VEILIGHEIDSREGIO
MIDDEN- EN WEST-BRABANT

NieuwsFl@sh

Nummer 2, februari 2010 | Heeft u een bericht voor NieuwsFl@sh? Stuur een e-mail naar: nieuwsflash@veiligheidsregiomwb.nl

2 Rust creëren en uitvoering geven aan lopende zaken
3 Jaarwisseling Meldkamer goed voorbereid
4 BMWeB scoort
4 TIS me wat!

Evaluatie van optreden hulpdiensten Veiligheidsregio MWB

Op welke punten ging het goed, op welke punten kan het beter en vooral: hoe verliep de samenwerking en informatievoorziening tussen hulpdiensten en crisisteam? Dat zijn vragen die de Veiligheidsregio MWB zich stelt om tot verbetering van haar werkprocessen te komen. Vanuit het programma Crisismanagement is daartoe het 'Handboek evaluatie incidenten en rampen' opgesteld.

Directeur Veiligheidsregio MWB en programmamanager Crisismanagement met het nieuwe handboek te midden van de pool projectleiders. Vlnr. Ton Wouterse (GHOR), Rianne Visser (POL), Gert-Jan Verhoeven (BRW), Maarten Dewachter (OG), Martin Hudepohl (BRW), Peter van Zunderd (VRMWB), Jos de Laat (GHOR), Toine van Peer (GHOR), Marcel Appeldoorn (BRW) en Rob Klootwijk (POL).

Voor incidenten vanaf GRIP 2 kan door de directeur, de burgemeester van de getroffen gemeente(n) of beiden de opdracht tot een evaluatie worden gegeven. In dat geval wordt een projectleider aangetrokken, die uiteraard niet zelf bij de incidentbestrijding betrokken was. Hiervoor beschikt de regio over een pool van projectleiders, waarbij vanuit alle organisatieonderdelen mensen beschikbaar zijn. In bijzondere gevallen zal er vanuit de buurtregio een projectleider worden aangeleverd. Het projectteam bestaat verder uit een projectsecretaris, een projectteamlid uit de getroffen gemeente en wordt administratief ondersteund. Desgewenst vindt teamuitbreiding met (externe) specialistische kennis plaats.

In tien stappen wordt het incident nagelopen en door middel van een standaard-inhoudsopgave in een helder eindrapport beschreven. Een evaluatie start met een duidelijke projectformulering en tijdplanning. Standaard aandachtspunt voor het gezamenlijke optreden van de crisisorganisatie vormen de vier landelijke basisvereisten: melding en alarmering, op- en afschaling, leiding en coördinatie en informatiemanagement. Binnen het aandachtsveld crisismanagement in onze regio is crisiscommunicatie als vijfde basisvereiste aangewezen en dus ook standaard onderdeel van de evaluatie. Door middel van een vragenlijst worden de verschillende deeltaken van meldkamer, brandweer, politie, GHOR, gemeenten en defensie gestructureerd in beeld gebracht. Uiteraard worden de computergegevens van meldkamer en de verslagen, besluitenlijsten en situatierapportages van de vergaderingen van de diverse crisisteams eveneens opgevraagd. Door de

Lees verder op pagina 2 >

Vervolg van pagina 2 >

opdrachtgevers kunnen ook specifieke aanvullende onderwerpen worden aangegeven. Na de oplevering van het rapport verlegt de aandacht zich naar de verbetering van de werkprocessen, waarover aan de Veiligheidsdirectie wordt gerapporteerd.
Nog voor het protocol volledig was gedocumenteerd in een handboek, is het toegepast op de evaluatie van de brand in Klundert. Op basis van die evaluatie is de alarmering van de diverse hulpdiensten verbeterd en is het vraagstuk van perswoordvoering en de inzet van de sirenes naar voren gekomen. De evaluatie is ook in de Raad van de gemeente Moerdijk behandeld. De evaluatie van een brand in Waalwijk verkeert in een afrondingsfase.

Interview

Rust creëren en uitvoering geven aan lopende zaken

De nieuwe brandweerorganisatie, Brandweer Midden- en West-Brabant, is van start gegaan met aan het roer regionaal commandant Paul Verlaan. Nu het eindelijk een feit is dat alle korpsen in de regio bij elkaar horen, stelden wij hem de vraag hoe hij de afgelopen periode heeft ervaren en kijken we in de toekomst.

