

magazine

Hulpverleningsdienst
Drenthe



4

april 2010, jaargang 2

Inhoud



3
VOORWOORD

4
VERTREK VAN EEN MULTIMAN IN EEN BLAUWE JAS

5
ACTIVERING NOODKNOP-FUNCTIE OP
PORTOFOON DUIKPLOEGLEIDER

6
DENK MEE, PRAAT MEE, DOE MEE: BRANDVEILIGHEID IN DE
DRENTSE ZORG

7
MEDIATRaining OFFICIEREN VAN DIENST BRANDWEER

8
RISICOCOMMUNICATIE "OP Z'N DRENTS"
PROJECTGROEP IMPLEMENTATIE OMNUMMERPLAN MKNN

9
KENNISNET VOOR PROCEDURES

10
REGIONAAL RISICOPROFIEL
PROJECTGROEP IMPLEMENTATIE OMNUMMERPLAN MKNN

11
KWALITEITSZORG IS VAN IEDEREEN

12
CENTRALISTEN RICHTEN NIEUWE WERKPLEK IN

14
HOE HET EFFICIËNTER EN EFFECTIEVER KAN

15
DE GASTSCHRIJVER IRA HELSLOOT

colofon

HVD Magazine is een kwartaaluitgave van de Hulpverleningsdienst Drenthe.

AAN DIT NUMMER WERKTEN MEE

Jacco Rodermond (eindredactie), Wim Smit, Kim Malipaart, Linda van der Heide, Femke Boudestein en Ingeborg van de Spoel.

BEELD

HVD Drenthe, Rob Algra, NVBR, Ernest Zinsmeijer en Roel Barkhof.

VORMGEVING & DRUK

Multicopy Assen

OPLAGE

1.500

REDACTIEADRES

Hulpverleningsdienst Drenthe
Team Communicatie
Postbus 402
9400 AK Assen

Tel. (0592) 32 46 60

E-mail: communicatie@hvd-drenthe.nl

Voorwoord FRED HEERINK



Afgelopen september werd Drenthe bezocht door de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, die voor de laatste keer de regionale rampentoets Radar hield. Met de toets wil de Inspectie (en met haar ook het Ministerie BZK) weten hoe het is gesteld met de crisisbeheersing in Nederland. We werden niet verrast door de uitkomsten van de toets, al verliep deze minder goed dan we vooraf hadden gehoopt. De toets gaf aan dat we een goede weg hebben ingeslagen, door al voorafgaand aan eindrapportage van de inspectie te beginnen met het verbeterplan voor de regio en later met het project 'naar een betere crisisorganisatie'.

Er wordt vaak gezegd dat de hulpdiensten onvoldoende lerend vermogen hebben. Maar met de stappen die wij hier zetten, met de HVD en ook onze ketenpartners, laten wij een ander geluid horen. Momenteel is een projectgroep in Drenthe bezig met de herinrichting van de crisisorganisatie. Zij denken buiten de gebaande paden, buiten de gestelde kaders en willen een Drents model dat voor de mensen die daar in werken hanteerbaar is. Want we hebben niets aan een crisisorganisatie die niet kan functioneren omdat we niet voldoende mensen hebben, of omdat we de opkomsttijden niet kunnen halen. Ik ben daarom blij met het uitgangspunt dat de mens centraal staat in plaats van het

model. Dit past bij onze werkwijze van onderaf opbouwen en in gezamenlijkheid optrekken.

Eén van de boegbeelden van die werkwijze verlaat helaas het werkveld. In dit magazine is een interview opgenomen met Wim Smit, de politiemans met wie wij samen veel hebben bereikt. Hij heeft zich enorm ingezet voor het werken aan de Multidisciplinaire Veiligheid. Zijn betrokkenheid en inzet zal gemist worden.

Niettemin gaan we een boeiende tijd tegemoet, met veel veranderingen en uitdagingen. Juist in een periode waarin de broekriem moet worden aangehaald, hebben we samen torenhoge ambities. Een nieuwe crisisorganisatie, een helder risicoprofiel voor Drenthe en een professionele en slagvaardige brandweer. Ik geef het ons te doen!

Fred Heerink
Directeur HVD



Vertrek van een multiman in een blauwe jas

Na 42 jaar vertrekt Wim Smit bij de politie. Hij verlaat het korps Drenthe met een deels zwaar gemoed: juist nu ziet hij in de regio kansen om een flinke stap vooruit te maken in de ontwikkeling van de crisisorganisatie. 'Ik zie nu meer dan ooit een gevoel van noodzaak om de zaken op te pakken.'

Wim Smit is sinds 1984 werkzaam bij Politie Drenthe. In die tijd heeft hij vooral gewerkt binnen het team grootschalig optreden (SGB0) en van lieverlee ook binnen de multidisciplinaire samenwerking. 'Ik heb altijd een grondhouding gehad van multi, tenzij. Dat is bij andere regio's ook wel anders.' Met die grondhouding heeft Smit veel bereikt, onder andere op het gebied van veiligheid bij grotere evenementen. Zo is Wim Smit met name trots op de goede voorbereidingen voor de jaarlijkse TT. 'Ik

heb erg plezierig samengewerkt met de brandweer aan het campingbeleid bij Witten, rondom de TT. Ik ben er trots op dat ik daar aan de wieg heb gestaan.' Smit stond ook aan de wieg van het groeien de gevoel van noodzaak voor een goed veiligheidsbeleid. 'Ik niet alleen, maar ik voel het wel als een voorrecht om hiernaan te hebben meegewerkt.' Want in Drenthe staat een goed functionerende crisisorganisatie, vindt Smit. 'Natuurlijk kan er het een en ander verbeteren. Zeker in het licht van de

