

# Klantentevredenheidsenquête 2008 AD Crisiscentrum

Resultaten en statistische analyse

Rapport voor het management van het Crisiscentrum

12 januari 2009

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
Voorwerp van dit rapport.....	3
<b>2. Participatie</b> .....	<b>4</b>
Globale participatie.....	4
Voortgang .....	5
Deelnemers .....	6
<b>3. Globale tevredenheidsscore en –scores per domein</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Impactanalyse</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Perceptie globale tevredenheid en imago</b> .....	<b>11</b>
Gepercipieerde globale tevredenheid.....	11
Imago .....	12
<b>6. Detailanalyse per subdomein</b> .....	<b>13</b>
Transversale opdrachten: informatie en coördinatie .....	13
Noodplanning federale fase.....	14
Noodplanning provinciale en gemeentelijke fase .....	15
Oefeningen .....	15
Noodsituaties .....	16
Risico-evenementen.....	16
Bescherming .....	17
Terroristische dreiging.....	17
Technische infrastructuur .....	18
Toegankelijkheid .....	19
Gebouw.....	19
Website.....	20
Publicaties .....	21
Klachten.....	21
<b>7. Suggesties ter verbetering</b> .....	<b>22</b>
<b>8. Evaluatie van de vragenlijst</b> .....	<b>23</b>

# 1. Inleiding

## ***Voorwerp van dit rapport***

Dit rapport biedt een synthese van de resultaten van de tevredenheidsmeting bij een steekproef van de klanten van het Crisiscentrum [FOD Binnenlandse Zaken].

Bij deze bevraging werden gepeild naar de tevredenheid binnen de 8 voornaamste werkdomeinen van het Crisiscentrum, met name:

1. Noodplanning federale fase
2. Noodplanning provinciale en gemeentelijke fase
3. Oefeningen
4. Coördinatie en beheer noodsituaties
5. Organisatie, coördinatie en opvolging risico-evenementen
6. Bescherming van personen, goederen en instellingen
7. Opvolging terroristische dreiging
8. Technische infrastructuur

Daarbij werden systematisch de opdracht van het Crisiscentrum geëvalueerd: "informatie" en "coördinatie, ondersteuning en opvolging".

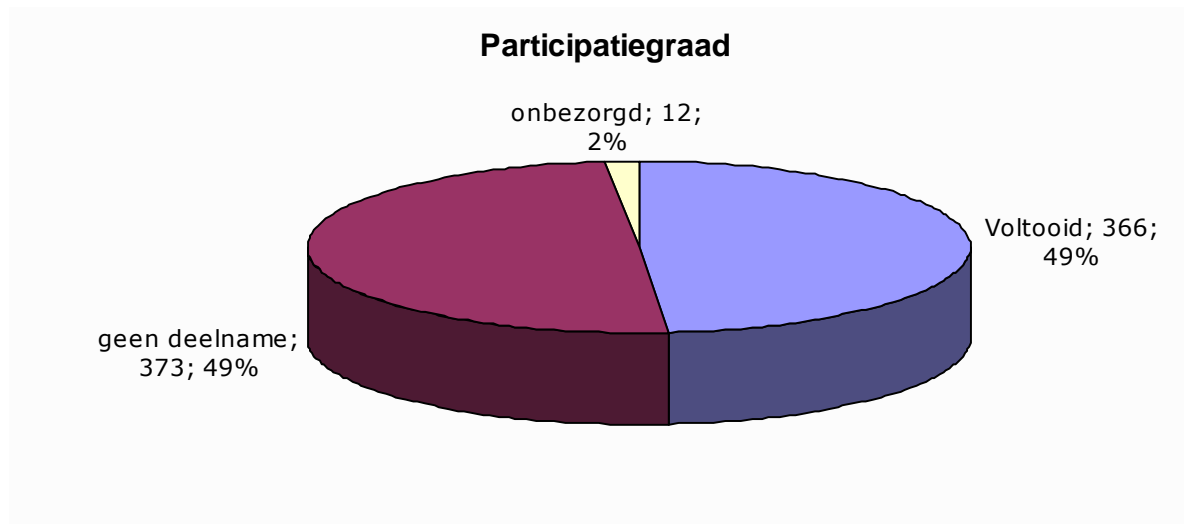
Deze domeinen en opdrachten bepalen in hoofdzaak de structuur van dit rapport.

In de loop van dit verslag zullen pijlers en prioriteiten duidelijk worden die het management van het Crisiscentrum moeten helpen om projecten te identificeren en specifieke verbeteracties te selecteren om de tevredenheid bij hun klanten te verhogen.

## 2.Participatie

### ***Globale participatie***

Aan deze bevraging van het Crisiscentrum namen 366 klanten deel, ofwel 49% van de 739 potentiële respondenten.



#### **Commentaar**

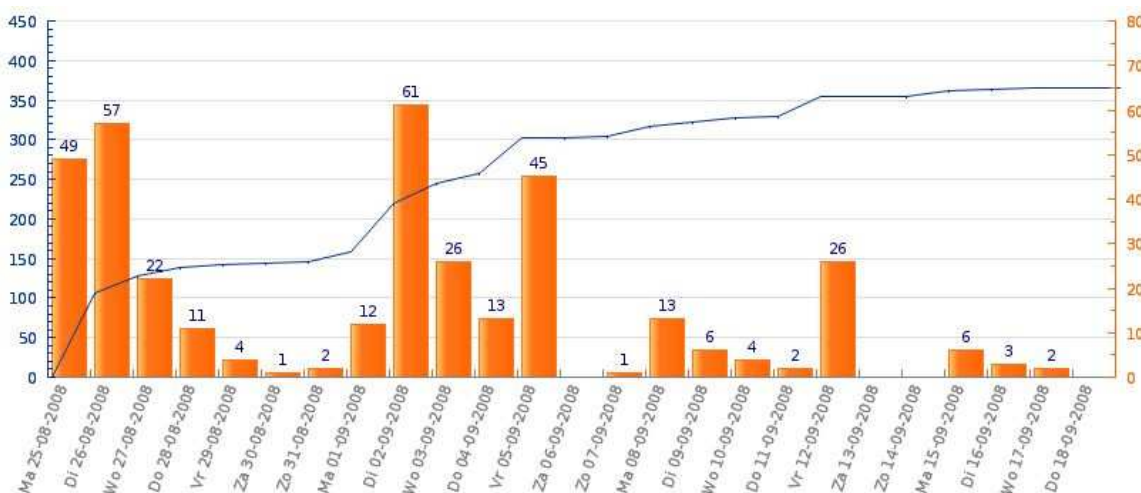
Voor een populatie van 739 potentiële respondenten is, uitgaande van een betrouwbaarheidsniveau van 95%, een steekproef van ten minste 253 effectief ingevulde enquêtes noodzakelijk om een foutenmarge van maximum 5% te behalen. Met 366 respondenten wordt die drempel ruimschoots overschreden, waardoor een extrapolatie van de steekproefresultaten naar de volledige populatie statistisch verantwoord is en de foutenmarge verder gereduceerd wordt tot 3,64%.

