 en 45 jaar 53%
Vrouwen	25 en 36 jaar 58%

Tabel 14

Opleidingsniveau	
Mannen	Vwo/hbo 60%
Vrouwen	Vwo/hbo 42%

Tabel 15

De top drie van hoe de groep kenners, maar geen gebruikers Infopunt Veiligheid kennen:

1. 42% via het NIFV;
2. 22% via netwerk en relaties;
3. 18% via Internet.

Redenen die deze groep had om geen gebruik te maken van Infopunt Veiligheid zijn omdat er nog geen aanleiding voor was, onbekendheid of haalt informatie uit de eigen markt of de eigen netwerk/relaties.

49% weet dat de vraagbeantwoording kosteloos is. 37% vindt dat een interessante toevoeging. Voor 16% maakt dat de dienst niet interessanter. 56% vindt de dienst vraagbeantwoording interessant.

De top drie onderwerpen waarvoor deze groep interesse heeft:

1. 15% crisisbeheersing
2. 14% rampen- en incidentbestrijding
3. 12% evenementen en veiligheid
12% wet- en regelgeving.

Infopunt Veiligheid is bezig met nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dossiers. 35% zegt zeker interesse te hebben voor videodocumenten, dossiers in beeld gebracht door middel van video en zelfs 67% heeft zeker interesse voor samenvattingen in de vorm van factsheets.

Bijna een derde, 30%, kent organisaties waarvoor het in contact komen met Infopunt Veiligheid waardevol zou kunnen zijn.

Ook een derde, 35%, is geïnteresseerd deel te nemen in een klankbordgroep, om mee te praten over of te reageren op onderwerpen, dossiers en activiteiten die voor de doelgroepen van Infopunt Veiligheid worden ontwikkeld en zelfs 81% geeft aan de nieuwsbrief te willen ontvangen.

Geen kenner

Van het aantal respondenten dat Infopunt Veiligheid niet kent, werkt 28% als hulpverlener en 72% als niet-hulpverlener. (Voor tabel 16 geldt R = 36 en 17 geldt dat R = 94).

De hulpverleners werken o.a. bij:	
De brandweer	75%
De GHOR	14%
Anders*	11%

Tabel 16

De niet-hulpverleners zijn werkzaam bij:	
Ministerie	3%
Provincie	1%
Gemeente	72%
Veiligheidsregio	8%
Onderwijsinstelling	0%
Zorginstelling	0%
Commercieel bedrijf	6%
Anders	9%

Tabel 17

Ook deze groep vertoont praktisch dezelfde persoonskenmerken als de eerder genoemde klantgroepen. De uitkomsten zijn in tabel 14 verwerkt.

Geslacht	
Mannen	71%
Vrouwen	29%

Tabel 18

Leeftijd	
Mannen	40 en 45 jaar 53%
Vrouwen	25 en 36 jaar 54%

Tabel 19

Opleidingsniveau	
Mannen	Vwo/hbo 60%
Vrouwen	Vwo/hbo 59%

Tabel 20

Bijna iedereen in deze groep, 96%, vindt het feit dat aan de vraagbeantwoording geen kosten zijn verbonden zodanig interessant dat het een reden kan zijn om van deze dienst gebruik te maken. Voor een enkeling, 5%, speelt dit geen rol. Een praktisch zelfde aantal geeft aan misschien of heel zeker ook de dossiers interessant te vinden.

Vier onderwerpen scoren praktisch gelijk op interesse, te weten:

1. 13% evenementen en veiligheid
13% wet- en regelgeving
2. 12% crisisbeheersing
3. 12% rampen- en incidentbestrijding.

Bijna een kwart, 23%, zegt organisaties te kennen waarvoor het van betekenis zou kunnen zijn om Infopunt Veiligheid te leren kennen.

Bijzonder is ook dat 1 op de 5 in deze groep, 22%, graag mee wil praten over onderwerpen, dossiers en activiteiten die voor de doelgroepen van Infopunt Veiligheid worden ontwikkeld en 66% zich op de nieuwsbrief wil abonneren. Dit geeft aan dat ze hoogstwaarschijnlijk de site met de dossiers en de nieuwsservice van Infopunt Veiligheid hebben bezocht voordat ze de enquête hebben ingevuld.

Hulpverleners

Van de verschillende hulpverleners is er gekeken of zij verschillende interesse hebben in onderwerpen. Van iedere soort hulpverlener, is alleen de top 3 interesses benoemd.