“Vier jaar geleden zijn we begonnen met de eerste stappen naar de regionalisering. Onze regio is één van de grootste en meest complexe in Nederland. Dus heb je veel tijd nodig voor de besluitvorming. Medio 2008 belandden we in een moeilijke periode, waarin de bestuurlijke besluitvorming werd ingesteld. Een jaar later kwam dan toch hét moment waarop de gemeenteraden akkoord waren met de regionalisering en konden we echt aan de slag. We zijn enorm hard aan het werk gegaan om begin van dit jaar de basis en structuur van de nieuwe organisatie gereed te hebben en dat is, dankzij een hele strakke planning, gelukt. En daar heeft iedereen zijn steentje aan bijgedragen en daar ben ik best trots op. Want veranderingen kunnen gevoelens van onzekerheid met zich meebrengen. Desondanks is iedereen gewoon zijn werk blijven doen. Het geeft mij een goed gevoel dat we kunnen starten. We moeten er natuurlijk aan wennen én aan werken dat we één zijn en accepteren dat we er niet helemaal zijn. Er zijn nog wat losse eindjes die aan elkaar geknoopt worden, zoals het realiseren van de technische infrastructuur (computers en werkplekken). Dat is een project waar nog veel werk voor verzet moet worden. En soms komen er vragen over zaken die verdergaande aandacht vragen. Maar het belangrijkste vind ik dat nu iedereen helderheid heeft over zijn functie en dat de organisatie op de juiste manier uitgerold kan worden. Er kunnen verschillen zijn in de clusters, want sommige zijn landelijk of verstedelijkt of stedelijk van karakter, maar je moet het kunnen uitleggen en er aandacht aan geven.”

Regionaal Commandant Paul Verlaan

Goed gevoel

“Voor het werk is het het belangrijkste dat je plezier hebt in wat je doet. Taken die nog niet duidelijk zijn moeten helder gemaakt worden en dat kost tijd en inspanning. Daarom vind ik het belangrijk dat we nu rust creëren en uitvoering geven aan lopende zaken. Later dit jaar zullen we nieuwe projecten, zoals de strategische reis, oppakken.
Ik heb een goed gevoel bij de regio en de betrokkenheid van de medewerkers. We zijn nu een volwaardige partner binnen de Veiligheidsregio, naast de politie, de witte kolom en het onderdeel gemeenten. Hierdoor kunnen we de ontwikkelingen beter oppakken en wordt het functioneren bij rampen en crisis versterkt.
Ik heb ook een goed gevoel bij de vrijwilligers, zij blijven het hart van onze organisatie. Want zonder onze vrijwilligers worden er geen branden geblust.”

Jaarwisseling Meldkamer goed voorbereid

De overgang van Oud op Nieuw betekent topdrukte voor de 1-1-2 (gemeenschappelijke) alarmcentrales van politie, brandweer en ambulance. Hierbij is het onmiskenbaar dat het alarmnummer optimaal bereikbaar is voor bellers via vaste en mobiele telefoon. Vooral het bellen via de mobiele telefoon naar 1-1-2 wat in de laatste jaren fors is toegenomen, is de afgelopen jaren een punt van aandacht.

Wanneer iemand met zijn mobiele telefoon naar het alarmnummer belt, komt zijn of haar gesprek binnen bij het Korps Landelijke Politie Dienst (KLPD) in Driebergen. Vanuit Driebergen wordt de beller doorgeschakeld naar de regio waar het incident zich voordoet. In de praktijk komt het voor dat de beller wederom wordt teruggeschakeld naar het KLPD omdat de telefonische wachtrij in de regio vol zit.
Het aantal 1-1-2 lijnen van het KLPD is met 100% is verhoogd, waardoor er meer gesprekken gelijktijdig aan de regionale meldkamers aangeboden worden. Echter het proces binnen de regio's is hier niet op aangepast, met als gevolg dat ook het nationale noodnet vol dreigde te lopen. Om dit proces te verbeteren zijn een aantal organisatorische en technische maatregelen genomen en zijn een vier Veiligheidregio's, waaronder Midden- en West-Brabant gevraagd voor een pilot.

Voor de Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West-Brabant betekent dit dat er een nieuwe functionaliteit in de meldkamer is ingebouwd waardoor het aantal binnenkomende noodoproepen en gemiddelde wachttijd van de beller zichtbaar is. Ook worden noodoproepen niet meer vanuit de regio teruggeschakeld naar het KLPD. De meldkamer stelt prioriteit ingeval van het ontstaan van een wachtrij.
Hoewel ook het werkproces van de centralisten hiervoor anders diende te worden ingericht, moest wel, zo kort voor oud en nieuw, worden bewaakt dat het niet teveel afweek van het bestaande werkproces. Immers gewenning aan een andere werkwijze neemt tijd in beslag en veranderingen dienen goed te zijn ingebed, zeker wanneer het gaat om het 1-1-2 proces.

'1-1-2 DAAR RED JE LEVENS MEE'

Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West-Brabant.

Aanpak voor Oud op Nieuw in de praktijk:

- De aanname van de 1-1-2 centrale werd uit het reguliere werkproces gehaald en er werden centralisten achter geplaatst van de diverse disciplines. Zij waren verantwoordelijk voor het snel opnemen en adequaat afhandelen van de 1-1-2 verzoeken. Hierbij werd niet langer de vraag gesteld: Wie wilt u spreken politie, brandweer of ambulance, maar: 112, wat kan ik voor u doen?
- Ingeval van een ambulanceverzoek werd deze meteen doorgezet naar een verpleegkundig centralist die de verdere uitvraag verzorgde. Alle overige meldingen (politie en brandweer) werden zoveel als mogelijk uitgevraagd en doorgezet naar collega's die daarop hulp konden inzetten. Werd het te vakinhoudelijk/specifiek werd de melding doorgezet naar de betreffende discipline waar men de melding verder uit kon vragen.
- Tijdens het aanmaken van een melding bestaat al de mogelijkheid om tegelijkertijd hulpverlening in te zetten. Vervolgens gaat men door met de verdere uitvraag en worden de ingezette eenheden op de hoogte gehouden van de informatie die volgt. Hierdoor bespaar je kostbare tijd. Alles is gericht op: "iedere seconde telt"
- Het werd een echte Multi aanname in de praktijk waarbij centralisten, los van vakspecialisme meldingen aannamen. Een brandweer- of ambulancecentralist nam politiemeldingen aan en omgekeerd.