## Voortgang

Verstuurde e-mails:	759 <sup>1</sup>	
Softbounces :	8	1% van verstuurd
Hardbounces :	24	3% van verstuurd
Ontvangen :	727	96% van verstuurd
Gelezen :	536	74% van ontvangen
Bezocht :	458	63% van ontvangen, 85% van gelezen
Voltooid :	366	50% van ontvangen, 68% van gelezen, 80% van bezocht
Gemiddelde invultijd :	12:27	Minuten

De bevraging gebeurde exclusief online.

Details van de voortgang van de enquête, die online ging op 25 september 2008, vindt u in onderstaande grafiek. Zoals u uit de grafiek kan afleiden werden tijdens de duur van de enquête werden 3 "herinneringsmails" uitgestuurd, met name op 2 september, 5 september en ter afsluiting op 12 september. In de communicatie naar de respondenten werd megedeeld dat de bevraging op 12 september zou afsluiten. De grafiek toont evenwel nog enkele deelnames na 12 september; de bevraging werd immers effectief afgesloten op 18 september.



<sup>1</sup> In feite werden 739 potentiële respondenten per e-mail uitgenodigd tot deelname. Door een beheer van de "bounced" e-mails, werden in de loop van de bevraging 20 adressen gecorrigeerd, hetgeen het totaal aantal verstuurde e-mails op 759 brengt.

## Deelnemers

Om een beeld te geven van het profiel van de respondenten, vindt u in onderstaande tabel het aantal deelnemers per profiel, op basis van hun antwoord op de vraag:

V801 – Profielgegevens - Binnen welke doelgroep situeert u zichzelf?

<b>Antwoord</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Relatief %<sup>2</sup></b>
Lokale politie	10	2,7%	32%
Brandweer	18	4,9%	360%
Gemeente	221	60,3%	43%
Regionale instelling of agentschap	5	1,4%	166%
Federale politie of inlichtingendienst	54	14,8%	64%
Federale overheidsdienst of Ministerie	27	7,4%	45%
Federale instelling of agentschap	4	1,1%	57%
Internationale of diplomatieke instelling	12	3,3%	34%
Gerechtelijke autoriteit	4	1,1%	57%
Private instelling of overheidsbedrijf	11	3,0%	100%
Totaal	366		

De 366 deelnemers dienden, in het begin van de enquête, aan te duiden met betrekking tot welke domeinen zij contacten hadden met het Crisiscentrum. Als respondent kon men meerdere domeinen aanduiden.

V202 - Voor welke zaken heeft u contacten met het Crisiscentrum?

<b>Antwoord</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Noodplanning federale fase	50	13,7%
Noodplanning provinciale en gemeentelijke fase	222	60,5%
Oefeningen	69	18,9%
Coördinatie en beheer noodsituaties	55	15,1%
Organisatie, coördinatie en opvolging risico-evenementen	68	18,6%
Bescherming van personen, goederen en instellingen	54	14,8%
Opvolging terroristische dreiging	44	12,1%
Technische infrastructuur	29	7,9%
Andere	74	20,3%
Totaal	665	

Uit bovenstaande tabel kan geconcludeerd worden dat in deze bevraging de respondenten op de eerste plaats de dienstverlening van het Crisiscentrum inzake de noodplanning provinciale en gemeentelijke fase hebben geëvalueerd.

Het aantal respondenten dat zich uitspreekt over de andere domeinen is weliswaar beperkter, maar blijft voldoende om valabele conclusies te formuleren. Enkel voor de opvolging terroristische dreiging en in het bijzonder voor wat de technische infrastructuur betreft noopt het aantal respondenten tot voorzichtige conclusies.

Uiteraard is er een verband tussen de doelgroep waartoe de respondent behoort en de domeinen waarover hij zich kan/wil uitspreken. De cijfers vindt u in volgende kruistabel.

<sup>2</sup> Het relatief percentage geeft het percentage respondenten t.o.v. het totaal aantal respondenten behorende tot die doelgroep binnen de 739 potentiële respondenten. Percentages groter dan 100 zijn te wijten aan het feit dat respondenten zich verkeerdelijk in een andere doelgroep hebben geplaatst. Zo zijn er bijvoorbeeld 18 respondenten die brandweer als doelgroep hebben aangeduid, terwijl er slechts 5 brandweerdiensten in de steekproef waren opgenomen.

In deze tabel vindt u per doelgroep hoeveel respondenten [in absolute cijfers] de verschillende subvragenlijsten beantwoordden [in de grijs gemarkeerde balken].

In de rij onmiddellijk daaronder wordt dit aantal omgezet in percentages: hoeveel procent van de betreffende doelgroep [rijlabel] beantwoordde de betreffende subvragenlijst [kolomlabel]. Het rijtotaal is 100%. De hoogste percentages van de rij in kwestie werden **oranje** gemarkeerd.

In de rij daaronder wordt het absolute aantal omgezet in een percentage in verhouding tot het aantal respondenten voor de betreffende subvragenlijst: wat is het aandeel van iedere doelgroep [rijlabel] dat de betreffende subvragenlijst [kolomlabel] beantwoordde. Het kolomtotaal is 100%. De hoogste percentages van de kolom in kwestie werden **blauw** gemarkeerd.