Brandweer (R = 129)

1. 12% Proactie/preparatie/repressie
Kwaliteit Brandweerpersoneel
Wet- en regelgeving
2. 11% Brandpreventie
Oefenen (mono& Multi)
3. 10% Gevaarlijke stoffen

GHOR (R= 14)

1. 20% GHOR
2. 13% Crisisbeheersing
Evenementen en veiligheid
3. 12% Rampen en incidentbestrijding

Ambulancediensten (R= 4)

1. 17% GHOR
Rampen en incidentbestrijding
2. 13% Crisisbeheersing
Oefenen (mono&Multi)
Wet- en regelgeving
3. 7% Evenementen en veiligheid
Nazorg

Politie (R= 4)

1. 22% Rampen en incidentbestrijding
2. 17% Crisisbeheersing
Evenementen en veiligheid
Proactie/preparatie/repressie
3. 11% Oefenen (mono&Mulit)

Niet- hulpverleners

Ook voor de niet-hulpverleners is er per groep gekeken welke interesses zij hebben. Van iedere groep is alleen de top 3 interesse benoemd.

Gemeente (R= 133)

1. 17% Crisisbeheersing
2. 15% Evenementen en veiligheid
Rampen- en incidentbestrijding
3. 13% Wet- en regelgeving

Ministerie (R=11)

1. 13% Brandpreventie
Crisisbeheersing
2. 11% Oefenen (mono&Multi)
Proactie/preparatie/repressie
3. 9% Evenementen en veiligheid
Rampen- en incidentbestrijding
Wet- en regelgeving

Provincie (R=4)

1. 25% Wet- en regelgeving
2. 13% Crisisbeheersing
Evenementen en veiligheid
Gevaarlijke stoffen
Zelfredzaamheid
3. 6% Brandpreventie
Kwaliteit brandweerpersoneel
Proactie/preparatie/repressie
Rampen- en incidentbestrijding

Veiligheidsregio's (R= 28)

1. 14% Rampen- en incidentbestrijding
2. 12% Wet- en regelgeving
3. 11% Evenementen en veiligheid

Commercieel bedrijf (R=33)

1. 25% Wet- en regelgeving
2. 21% Brandpreventie
3. 12% Evenementen en veiligheid

Onderwijsinstellingen (R= 4)

1. 33% Kwaliteit brandweerpersoneel
2. 17% Crisisbeheersing
Oefenen (mono&Multi)
Rampen en incidentbestrijding
Wet- en regelgeving

Zorginstellingen (R=4)

1. 14% Brandpreventie
Proactie/preparatie/repressie
Wet- en regelgeving
Zelfredzaamheid
2. 10% Crisisbeheersing
Evenementen en veiligheid
Rampen en incidentbestrijding
3. 5% Gevaarlijke stoffen
GHOR
Oefenen (mono&Multi)

Conclusies

In dit hoofdstuk worden de volgende conclusies getrokken die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Analyse respondenten

De enquête werd door drie groepen hulpverleners en niet-hulpverleners ingevuld, te weten:

1. Kenners en gebruikers
2. Kenners maar geen gebruikers
3. Niet kenners.

Kijkend naar de drie groepen die voor de enquête benaderd zijn, kan gezegd worden dat vooral door mannen wordt gereageerd (meer dan driekwart). Opvallend is dat er een leeftijdsverschil is tussen de mannen en vrouwen. Het merendeel van de mannelijke respondenten is tussen de 40 en 54 jaar terwijl het merendeel van de vrouwen die hebben gereageerd tussen de 25 en 39 jaar is. Het opleidingsniveau van de mannen en vrouwen komt nagenoeg met elkaar overeen, iets meer dan de helft heeft een vwo en/of hbo niveau.

Iets minder dan de helft van de respondenten (41%) is werkzaam als hulpverlener. Driekwart hiervan werkt bij een brandweerorganisatie. Dit komt naar verwachting ook omdat Infopunt Veiligheid nog steeds een groot deel vragen van de brandweer krijgt en iedereen die vanuit de brandweer in 2010 een vraag heeft gesteld, is geselecteerd om deel te nemen.

De niet-hulpverleners (59%) zijn voornamelijk werkzaam bij de gemeente (52%). Alle gemeenten zijn namelijk benaderd om deel te nemen aan de enquête.

Conclusie

Van de deelnemers aan de enquête kan worden gezegd dat het op basis van de gemiddelde leeftijd en het opleidingsniveau zeer ervaren functionarissen zijn die zich betrokken voelen bij de materie.