Tijdens Oud op Nieuw bleek dat het aantal meldingen minder was dan voorgaande jaren, een landelijke trend. Wel is gebleken dat, juist door de tijdelijke nieuwe werkwijze te hanteren, sneller en adequater hulp kon worden geboden. Geen enkel gesprek had in de wachtrij gestaan of was buiten de tijd behandeld!

BMWeB scoort

In november 2009 hield de unit Communicatie van Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant een onderzoek onder de gebruikers van het BMWeB, het extranet van Brandweer Midden- en West-Brabant. Het onderzoek bestond uit het inventariseren van de wensen en eisen van de gebruikers van het BMWeB. Het uiteindelijke doel is om het BMWeB in de toekomst zo veel mogelijk aan die wensen en eisen te laten voldoen. Sacha van Olphen, stagiaire unit Communicatie, heeft in het kader van haar stage de opdracht gekregen om uitvoering te geven aan het onderzoek.

Het onderzoek

Het onderzoek bestond uit drie stappen. Er is gestart met het raadplegen van experts en te kijken naar extranetten van andere organisaties.
Huidige gebruikers en contentmanagers van het BMWeB zijn benaderd om deel te nemen aan gebruikerspanels. Deze bijeenkomsten hebben plaatsgevonden in november.
Via e-mail en het BMWeB werden gebruikers opgeroepen een online enquête in te vullen op het BMWeB. Maar liefst 77% gaf gehoor aan de oproep. Mensen werden gevraagd om hun mening te geven gericht op; inhoud, structuur, functionaliteit en lay-out. De uitkomsten hebben geleid tot een heldere conclusie.
De gebruikers vinden het belangrijk dat het BMWeB actueel is en zij in de toekomst er meer informatie kunnen vinden. In hoofdlijn kan gezegd worden dat het BMWeB moet passen in de dagelijkse processen van medewerkers.
In relatie met andere uitingen en communicatiekanalen van Brandweer MWB, vind 70% van de respondenten het BMWeB zeer belangrijk tot belangrijk. Enerzijds geeft dit aan dat de medewerkers zich betrokken voelen bij het BMWeB, anderzijds vormt het eindcijfer 7 een goede motivatie en uitdaging, om het BMWeB verder te ontwikkelen. De unit Communicatie gaat hier komend jaar mee aan de slag.

TIS me wat!

De Doorontwikkeling van de Brandweer Midden- en West-Brabant is weliswaar afgerond, maar er is nog een aantal zaken waar hard aan wordt gewerkt. Eén van die zaken is TIS, een afkorting van Technische InfraStructuur. Dat is meteen ook de werknaam van het project dat verantwoordelijk is voor de realisatie van die nieuwe infrastructuur. Het project is Europees aanbesteed.

Om binnen de nieuwe brandweerorganisatie te kunnen samenwerken, is een centraal netwerk van groot belang. De brandweer Midden- en West-Brabant streeft ernaar dat iedereen in het eerste kwartaal van 2010 is voorzien van een zo volledig mogelijk operationeel computernetwerk, waar iedereen plaats- en tijdsonafhankelijk gebruik kan maken van dezelfde gemeenschappelijke functionaliteiten. Denk aan zaken als kantoorapplicaties, agenda, mailsysteem, bedrijfsvoeringsystemen en operationele systemen.
De firma Siemens heeft de opdracht gekregen om de nieuwe technische infrastructuur voor de BMWB te gaan bouwen. Dit houdt onder meer in dat er in Zoetermeer een centraal datacentrum wordt ingericht dat alle korpsen gaat bedienen. De uitrol van de infrastructuur is in volle gang. Gepland staat om vanaf week 4 elke week 1 of 2 clusters uit te rollen.

Heeft u een artikel voor de NieuwsFl@sh? De deadline NieuwsFl@sh maart 2010 is 10 februari. Uw bijdrage kunt u sturen naar: nieuwsflash@veiligheidsregiomwb.nl

COLOFON

De NieuwsFl@sh is een nieuwsbrief die uitgegeven wordt door de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant.

Redactie Unit Communicatie Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

E-mail nieuwsflash@veiligheidsregiomwb.nl

Fotografie Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant

Aan dit nummer werkte verder mee: Frank van der Woude

Ontwerp www.kroonenpartners.nl

Druk OCC de Hoog, Oosterhout

De redactie behoudt zich het recht voor om ingezonden kopij zonodig aan te passen of in te korten.

VEILIGHEIDSREGIO
MIDDEN- EN WEST-BRABANT