Kolomlabels: Voor welke zaken heeft u contacten met het Crisiscentrum?										
Rijlabels: Profielgegevens: Binnen welke doelgroep situeert u zichzelf?										
	Noodplanning federale fase	Noodplanning provinciale en gemeentelijke fase	Oefeningen	Coördinatie en beheer noodsituaties	Organisatie, coördinatie en opvolging risico-evenementen	Bescherming van personen, goederen en instellingen	Opvolging terroristische dreiging	Technische infrastructuur	Andere	Totaal
Lokale politie	1	5	2	3	7	4	3			25
	4,00%	20,00%	8,00%	12,00%	<b>28,00%</b>	16,00%	12,00%			100%
	2,00%	2,30%	2,90%	5,50%	10,30%	7,40%	6,80%			3,80%
Brandweer	2	13	3	2	2			2	3	27
	7,40%	<b>48,10%</b>	11,10%	7,40%	7,40%			7,40%	11,10%	100%
	4,00%	5,90%	4,30%	3,60%	2,90%			6,90%	4,10%	4,10%
Gemeente	12	175	24	11	7	2		7	42	280
	4,30%	62,50%	8,60%	3,90%	2,50%	0,70%		2,50%	15,00%	100%
	<b>24,00%</b>	<b>78,80%</b>	<b>34,80%</b>	<b>20,00%</b>	10,30%	3,70%		<b>24,10%</b>	<b>56,80%</b>	42,10%
Regionale instelling of agentschap	1	4	3	2	1			3	2	16
	6,30%	25,00%	18,80%	12,50%	6,30%			18,80%	12,50%	100%
	2,00%	1,80%	4,30%	3,60%	1,50%			10,30%	2,70%	2,40%
Federale politie of inlichtingendienst	11	12	13	15	23	31	21	4	14	144
	7,60%	8,30%	9,00%	10,40%	<b>16,00%</b>	<b>21,50%</b>	<b>14,60%</b>	2,80%	9,70%	100%
	<b>22,00%</b>	5,40%	<b>18,80%</b>	<b>27,30%</b>	<b>33,80%</b>	<b>57,40%</b>	<b>47,70%</b>	13,80%	<b>18,90%</b>	21,70%
Federale overheidsdienst of Ministerie	13	10	17	13	8	3	8	7	10	89
	14,60%	11,20%	19,10%	14,60%	9,00%	3,40%	9,00%	7,90%	11,20%	100%
	<b>26,00%</b>	4,50%	<b>24,60%</b>	<b>23,60%</b>	11,80%	5,60%	18,20%	<b>24,10%</b>	<b>13,50%</b>	13,40%
Federale instelling of agentschap	4	1	4	3	2	2	3	1	1	21
	19,00%	4,80%	19,00%	14,30%	9,50%	9,50%	14,30%	4,80%	4,80%	100%
	8,00%	0,50%	5,80%	5,50%	2,90%	3,70%	6,80%	3,40%	1,40%	3,20%
Internationale of diplomatieke instelling	1	1		3	9	9	5	1	1	30
	3,30%	3,30%		10,00%	<b>30,00%</b>	<b>30,00%</b>	16,70%	3,30%	3,30%	100%
	2,00%	0,50%		5,50%	13,20%	16,70%	11,40%	3,40%	1,40%	4,50%
Gerechtelijke autoriteit	2		1	1	2	2	2		1	11
	18,20%		9,10%	9,10%	18,20%	18,20%	18,20%		9,10%	100%
	4,00%		1,40%	1,80%	2,90%	3,70%	4,50%		1,40%	1,70%
Private instelling of overheidsbedrijf	3	1	2	2	7	1	2	4		22
	13,60%	4,50%	9,10%	9,10%	<b>31,80%</b>	4,50%	9,10%	18,20%		100%
	6,00%	0,50%	2,90%	3,60%	10,30%	1,90%	4,50%	13,80%		3,30%
Totaal	50	222	69	55	68	54	44	29	74	665
	7,50%	33,40%	10,40%	8,30%	10,20%	8,10%	6,60%	4,40%	11,10%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### 3. Globale tevredenheidsscore en –scores per domein

De globale tevredenheidsindex die de klanten van het Crisiscentrum aan de geleverde dienstverlening hechten is **6,7** [op een schaal van 10].

Deze globale score of tevredenheidsindex is het gemiddelde van de tevredenheidsscores van de domeinen in onderstaande tabel [in dalende volgorde].

	<i>score</i>	<i>standaard-deviatie</i>	<i># resp.</i>
gebouw	7,9	1,6	137
publicaties	7,9	1,6	225
opvolging terroristische dreiging	7,6	1,6	43
organisatie coördinatie en opvolging risico-evenementen	7,2	1,7	66
bescherming van personen goederen en instellingen	7,1	1,6	53
technische infrastructuur van het crisiscentrum	7,1	1,5	27
Website	7,1	1,4	151
noodplanning federale fase	6,8	1,4	49
coördinatie en beheer noodsituaties	6,6	2,1	54
noodplanning provinciale en gemeentelijke fase	6,5	1,8	220
toegankelijkheid	6,1	3	319
oefeningen	6	2,4	67
klachten	.	.	0

#### Commentaar

Een eerste vaststelling is de ontbrekende score inzake klachten: geen enkele respondent heeft de vragen in deze rubriek beantwoord [zie verder "klachten"].

Als men kijkt naar de domeinen met de hoogste respectievelijk laagste tevredenheid, dan stelt men vast dat de meerderheid van de domeinen zich boven de globale tevredenheid situeert.

In het bijzonder gooien het gebouw en de publicaties van het Crisiscentrum hoge ogen. Met betrekking tot de feitelijke werkdomeinen van het Crisiscentrum is de tevredenheid het hoogst waar het om de opvolging van terroristische dreiging betreft.

De klanten van het crisiscentrum zijn [relatief] minder tevreden omtrent de toegankelijkheid [in de niet-fysische betekenis] en met betrekking tot het domein van oefeningen.

Tot slot merkt men naast de verschillen in tevredenheid ook verschillen in de standaarddeviatie. De standaarddeviatie is een indicator van de spreiding<sup>3</sup> van de individuele antwoorden en geeft als dusdanig een aanduiding van de mate van consensus omtrent de berekende [=gemiddelde] tevredenheidsscore.

Met betrekking tot het aspect toegankelijkheid en de domeinen oefeningen en noodsituaties is de tevredenheid bij de respondenten het meest variabel. Merk op dat deze variatie zich vooral situeert in de domeinen met de laagste tevredenheid.

<sup>3</sup> Meer detailgegevens over de spreiding van de antwoorden op vraagniveau vindt u in de bijlage met itemscores.



## 4. Impactanalyse

De tevredenheidsscores per domein geven een eerste aanduiding van de domeinen waarover de klanten het minst tevreden zijn. Dit betekent echter niet dat deze domeinen prioritair moeten aangepakt worden waar het om acties ter verbetering van de dienstverlening gaat.

Niet alle domeinen hebben immers eenzelfde bijdrage tot de globale tevredenheid. De verschillen, in impact van het domein op de tevredenheid van de klant, worden duidelijk in een analyse van de correlaties.

De correlatie geeft de sterkte van het verband tussen twee variabelen aan [hetgeen niet noodzakelijk wijst op een oorzakelijk verband]. Een correlatie groter dan of gelijk aan 0.40 kan als een sterk verband bestempeld worden. Kleiner dan deze drempelwaarde, maar groter dan 0.25 is er een middelmatig verband tussen beide variabelen.

In onderstaande tabel vindt men de correlaties [in dalende volgorde] van de bevroegde domeinen.