Organisaties als ambulancediensten en politie zijn wat ondervertegenwoordigd. Hier zou Infopunt Veiligheid zich in de communicatie meer en vaker op kunnen richten om ook voor deze disciplines meer te betekenen.

Bekendheid Infopunt Veiligheid

Ruim twee derde (69%) van de respondenten geeft aan Infopunt Veiligheid te kennen. Het NIFV, netwerken en de site dragen het meest bij aan de naamsbekendheid van het infopunt.

Voor de helft van de mensen die het infopunt niet kent zijn zowel de dossiers als de kosteloze vraagservice interessant.

Conclusie

De bekendheid is na vijf jaar nog iets aan de magere kant. Zou minimaal 80% moeten zijn². Hier is dus nog enig werk aan de winkel. Een goede inzet van de interne ambassadeurs, nadruk op PR communicatie, deelname aan doelgroepgerichte evenementen en een up-to-date en interactieve site zijn communicatie-instrumenten die de naamsbekendheid kunnen bevorderen.

² Bron: Is gebaseerd op een doelstelling die in het communicatieplan Infopunt Veiligheid 2008 is vastgelegd.

Gebruik Infopunt Veiligheid

Respondenten die Infopunt Veiligheid kennen (83%) maakten ook gebruik van de diensten. De reden om geen gebruik te maken was geen behoefte, gebruik van andere bronnen of onbekendheid met Infopunt Veiligheid.

Van de kenners maar geen gebruikers geeft ongeveer de helft, 51%, aan dat zij niet bekend zijn met de kosteloze vraagbeantwoording. 47% van de respondenten vindt deze dienst misschien interessant en 37% vindt de dienst zeker interessant.

Vraagbeantwoording

Meer dan de helft van de gebruikers (55%) van Infopunt Veiligheid geeft aan wel eens van de dienst vraagbeantwoording gebruik te hebben gemaakt. Zij beoordelen de dienst als goed.

Kwaliteit, afhandeling en actualiteit scoren het beste. Volledigheid en duidelijkheid scoren iets minder, maar nog zeker de helft geeft ook hiervoor een goed.

Het geringe aantal dat de dienst op de volgende punten: kwaliteit (7.6%), afhandeling (6.8%), volledigheid (7.6%), duidelijkheid (5.3%) en actualiteit (7.5%) slecht/zeer slecht beoordeelt geeft als reden op nooit antwoord te hebben gehad, de beantwoordingstermijn te lang te vinden, het antwoord mist diepgang of heeft moeite met een doorverwijzing naar een andere instantie. Er zijn ook enkele respondenten die aangeven dat de vraag verkeerd geïnterpreteerd werd. Het nakijken van de vragen die geen antwoord hebben gehad, levert op dat deze vragen bijna allemaal niet te traceren zijn in ons systeem. We hebben afgelopen jaar enkele keren technische problemen gehad. Zowel met de firewall, spamfilter, webformulier en met de overgang tussen mail en topdesk. Deze technische zaken hebben onze volle aandacht en zullen opgelost moeten worden.

Van de gebruikers weet 78.4% dat de vraagafhandeling kosteloos is. De meeste respondenten, 68%, geven aan hun vraag het liefst per e-mail te stellen, 18% per webformulier en 15% via de telefoon. Tweederde (67%) van de vragenstellers heeft wel eens behoefte na de beantwoording aan een telefonische follow-up.

Dossiers

Bijna tweederde (64%) van de respondenten kijkt in de dossiers. Deze worden op de doorzoekmogelijkheid na op alle verdere aspecten minimaal als goed beoordeeld.

Bijna alle respondenten geven aan interesse te hebben voor onderwerpen als: wet- en regelgeving, crisisbeheersing, rampen- en incidentbestrijding en evenementen en veiligheid.

Website

Ruim driekwart (77%) van de gebruikers bezoekt de website. Duidelijkheid, uitstraling en toegankelijkheid scoren goed. Minder scoren aspecten als makkelijk vindbaar en voor elk wat wils. De informatie op de website wordt vooral voor professionele doelstellingen gebruikt.

Ondanks dat een meerderheid enigszins mee eens heeft aangegeven, wensen enkele gebruikers op discipline en taakvelden te kunnen kiezen en verbetering van de zoekmachine. Sommige respondenten vinden de structuur van de website te onoverzichtelijk wat het zoeken en vinden van informatie langdurig maakt.

