



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

Ingekomen op

27 AUG. 2015

DIV



15INK08129

Onderwerp  
Meldertevredenheidsonderzoek

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond  
T.a.v. de heer A. Aboutaleb  
Postbus 9154  
3007 AD ROTTERDAM

Geachte heer Aboutaleb,

Behandelaar  
Jac Rooijmans

Functie  
Programmamanager Realisatie,  
Overdracht en Going concern  
Telefoon  
088-6620455

E-mail  
jac.rooijmans@k-lmo.nl

Ons kenmerk  
KLMO/15/0013

Uw kenmerk

In afschrift aan

Datum  
25 augustus 2015

Bijlage(n)

Pagina

1

Postbus 238  
3970 AE Driebergen  
Ringwade 51  
3439 LM Nieuwegein  
www.k-lmo.nl

In het Transitieakkoord "Meldkamer van de toekomst" is een bepaling opgenomen dat de kwaliteit, continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening door de meldkamers gedurende de transitie geborgd blijft. De kwartiermakerorganisatie Landelijke Meldkamer heeft in een werkplan "Going concern"<sup>17</sup> een aantal maatregelen en instrumenten beschreven om dit, onverminderd de huidige verantwoordelijkheidsverdeling, te monitoren en, waar mogelijk, te borgen. Begin juli hebben we u geïnformeerd over de continuïteitsmonitor. Middels deze brief willen wij u nader informeren over een ander instrument hiervoor, namelijk een eerste onderzoek naar de meldersbeleving van de dienstverlening door de meldkamers, en vragen wij uw medewerking voor de uitvoering van dit onderzoek.

Het onderzoek heeft als oogmerk om inzicht te krijgen in de huidige tevredenheid van burgers over het telefonische deel van de afhandeling van een melding. De uitkomst van het onderzoek zal niet herleidbaar zijn naar individuele centralisten, maar zorgt voor een eerste landelijk beeld over de dienstverlening en vormt zo de basis waarop de kwaliteit van de dienstverlening van de meldkamers tijdens de transitie kan worden gemonitord. Daarnaast geven de uitkomsten van het onderzoek inzicht in de veranderopgave voor het meldkamerdomein. Om inzicht te krijgen in veranderingen in de tevredenheid is het essentieel om, voor aanvang van deze majeure landelijke ontwikkelingen, eerst voldoende beeld te verkrijgen van de huidige dienstverlening en melderstevredenheid.

Medewerking aan het onderzoek vraagt een relatief geringe inspanning (tijd en capaciteit) van de meldkamerorganisatie.

#### *Praktische informatie over de uitvoering*

Het bureau Statistiek heeft reeds eerder voor enkele regio's een dergelijk onderzoek uitgevoerd en zal het onderzoek nu voor de KLMO gaan uitvoeren. De werkzaamheden van Statistiek zullen plaatsvinden in de maanden september en oktober 2015. De onderzoeksmethode houdt in dat melders binnen een week na melding telefonisch zullen worden benaderd. Het onderzoek wordt uitgevoerd door senior enquêteurs vanwege de mogelijkheid van een emotionele respons en het belang van een zorgvuldige reactie hierop. De vragenlijst neemt maximaal 10 minuten van de melder in beslag.

De gegevens, die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek, zijn 112-meldergegevens, die vallen onder de wet Bescherming Persoonsgegevens. Het betreft alleen naam, telefoonnummer en meldingsclassificatie. Er zullen geen andere privacygevoelige of medische gegevens worden gevraagd, noch uit het systeem en noch tijdens het onderzoek. De gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en er zal zorgvuldig mee worden omgegaan.

De resultaten van het onderzoek zullen eerst aan de hoofden GMK worden gepresenteerd, waarna een landelijk beeld aan de operationele stuurgroep KLMO zal worden gerapporteerd.



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

Onderwerp  
Meldertevredenheidsonderzoek

Bijlage(n)

Pagina  
2

We zullen met de leidinggevendenden van de GMK's nadere afspraken maken over de uitvoering van het onderzoek en het aanleveren van gegevens.

Bij deze willen wij uw toestemming vragen om de voor het onderzoek benodigde gegevens te mogen gebruiken. Om de inspanningen van de meldkamers zo gering mogelijk te houden, zullen wij die gegevens zo veel mogelijk bij de MDC van de politie opvragen.

Ik zou u willen vragen mij voor aanvang van het onderzoek te informeren indien u bezwaren heeft tegen het gebruik van de gegevens.

Vanuit de kwartiermakersorganisatie LMO is Ruud Rijkse projectleider voor dit project tezamen met Ingeborg Coenders, beleidsadviseur. Zij zijn bereikbaar op de volgende mailadressen:

[ruud.rijkse@k-lmo.nl](mailto:ruud.rijkse@k-lmo.nl) en [ingeborg.coenders@k-lmo.nl](mailto:ingeborg.coenders@k-lmo.nl)

Mocht u vragen hebben dan zijn zij van harte bereid deze te beantwoorden.

Wij vertrouwen op uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Jill M. Wilkinson  
Kwartiermaker Landelijke Meldkamerorganisatie

In afschrift aan:  
Directeuren veiligheidsregio's  
Voorzitter Ambulance Zorg Nederland  
Programmamanager Operationele Centra Politie  
Eenheidschefs politie  
Sectorhoofd MDC Politie  
Hoofd OPCENT Koninklijke Marechaussee