<b><i>U bent tevreden over de werking van het Crisiscentrum</i></b>			
	Correlatie	score	#
risico-evenementen	0,757	7,2	66
bescherming	0,714	7,1	53
toegankelijkheid	0,636	6,1	270
noodpl prov & gemeente	0,526	6,5	170
noodsituaties	0,506	6,6	51
oefening	0,464	6	65
terror dreiging	0,462	7,6	43
noodpl fed	0,441	6,8	49
tech infra	0,425	7,1	26
website	0,408	7,1	142
gebouw	0,381	7,9	126
publicaties	0,233	7,9	187

### **Commentaar**

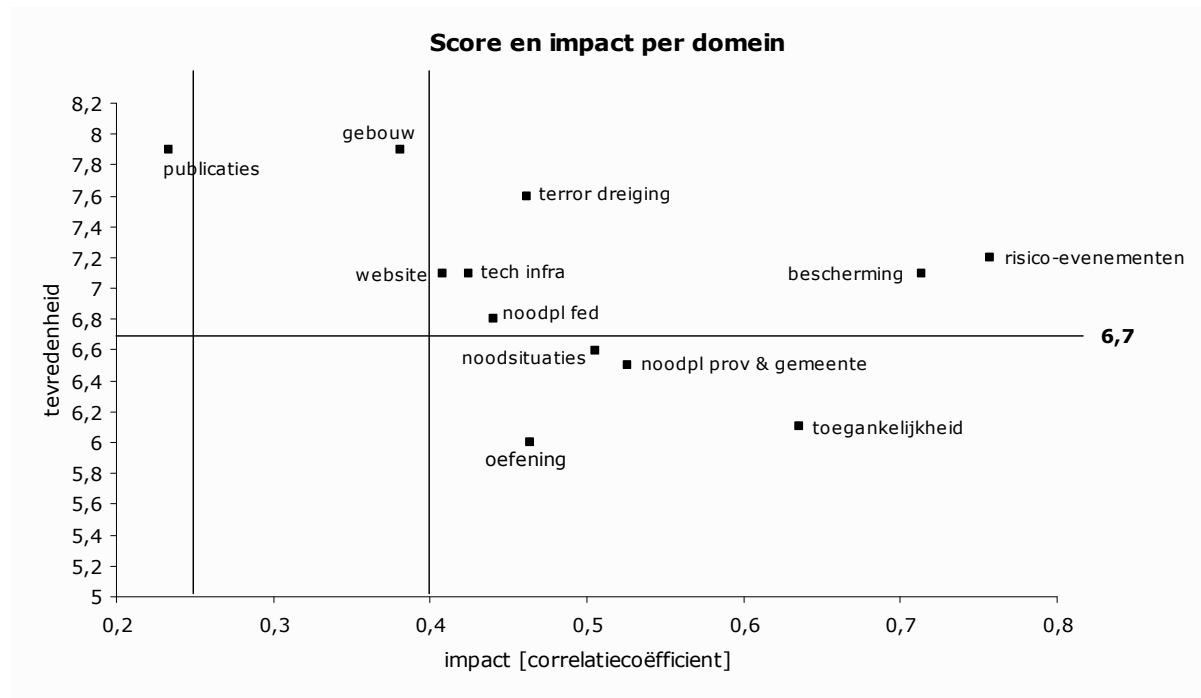
Een eerste vaststelling is dat alle correlaties, met uitzondering van gebouw en publicaties, een waarde hoger dan 0.40 behalen.

De analyse van de correlaties nuanceert verder het plaatje dat de globale tevredenheidsscores opleverde.

- Hoewel gebouw en de publicaties van het Crisiscentrum, zoals hierboven gesteld, "hoge ogen gooien", is hun belang binnen de globale tevredenheid van de klanten eerder beperkt.
- De toegankelijkheid, waarover de respondenten minder tevreden waren, heeft dan omgekeerd wel een hoge impact op de globale tevredenheid.
- In deze analyse is het duidelijk dat de specifieke werkdomeinen van het Crisiscentrum [risico-evenementen, bescherming, noodplanning, ...] boven komen drijven als bepalende factoren inzake de globale klanttevredenheid.
- De correlatie van technische infrastructuur maakt ons duidelijk dat deze functie van het Crisiscentrum niet de meest vooraanstaande is waar het om de tevredenheid met de werking van het Crisiscentrum gaat. De tevredenheid wordt meer bepaald door de puur inhoudelijke domeinen.

In het volgende diagram worden de domeinen op 2 assen gesitueerd, met name de correlatie met de globale tevredenheid [X-as] en de tevredenheidsscore van het domein [Y-as].

Uit dit "impactdiagram" kunnen de prioritaire actiedomeinen worden afgeleid.



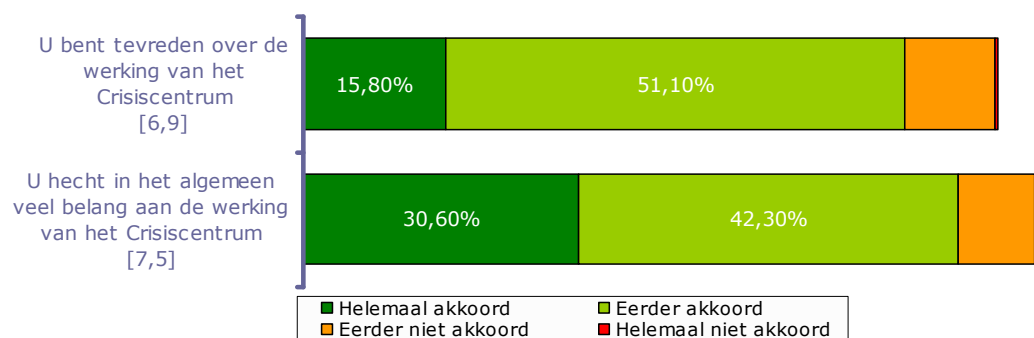
## Commentaar

- Het prioritaire actiedomein dat uit bovenstaand diagram naar voren komt is duidelijk de toegankelijkheid. Met een beneden gemiddelde tevredenheidsscore, de hoogste variatie inzake de antwoorden van de respondenten [standaarddeviatie], gekoppeld aan een hoge impact op de tevredenheid, is dit een aanduiding van de noodzaak aan verbeteracties om de toegankelijkheid te verhogen.
- Een tweede cluster die ruimte voor verbetering biedt, wordt gevormd door de domeinen noodplanning provinciale en gemeentelijke fase, noodsituaties en oefening. Met hun relatief hoge impact en een tevredenheid beneden de globale tevredenheidsindex zijn dit de verbeterdomeinen in de 2<sup>de</sup> lijn.
- Aan de andere kant situeert zich een cluster van de domeinen bescherming en risico-evenementen, die duidelijk de basis vormen van de tevredenheid over de dienstverlening van het Crisiscentrum. Gelet op hun hoge impact, in combinatie met een hoog tevredenheidsniveau, zijn hier geen prioritaire verbeteracties noodzakelijk. Niettemin is het belangrijk aan deze domeinen een blijvende aandacht te geven opdat ze eenzelfde niveau van tevredenheid behouden.
- Met betrekking tot gebouw en publicaties worden vandaag de hoogste tevredenheidsscores genoteerd, maar tegelijkertijd ook de laagste impact: aspecten om verder op te volgen opdat het huidige tevredenheidsniveau gehandhaafd blijft, zonder nood aan specifieke verbeteracties.
- De laatste cluster zijn de domeinen terroristische dreiging, noodplanning federaal, technische infrastructuur en de website. Al is de impact wat hoger en de tevredenheid wat lager dan de hierboven vermelde cluster [gebouwen en publicaties], de conclusie is identiek: verder opvolgen zonder prioriteit. Eventuele punctuele acties om de tevredenheid in deze domeinen te verhogen kan gevonden worden in de detailanalyse van deze domeinen [zie verder].