Oefenbank Multidisciplinair

De oefenbank multidisciplinair wordt door 28% van degenen die van Infopunt Veiligheid gebruikmaken bekeken. Zij waarderen de oefenbank multidisciplinair gemiddeld met een 7.3 voor de gebruiksvriendelijkheid. De inhoud wordt met gemiddeld een 7.1 beoordeeld. De minder positieve opmerkingen zijn; veel van hetzelfde en niet altijd actueel.

Conclusie

Het is belangrijk dat de serviceverlening van het infopunt kosteloos blijft. Dit wordt bijzonder gewaardeerd en helpt mensen wellicht over de drempel heen om aan te kloppen. Daarom kunnen we op dit voordeel in de communicatie wellicht meer accent leggen.

De doorzoekmogelijkheid en de structuur van de website is ondertussen met de inrichting van de nieuwe website verbeterd.

De Oefenbank Multidisciplinair wordt als meer dan voldoende beoordeeld. Dat is niet slecht, maar ook niet heel goed. Hier zijn dus ook nog wat verbeteringen te realiseren. Met ingang van 1 januari 2011 wordt de Oefenbank Multidisciplinair geïntegreerd in het Infopunt Veiligheid. Nu wordt de Oefenbank Multidisciplinair nog als apart project behandeld. De integratie zal vooral efficiënter werken en kruisbestuiving met andere dossiers bewerkstelligen.

Het is belangrijk dat klanten blijven terugkomen. Op ontevreden klanten moet dan ook onmiddellijk actie worden ondernomen. Het mag niet voorkomen dat antwoorden niet worden gegeven of ver na de beantwoordingstermijn. De kwaliteit zien we als belangrijker dan de aantallen vragen. In iedere beantwoording van de vraag zouden we automatisch een reactie kunnen meesturen dat er een mogelijkheid is voor een telefonische follow-up.

Technische problemen

Het afgelopen jaar zijn er technische problemen geweest met het webformulier, de firewall, spamfilter en met het vraagbeantwoordingssysteem Topdesk. Infopunt Veiligheid is hierin afhankelijk van de techniek (ICT). In overleg met de ICT afdeling moeten we dit daadkrachtig oppakken.

Verder moet er meer aandacht komen voor dossiers die de focus leggen op de onderwerpen: wet- en regelgeving, crisisbeheersing, rampen- en incidentbestrijding en evenementen en veiligheid.

Toekomst Infopunt Veiligheid

De gebruikers en de niet-gebruikers geven aan zeker geïnteresseerd te zijn in videodocumenten (50% jazeker en 41% misschien). Dit geldt ook voor samenvattingen van dossiers in de vorm van factsheets (66% jazeker en 31% misschien).

Iets minder dan een kwart (23%) geeft aan organisaties te kennen waarvoor het van betekenis zou kunnen zijn om in contact te komen met Infopunt Veiligheid. Zelfs de niet kenners hebben organisaties genoemd.

Van de respondenten geeft 28% aan interesse te hebben om eventueel plaats te nemen in een klankbordgroep. Zelfs niet kenners geven met 22% aan interesse te hebben.

Bijna driekwart (74%) geeft aan de nieuwsbrief van Infopunt Veiligheid te willen ontvangen.

Conclusie

Respondenten hebben aangegeven wat zij graag van Infopunt Veiligheid in de toekomst willen zien. Door op deze interesse/behoefte in te spelen, met betrekking tot de videodocumenten en factsheets wordt de kwaliteit van het Infopunt verder versterkt. De belangstelling voor een digitale nieuwsbrief en deelname aan een klankbordgroep is groot, ook bij niet kenners.

Plan van implementatie

Uit het onderzoek is gebleken dat Infopunt Veiligheid door de respondenten over het algemeen met een goed wordt beoordeeld. Er zijn echter ook een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. Deze aandachtspunten willen we aankomende periode (2011) aan de hand van de Deming Cirkel doorlopen.

Plan (plannen)

De beoogde veranderingen/resultaten naar aanleiding van het onderzoek.