## 5. Perceptie globale tevredenheid en imago

### *Gepercipieerde globale tevredenheid*

De enquête bevat twee vragen<sup>4</sup> die een globale aanduiding geven van de tevredenheid van de klanten inzake de dienstverlening van het Crisiscentrum.



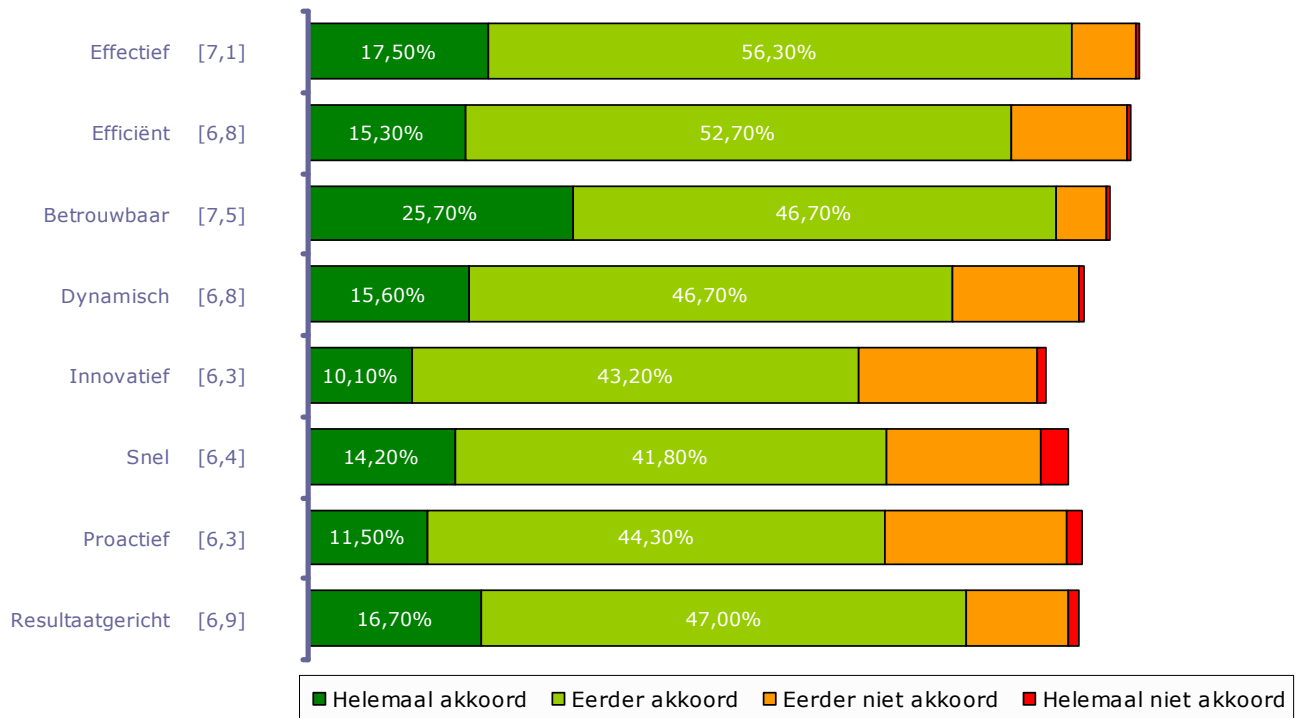
In dit geval geeft 66,90% aan tevreden te zijn over de werking, lees dienstverlening van het Crisiscentrum, hetgeen resulteert in een gepercipieerde globale tevredenheid van 6,9.

Opvallend is het kleine verschil in tevredenheid tussen deze directe bevraging van de tevredenheid en de geaggregeerde berekeningswijze van de globale tevredenheidsindex [op basis van het onderliggende conceptueel model]. In de praktijk en uit de vergelijking met andere enquêtes [zowel inzake personeelstevredenheid als klantentevredenheid] is dit verschil groter en situeert de gepercipieerde globale tevredenheid zich hoger.

De tweede vraag, die peilt naar het belang dat de klant hecht aan een goede dienstverlening door het Crisiscentrum, geeft een aanduiding van het tevredenheidsniveau dat men wil bereiken. Met andere woorden, de kloof tussen beide scores, i.c. 0,6 punten duidt de mate van ontevredenheid aan of de marge voor verbetering van de dienstverlening.

<sup>4</sup> Deze vragen maken deel uit van de vragenlijst met het oog op statistische analyse: het zijn zogenaamde "latente" variabelen die nuttig zijn in de berekening van correlatiecoëfficiënten.

## Imago



### Commentaar

Allereerst is het belangrijk om op te merken dat op alle bevroagde imago-aspecten hoge scores worden behaald. Het Crisiscentrum kampt dus niet echt met een imagoprobleem.

- Het Crisiscentrum heeft vandaag vooral het imago van een betrouwbare en effectieve dienstverlener voor zijn klanten. Als "steun en toeverlaat in tijden van crisis" lijken mij dit twee cruciale imago-aspecten die goed scoren.
- Door haar klanten wordt het Crisiscentrum minder als innovatief gepercipieerd [dit is het aspect waar het kleinste aantal respondenten een volledig akkoord over geeft]. Mogelijks hangt dit samen met het imago van een betrouwbare instelling.
- Het Crisiscentrum heeft verder ook een minder proactief imago. Op dit vlak is er alvast ruimte voor verbetering en kan er gewerkt worden aan de perceptie bij de klant.

## 6.Detailanalyse per subdomein

Op de volgende pagina's worden de globale resultaten van ieder domein meer in detail, in het bijzonder op vraagniveau, geanalyseerd. Deze analyse levert meteen ook een eerste aanzet tot enkele concrete verbeterpunten op en/of een aanduiding voor welke aspecten verder onderzoek opportuun zou zijn.

Een aspect dat tot nu toe niet expliciet aan bod kwam is een evaluatie van de twee opdrachten die het Crisiscentrum doorheen alle domein [transversaal] opneemt in de dienstverlening naar haar klanten, met name:

- het aanleveren van informatie;
- de coördinatie, ondersteuning en opvolging.

### ***Transversale opdrachten: informatie en coördinatie***

De scores in onderstaande tabel zijn berekend op basis van de appreciatie van de informatie- respectievelijk coördinatie-opdracht van het Crisiscentrum in de 8 specifieke domeinen waarbinnen hun dienstverlening zich situeert [zie bijlage 1 voor meer informatie].

<b><i>Transversale opdrachten</i></b>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
informatie	6,5	2,1	297
coördinatie	7	1,7	292

#### **Commentaar**

- Beide opdrachten behalen een voldoende hoge tevredenheidsscore: de informatie-opdracht net onder de globale tevredenheidsindex, de coördinatie-opdracht er net boven.
- Prioritair zou een verbetering van de dienstverlening zich moeten toespitsen op de informatiefunctie, eerder dan op het coördineren, ondersteunen en opvolgen.
- Deze tendens is voor sommige van de hierna besproken domeinen precies omgekeerd, hetgeen uiteraard afhankelijk is van het betreffende domein.

## Noodplanning federale fase

<b>noodplanning_federale_fase</b>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum stelt voldoende informatie met betrekking tot noodplanning federale fase ter beschikking.	6,5	1,9	49
Het Crisiscentrum stelt voldoende informatie over de verdere uitbouw of de installatie van een departementale crisiscel ter beschikking.	5,4	2,4	38
De door het Crisiscentrum georganiseerde studiedagen en infosessies m.b.t. noodplanning federale fase zijn nuttig.	7,3	2,3	38
Het aantal georganiseerde studiedagen en infosessies m.b.t. noodplanning federale fase is voldoende.	4,8	3	38
Het is noodzakelijk dat het Crisiscentrum coördineert bij de opmaak van de federale noodplannen.	9,1	1,6	48

### Commentaar

- De klanten van het Crisiscentrum hechten een groot belang aan de coördinerende rol die het Crisiscentrum heeft bij de opmaak van de federale noodplannen, met name de hoogste score binnen het geheel van deze tevredenheidsenquête.
- Hoewel de tevredenheid over dit domein zich net boven de globale tevredenheidsindex situeert, liggen de itemscores van dit domein nogal sterk uit elkaar.
- Vooral het aantal studiedagen en infosessies die over deze materie georganiseerd worden, wordt als te beperkt ervaren. De betreffende vraag werd een van de laagste scores in deze bevraging toebedeeld. Respondenten zijn overtuigd van het nut van deze studiedagen en infosessies, maar vinden het aanbod te beperkt of mogelijk niet evenwichtig opgebouwd. Dit vormt alvast een concreet actiepunt.
- De ondersteuning/informatie die het Crisiscentrum biedt voor de uitbouw of installatie van een departementale crisiscel krijgt eveneens een lagere appreciatie vanwege de respondenten.

## Noodplanning provinciale en gemeentelijke fase

<i>noodplanning_provinciale_en_gemeentelijke_fase</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum stelt de nodige informatie ter beschikking om het Koninklijk Besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen te concretiseren.	6,4	2,7	209
De door het Crisiscentrum georganiseerde studiedagen en infosessies m.b.t. provinciale en gemeentelijke noodplanning zijn nuttig.	7,7	2,2	198
Het aantal georganiseerde studiedagen en infosessies m.b.t. provinciale en gemeentelijke noodplanning is voldoende.	5,2	2,9	205
De ondersteuning van het Crisiscentrum bij de opmaak van de provinciale en gemeentelijke noodplannen is noodzakelijk.	8,8	2	219
Het Crisiscentrum biedt voldoende ondersteuning bij de opmaak van de provinciale en gemeentelijke noodplannen.	4,4	2,9	205

### Commentaar

- Omtrent de dienstverlening inzake de noodplanning provinciale en gemeentelijke fase zijn de respondenten minder tevreden [in verhouding tot de globale tevredenheidsindex]. De voornaamste oorzaak is te vinden bij de ontevredenheid over de reëel geboden ondersteuning bij de opmaak van provinciale en gemeentelijke noodplannen. Door het toekennen van de laagste score in deze enquête reiken de respondenten hiermee een duidelijk werkpunt aan.
- Ook hier vormt, net als bij noodplanning federale fase, het aantal studiedagen en infosessies een bron van ontevredenheid, zij het in iets mindere mate: een actiepunt dat om verder uitdieping vraagt, gelet op de waarde die de klanten toch hechten aan deze studiedagen en sessies.
- De klanten van het Crisiscentrum hechten ook in dit domein een groot belang aan de geboden ondersteuning.

## Oefeningen

<i>oefeningen</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum geeft u tijdig de informatie die u nodig heeft in het kader van oefeningen.	6,3	2,7	64
Het Crisiscentrum organiseert voldoende noodplanoefeningen per jaar.	5,1	2,9	58
De georganiseerde noodplanoefeningen hebben voor concrete verbeteringen gezorgd.	6,1	2,5	51

### Commentaar

- Het domein oefeningen werd hierboven geïdentificeerd als het domein met de laagste tevredenheid, hetgeen zich blijkbaar manifesteert in alle deelaspecten van dit domein.
- In het bijzonder is men weinig tevreden over het aantal noodplanoefeningen dat ieder jaar georganiseerd wordt. Het aanbod van dergelijke oefeningen dient verder uitgebouwd te worden en vormt een prioritair actiepunt.

## Noodsituaties

<i>coördinatie_en_beheer_noodsituaties</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum geeft u naar aanleiding van noodsituaties tijdig de informatie die u nodig heeft.	6,5	2,4	47
De informatie die u krijgt van het Crisiscentrum is voldoende.	6,3	2,6	52
De informatie die u krijgt van het Crisiscentrum is pertinent.	6,7	2,4	51
U bent tevreden over de vorm waarin u deze informatie ontvangt.	6,2	2,8	52
U bent tevreden over het gebruikte communicatiekanaal.	6,5	2,7	53
Het Crisiscentrum volgt de situatie goed op.	6,9	2,6	51
Het is noodzakelijk dat het Crisiscentrum in noodsituaties de coördinatie op zich neemt.	7,2	3	47

### Commentaar

- De tevredenheid omtrent de coördinatie en het beheer van noodsituaties situeert zich om en bij de globale tevredenheidsindex: een vaststelling die ook opgaat voor de verschillende deelaspecten. Uit deze detailanalyse komen geen specifieke actiepunten naar voor.
- De klanten lijken ook wat minder belang te hechten aan deze rol van het Crisiscentrum, alvast in vergelijking met de hierboven vermelde domeinen.

## Risico-evenementen

<i>organisatie_coördinatie_en_opvolging_risico-evenementen</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum geeft u naar aanleiding van risico-evenementen tijdig de informatie die u nodig heeft.	6,8	2,3	64
De informatie die u van het Crisiscentrum krijgt is voldoende.	6,8	2,3	64
De informatie die u van het Crisiscentrum krijgt is pertinent.	6,8	2,1	64
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen naar aanleiding van een risico-evenement zijn noodzakelijk.	7,8	1,9	62
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen beantwoorden reëel aan het risico.	7,4	2,1	61
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen zijn voldoende omschreven om een goede operationele omzetting mogelijk te maken.	7,1	2,4	58
Het Crisiscentrum volgt risico-evenementen goed op.	7,7	2	60
Het is noodzakelijk dat het Crisiscentrum bij risico-evenementen de coördinatie op zich neemt.	7,4	2,7	63
De coördinatie door het Crisiscentrum in geval van risico-evenementen is voldoende.	7,2	2	59

### Commentaar

- De coördinatie en het beheer van risico-evenementen werd hierboven reeds geïdentificeerd als een van de basisdomeinen in de klantentevredenheid over het Crisiscentrum. Dit uit zich, op vraagniveau, in tevredenheidsscores boven de globale tevredenheidsindex over de ganse lijn.