- Ervoor zorgdragen dat alle binnengekomen vragen ook worden beantwoord.
- Dat vragen binnen het aangegeven termijn van vijf werkdagen worden beantwoord.
- Ervoor zorgen dat het antwoord genoeg diepgang bevat.
- De website toegankelijker maken.
- Het ontwikkelen van dossiers die aan de interesses van de respondenten tegemoet komen op het gebied van wet- en regelgeving, crisisbeheersing, rampen- en incidentbestrijding en evenementen en veiligheid.
- Communicatie- en evenementenbeleid afstemmen op de gewenste doelgroepen.
- Meer accent leggen op de toegevoegde waarde 'kosteloze dienstverlening'.
- De kwaliteit verder versterken door videodocumenten en factsheets aan te bieden.

Do (uitvoeren)

Hier wordt het jaarplan 2011 uitgevoerd. Enkele mogelijkheden voor de uitvoering.

- Ervoor zorgdragen dat alle binnengekomen vragen worden beantwoord.
Alle vragen die bij Infopunt Veiligheid binnenkomen, worden na ontvangst in het TOPdesk systeem gezet. Wanneer de vraag eenmaal in TOPdesk staat betekent het dat de vraag altijd beantwoord moet worden.

Waar het nog fout kan gaan, is het gedeelte na het ontvangst en vóór het registreren in TOPdesk. In dit gedeelte is Infopunt Veiligheid mede afhankelijk van de ICT. Dit jaar zijn er bijvoorbeeld problemen geweest met de spamfilter. Vragen werden door het filter tegengehouden. Ook kan er een menselijke fout optreden. De vraag zou naar een verkeerde map in de inbox (Microsoft Outlook) verplaatst kunnen worden. Kortom: de werkzaamheden moeten zorgvuldig gebeuren zodat er geen of zo min mogelijk fouten worden gemaakt. In 2011 gaan we werken aan een nieuw systeem die ons moet helpen dit werk nog beter te doen.

- Dat vragen binnen het aangegeven termijn van vijf werkdagen worden beantwoord. Of de vraag binnen het gestelde termijn beantwoord kan worden hangt onder meer af van het soort vraag. De ene vraag vergt meer tijd dan de andere. Het zou ook te maken kunnen hebben met de capaciteit die Infopunt Veiligheid op dat moment heeft. Het doel is om vragen die snel beantwoord kunnen worden ook werkelijk snel af te handelen. Zodra er signalen zijn dat de vraag niet binnen het gestelde termijn beantwoord kan worden moet een vertragingsmail worden verstuurd.
- Ervoor zorgen dat het antwoord genoeg diepgang heeft.
Infopunt Veiligheid is hierin mede afhankelijk van de vraagsteller. Infopunt Veiligheid geeft bij het beantwoorden van de vraag het volgende aan: "Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en horen graag of u tevreden bent". Wanneer de vragensteller niet laten weten dat hij/zij niet tevreden is met het antwoord kan Infopunt Veiligheid zich moeilijk hierop aanpassen. Het tevredenheidonderzoek is hierbij ook volgend jaar ons meetinstrument. Wellicht dat de klankbordgroep (in oprichting) ons hierbij verder kan helpen.

- De website toegankelijker maken.
Infopunt Veiligheid heeft sinds 15 november 2010 een nieuwe overzichtelijke site. De ingezette lijn gaan we verder volgen. Ook hiervoor willen we tussentijds sparren met gebruikers (klankbordgroep).
- Het ontwikkelen van dossiers die de interesses van de respondenten onderstrepen op het gebied van wet- en regelgeving, crisisbeheersing, rampen- en incidentbestrijding en evenementen en veiligheid.
Hieraan zal komend jaar meer aandacht besteed moeten worden. De beste aanpak hiervoor wordt nader onderzocht. Hierbij kan de klankbordgroep ons ook helpen.
- Communicatie- en evenementenbeleid richten op gewenste doelgroepen.
De communicatie van Infopunt Veiligheid moet meer doelgroepgericht worden met daarin nadruk op de verschillende doelgroepen hulpverleners, studenten en bestuurders. Op de beurzen en evenementen waaraan Infopunt Veiligheid zijn deelname verbindt, moet (een deel van) de (nieuwe) doelgroepen aanwezig zijn.
- Meer accent leggen op de kosteloze dienstverlening.
In de communicatie-uitingen zal hier meer aandacht voor moeten zijn. Uit het onderzoek blijkt dat deze service gewaardeerd wordt.
- Kwaliteit verder versterken door videodocumenten en factsheets aan te bieden.
Hier zal het komende jaar meer aandacht aan besteed moeten worden. De beste aanpak hiervoor wordt nog nader onderzocht.

Check (meten)

De resultaten kunnen gecheckt worden door middel van een klanttevredenheidsonderzoek in 2011.