## Bescherming

<i>bescherming_van_personen_goederen_en_instellingen</i>	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het Crisiscentrum geeft u in het kader van beschermingsopdrachten tijdig de informatie die u nodig heeft.	6,8	2,4	53
De informatie die u van het Crisiscentrum krijgt is voldoende.	6,7	2	53
De informatie die u van het Crisiscentrum krijgt is pertinent.	7,3	2,1	53
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen naar aanleiding van beschermingsopdrachten zijn noodzakelijk.	7,7	2,2	51
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen beantwoorden reëel aan de dreiging.	7	2	51
De door het Crisiscentrum gevraagde maatregelen zijn voldoende omschreven om een goede operationele omzetting mogelijk te maken.	6,7	2,4	48
Het Crisiscentrum volgt de beschermingsopdrachten goed op.	6,9	2,3	52
Het is noodzakelijk dat het Crisiscentrum bij de organisatie en opvolging van beschermingsopdrachten de coördinatie op zich neemt.	8,1	2,6	51
De coördinatie door het Crisiscentrum in geval van beschermingsopdrachten is voldoende.	7,3	2	51

### Commentaar

- Idem commentaar risico-evenementen [zie hierboven]. In dit domein hoeven zeker geen prioritaire verbeteracties te worden gezocht.

## Terroristische dreiging

<i>opvolging_terroristische_dreiging</i>	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
De maatregelen genomen door het Crisiscentrum in het kader van een terroristische dreiging zijn noodzakelijk.	8,8	1,8	43
De maatregelen genomen door het Crisiscentrum in het kader van een terroristische dreiging beantwoorden reëel aan de dreiging.	7,5	2,1	41
De maatregelen genomen door het Crisiscentrum zijn voldoende duidelijk omschreven om een goede operationele omzetting mogelijk te maken.	6,6	2,1	39

### Commentaar

- Globaal een werkdomein met een voldoende tot hoge tevredenheid vanwege de klanten.
- De respondenten zijn overtuigd van het belang en de noodzaak van de maatregelen die het Crisiscentrum in dit kader neemt. De genomen maatregelen bieden een reëel antwoord op de dreiging.
- Als er in dit domein eventueel een verbeterpunt dient gezocht, is dit in de ondersteuning om de genomen maatregelen te operationaliseren. Acties op dit vlak kunnen de reeds aanwezige tevredenheid over dit domein enkel doen toenemen.

## Technische infrastructuur

Op vlak van de technische infrastructuur zijn er slechts 29 respondenten die hiervoor effectief contact hadden met het Crisiscentrum.

<b>Duidt aan voor welke technische infrastructuur u reeds contact had met het Crisiscentrum.</b>			
<b>Antwoord</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>	
Telecommunicatienetwerk van de Regering (Regetel)	14	3,8%	■
Geografisch Informatie Systeem (GIS)	17	4,6%	■
Videoconferentie	13	3,6%	■
Andere	9	2,5%	■

De 9 "andere" antwoorden die genoteerd werden zijn Astrid, Certipost, crisis-communicatie via belga, crisiscommunicatiesysteem, divers systèmes de santé publique, eigen telefoon netwerk, Glimmer, info sur les réseaux de canalisation en sirenes ,astrid ,telefonie ...

<i>technische_infrastructuur_van_het_crisiscentrum</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
De technische infrastructuur van het Crisiscentrum is aangepast aan uw behoeften.	7,4	1,7	24
Het Crisiscentrum biedt voldoende technische infrastructuur.	6,8	1,8	24
Het Crisiscentrum biedt voldoende ondersteuning bij het gebruik van de technische infrastructuur.	5,9	2,7	22
Het ter beschikking stellen van de technische infrastructuur door het Crisiscentrum is noodzakelijk.	8,6	1,7	24

### Commentaar

- Hoewel het domein technische infrastructuur een voldoende hoge tevredenheid laat noteren, is dit in de eerste plaats toe te schrijven aan de waarde die de klanten hechten aan het ter beschikking stellen van deze infrastructuur door het Crisiscentrum.
- Minder tevreden is men over de ondersteuning die het Crisiscentrum biedt bij het gebruik van deze infrastructuur, waarmee een verbeteroportunititeit in dit domein wordt geïdentificeerd.

## Toegankelijkheid

<i>toegankelijkheid</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
U weet bij wie u terecht kan met uw vragen.	5,9	3,3	317
U bent tevreden over de bereikbaarheid van uw contactpersonen.	6,7	2,8	272
Uw algemene vragen worden beantwoord binnen een termijn van 15 dagen of u ontvangt binnen deze termijn een ontvangstbericht.	7,3	2,6	211
Het antwoord op uw algemene vragen is voldoende.	7,2	2,2	223
Het antwoord op uw algemene vragen is pertinent.	7,4	2,1	223

### Commentaar

- De toegankelijkheid, het op één na laagste domein in de resultaten van deze bevraging, werd al geïdentificeerd als een prioritair verbeterdomein, vooral omwille van zijn hoge impact op de globale tevredenheid.
- Het duidelijkste pijnpunt op dit vlak is de onduidelijkheid bij de respondent bij wie hij terecht kan met zijn vragen. Mogelijks gaat het om specifieke vragen die een specifieke gesprekspartner vereisen, want de tevredenheid omtrent de afhandeling van algemene vragen ligt duidelijk voldoende hoog. Ook de bereikbaarheid van de contactpersonen situeert zich op het niveau van de globale tevredenheid.

## Gebouw

<i>gebouw</i>			
	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
Het onthaal van de bezoekers op het Crisiscentrum is goed georganiseerd.	8,1	2	137
De vergaderzalen van het Crisiscentrum zijn comfortabel ingericht.	8	1,9	137
De vergaderzalen van het Crisiscentrum zijn aangepast aan langdurige vergaderingen.	7,5	2,1	127

### Commentaar

- De klanten van het Crisiscentrum zijn duidelijk tevreden over de wijze waarop ze onthaald worden en ze appreciëren het comfort van de vergaderzalen. Dit domein behaalde dan ook de hoogste tevredenheidsscore in het kader van deze bevraging.

## Website







Op 366 respondenten geven 183 [precies 50%] onder hen aan dat ze de website [www.crisiscentrum.be](http://www.crisiscentrum.be) kennen. Dat kennen niet altijd gelijk is aan gebruiken blijkt uit het antwoord op de vraag of men de website reeds heeft geconsulteerd: 153 respondenten [41% van de oorspronkelijke 366] beaamt dit.

Een eerste mogelijk actiepunt binnen dit domein is het op een actieve manier kenbaar maken van de website. Eén van de pistes is door er content op te plaatsen die enkel via die weg kan worden bekomen [cfr. infra].