Act (bijsturen)

Wanneer uit het klanttevredenheidsonderzoek 2011 blijkt dat de beoogde veranderingen/resultaten niet verbeterd zijn moet er een verbeterplan worden opgesteld met daarin de mogelijke oorzaken, gevolgen en oplossingen. Waar nodig zullen keuzes geformuleerd moeten worden voor het management.

Bijlage Overige informatie uitslagen enquête

Kenners en gebruikers

Op de vraag waarvan kent u Infopunt Veiligheid hebben de kenners en gebruikers het volgende ingevuld:	
39%	Via het NIFV
6%	Via een beurs/congresbezoek
23%	Via netwerk/relaties
21%	Via het internet
6%	Van informatie of advertenties in (vak)bladen
4%	Anders, namelijk

Tabel 15

Overzicht rapportcijfers voor de oefenbank multidisciplinair:										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De gebruiksvriendelijkheid van de oefenbank	0%			5%	2%	13%	37%	30%	13%	0%
De inhoud van de oefenbank	0%			5%	8%	13%	33%	28%	10%	2%

Tabel 16

Welke onderwerpen hebben uw specifieke interesse:	
Brandpreventie	10%
Crisisbeheersing	11%
Evenementen en veiligheid	9%
Gevaarlijke stoffen	8%
GHOR	2%
Kwaliteit Brandweerpersoneel	7%
Nazorg	4%
Oefenen (mono- en multidisciplinair)	10%
Proactie/Preparatie/Repressie	9%
Rampen- en incidentbestrijding	10%
Wet- en regelgeving	14%
Zelfredzaamheid	6%
Anders*	1%

Tabel 17

Kenners maar geen gebruikers

Waarvan kent u Infopunt Veiligheid:	
Via NIFV	42%
Door beurs/congresbezoek	8%
Via mijn netwerk/relaties	22%
Via internet	18%
Van informatie of advertenties in (vak)bladen	8%
Anders	3%

Tabel 18

Welke onderwerpen hebben uw specifieke interesse:	
Brandpreventie	5%
Crisisbeheersing	15%
Evenementen en veiligheid	12%
Gevaarlijke stoffen	3%
GHOR	4%
Kwaliteit Brandweerpersoneel	3%
Nazorg	6%
Oefenen (mono- en multidisciplinair)	11%
Proactie/Preparatie/Repressie	7%
Rampen- en incidentbestrijding	14%
Wet- en regelgeving	12%
Zelfredzaamheid	7%
Anders*	1%

*Geeft aan interesse te hebben voor subsidies en opleidingen Leergang Brandweermanagement.

Tabel 19

Infopunt Veiligheid is bezig met nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dossiers. Hebt u interesse voor:	Jazeker	Misschien	Nee, zeker niet
Videodocumenten (dossiers in beeld gebracht door middel van video)	35%	49%	16%
Samenvattingen van onze dossiers in de vorm van factsheets	67%	26%	7%

Tabel 20

Geen kenner

De hulpverleners die ergens anders werken, gaven aan te werken bij:	
De gemeente	50%
Het veiligheidshuis	25%
De reddingsbrigade	25%

Tabel 21

De niet hulpverleners die aangegeven hebben werkzaam zijn in een commercieel bedrijf, doen dat bij :	
Consultancy	17%
Isolatiebranche	17%
Arbo	17%
Bankwezen	17%
Zakelijke dienstverlening	17%
Verkoop aan scholen e.d.	17%

Tabel 22

De niet hulpverleners die aangegeven hebben bij een andere organisatie te werken, werken bij:	
Energiebedrijf	13%
Kwartiermakelaar brandweerkorps Bonaire, Seba, St. Eustatius	13%
Veiligheidshuis	25%
Woningcorporatie	13%
Waterschap	38%

Tabel 23

Voor welke onderwerpen hebben de niet kenners interesse:	
Brandpreventie	7%
Crisisbeheersing	12%
Evenementen en veiligheid	13%
Gevaarlijke stoffen	5%
GHOR	2%
Kwaliteit Brandweerpersoneel	4%
Nazorg	7%
Oefenen (mono- en multidisciplinair)	9%
Proactie/preparatie/repressie	6%
Rampen- en regelgeving	12%
Zelfredzaamheid	9%
Anders, namelijk	2%

Tabel 24

Voor vragen en/of opmerkingen kunt u terecht bij Jocko Rensen (Coördinator Infopunt Veiligheid)