<i>website</i>	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
De grafische vormgeving van de website is aantrekkelijk.	6,9	1,5	151
De website is overzichtelijk en eenvoudig te navigeren.	7,2	1,7	151
U hebt de informatie gevonden die u zocht.	6,8	2,2	146
De leesbaarheid van de teksten op de website is goed.	7,4	1,7	151

### Commentaar

- De respondenten, die de website consulteerden, zijn tevreden over de website in zijn verschillende aspecten, in het bijzonder over de leesbaarheid van de teksten.
- De laagste score in dit domein betreft het vinden van de informatie waar men naar op zoek is: met een score van 6,8 situeert dit zich evenwel nog boven de globale tevredenheidsindex.
- De respondenten gaven aan welke informatie ze bijkomend graag op de website zouden vinden, met een duidelijke stem om gefinaliseerde noodplannen en werkdocumenten op de website op te laden [zie onderstaande tabel].

<b><i>Welke informatie zou u graag nog op de website zien, eventueel via een beveiligde toegang ?</i></b>			
<b>Antwoord</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>	
Gefinaliseerde noodplannen	153	41,8%	
Werkdocumenten	116	31,7%	
Verslagen van vergaderingen	89	24,3%	
Genomen maatregelen	89	24,3%	
Cartografie (GIS)	125	34,2%	
Andere	24	6,6%	

De 24 antwoorden die in de categorie andere werden genoteerd, zijn opgelijst in bijlage 4.

## Publicaties

Op de 366 respondenten geven 226 [=61,7%] respondenten aan dat ze één of meerdere publicaties van het Crisiscentrum kennen.



<i>publicaties</i>	Gemiddeld	Stand. dev.	antwoorden
De publicaties van het Crisiscentrum zijn nuttig.	8,1	1,9	224
De inhoud van de publicaties is gestructureerd.	7,9	1,8	223
De informatie in de publicaties is duidelijk.	7,7	1,8	224

### Commentaar

- De respondenten ervaren de publicaties van het Crisiscentrum als nuttig, gestructureerd en duidelijk, wat aanleiding geeft tot een hoge tevredenheidsscore voor dit domein.
- Gelet op de lage impact van dit domein en het feit dat ruim 60% vertrouwd is met de publicaties, zijn specifieke acties binnen dit domein niet direct noodzakelijk.

## Klachten

Van 366 respondenten die effectief deelnamen aan deze bevraging geven er welgeteld 46 aan dat ze weten waar een eventuele klacht over de werking van het Crisiscentrum in te dienen [zie onderstaande tabel].

<b><i>U weet waar u een klacht kan indienen met betrekking tot de werking van het Crisiscentrum.</i></b>			
Antwoord	Aantal	Percentage	
Ja	46	12,6%	
Neen	320	87,4%	

Van de 46 respondenten heeft evenwel geen van hen in het verleden al een klacht ingediend, met als gevolg dat de vragen met betrekking tot de afhandeling van klachten onbeantwoord bleven.

### Commentaar

Ondanks het ontbreken van tevredenheidscijfers, is het duidelijk dat zich hier verbeteropportunities aanbieden.

- De klachtenprocedure is onvoldoende gekend bij de klanten. Een actieve en intensieve communicatie rond het klachtenmanagement is zeker aan de orde.
- Dat in het verleden nog niemand [van de 366 respondenten] een klacht heeft ingediend is evenzeer verrassend. Het lijkt opportuun om de klachtenprocedure inhoudelijk verder uit te diepen en te evalueren welke corrigerende acties zich eventueel opdringen [over welke topics kan men klacht indienen, hoe moet de klacht ingediend worden, ...]

## **7.Suggesties ter verbetering**

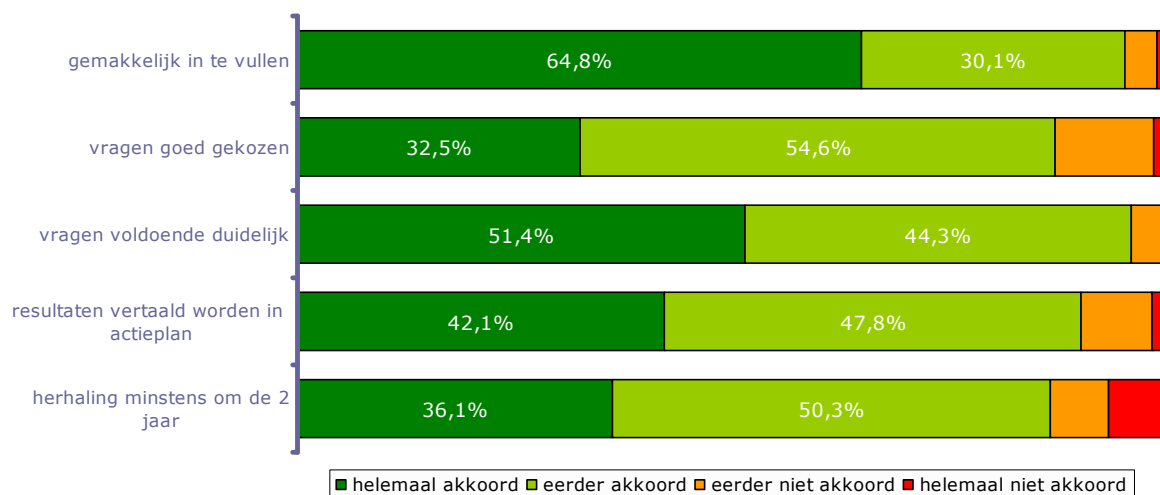
In de enquête werd, op het einde van de vragenlijst, gepeild naar mogelijke suggesties ter verbetering van de werking van het Crisiscentrum via een open vraag. Op de 366 respondenten werden 62 reacties [16,9%] genoteerd.

De suggesties die door de klanten worden aangereikt zijn tamelijk technisch en laten zich moeilijk in een beknopt overzicht of synthese vatten. Om deze suggesties zo goed als mogelijk te kunnen benutten, werden ze volledig opgenomen als bijlage 5.

Uiteraard is er geen koppeling gemaakt met de klant- of profielgegevens, zodat de anonimiteit gegarandeerd blijft. Niettemin blijft een vertrouwelijke behandeling van deze gegevens imperatief.

## 8. Evaluatie van de vragenlijst

Op het einde van de enquête werd door middel van 5 vragen gepeild naar de kwaliteit van de vragenlijst op zich en het vertrouwen van de respondenten in dergelijke bevragingen.



### Commentaar

- De respondenten vinden de vragenlijst makkelijk in te vullen en apprecieerden ook de duidelijkheid van de vragen.
- Het vertrouwen in het feit dat de resultaten van de enquête effectief in een actieplan zullen worden vertaald is bij een ruime meerderheid [89,9%] aanwezig.
- De implementatie van concrete verbeteracties vormt ongetwijfeld een kritische factor bij een eventuele herhaling van de enquête, waar ruim 85% voorstander van is.