kwaliteitseisen die nu gesteld worden. Maar zo slecht als Radar was, is het eigenlijk niet.' Volgens de vertrekkend politiemans is het slechte resultaat van Radar (de praktijktoets van de Inspectie OOV in september 2009) deels te wijten aan falende techniek. 'We laten dus jaarlijks met de TT en afgelopen jaar nog met de Vuelta zien dat we het best kunnen.' En daar gingen jaren aan voorbereiding aan vooraf. 'Het was een uitdaging om alle veiligheidsvraagstukken (zoals integrale veiligheid, fysieke veiligheid) goed op de agenda te krijgen. Bijvoorbeeld de inzet van personeel om goed te oefenen, dat moest allemaal weer passen in de rest van de taken van de politie.' Maar juist de professionele houding van de hulpverleningsdiensten en de collegialiteit blijven volgens Smit staan. 'Daardoor heb ik uiteindelijk twee jaar langer doorgewerkt', zegt Smit. Hij kon namelijk al twee jaar gelden stoppen, maar hij had nog teveel plezier in zijn werk.

'Ik ga nu ook weg met een dubbel gevoel', zegt Smit. 'Want aan de ene kant zie ik wel uit naar de toekomst. Maar ik ga wel weg in een tijd die veel kansen biedt. Ik denk dat ik daarin wel een rol kan spelen, maar moet nu dus vanaf de kant toekijken. Dat is ook wel jammer.' De kansen komen deels voort uit het gegeven dat veiligheid hoog op de politieke agenda staat. Maar ook vanwege het project 'naar een betere crisisorganisatie. Smit maakte deel uit van de voorbereidende kerngroep. 'De laatste vergadering waar ik bij was, ging over de eerste contouren van de nieuwe crisisorganisatie. Dat geeft een aardig inzicht in hoe we gaan opereren. Ik ben vooral zeer benieuwd naar hoe de minister uiteindelijk tegen ons model aankijkt; met andere woorden: krijgen we een kans om dit te gaan proberen?' Want Smit is ervan overtuigd dat het Drentse model een voorbeeld kan zijn voor andere (plattelands) regio's. 'Ik zal de ontwikkeling blijven volgen.'



Activering noodknop-functie op portofoon duikploegleider

Iedere C2000 portofoon is voorzien van een noodknop. Door het indrukken van deze rode knop aan de bovenzijde van de portofoon kan een portofoongebruiker aan de alarmcentrale laten weten dat hij of een collega in directe levensnood verkeert. In 2005 hebben de ondernemingsraden van de gemeenten in Drenthe op advies van het toenmalige commandantenoverleg besloten de noodknop-functie van alle brandweerportofoons in Drenthe te deactiveren omdat er door de brandweer grote nadelen gezien werden van het gebruik van de noodknop.

De nadelen van de noodknop voor de brandweer zijn:

- De noodknop werkt niet in Direct Mode Operation (DMO), waarin de brandweer te plaatse kan communiceren.
- Gedurende de zendtijd van de noodoproep (tijdsduur te programmeren) is de gespreksgroep bezet, waardoor de andere gebruikers, inclusief de centralist, gedurende de zendtijd niet met elkaar kunnen communiceren.
- De noodknop kan abusievelijk worden geactiveerd (door de werkomstandigheden en de bewegingen van de hulpverlener), waarbij de gebruiker dit niet altijd zal merken. Dit heeft een onnodig stressvolle situatie op de alarmcentrale en bij andere hulpverleners ter plaatse tot gevolg.

Hot item

De veiligheid van brandweerdikers is sinds de publicatie van de systeembeschuiving in 2008 een 'hot item'. Om de 38 verbetermaatregelen uit de systeembeschuiving in 2009 op te pakken is in Drenthe gekozen voor een



regionale aanpak. Daarom zijn het Drents Platform Duiken (DPD) en de stuurgroep Duiken in het leven geroepen, bestaande uit vertegenwoordigers uit de duikende korpsen.

Noodknop

De stuurgroep Duiken heeft op 8 september 2009, op advies van het DPD, besloten om de noodknop-functie op de portofoons van de duikploegleiders te activeren. Voor Drenthe gaat het hierbij in zijn totaliteit om een vijftal portofoons (één voor ieder duikteam). Het doel hiervan is om de veiligheid van de duiker te vergroten. De duikploegleider bedient met beide handen de seinlijn, als er onverhoopt een duiker in nood raakt, kan hij via één handeling – het indrukken van de noodknop – een noodsignaal afgeven aan de alarmcentrale. De alarmcentrale zal hierop direct reageren door de Meldkamer Ambulancezorg te verzoeken met spoed een ambulance naar de duiklocatie te sturen en alarmeert de basiseenheid, een tweede of aanvullend duikteam, de Officier van Dienst en de Politie. De alarmcentrale is ook bij oefeningen op de hoogte van de duiklocatie, omdat deze voorafgaande aan de oefening aan de alarmcentrale wordt gemeld. Door het indrukken van de noodknop

heeft de duikploegleider gedurende 10 seconden direct een open verbinding met de alarmcentrale en kan hij een bericht doorgeven. Alle andere gesprekken worden door het indrukken van de noodknop geblokkeerd. **Alle overige gebruikers kunnen tijdens die 10 seconden dus geen contact leggen met de alarmcentrale en andere gebruikers van het C2000 netwerk.** De open verbinding eindigt automatisch na 10 seconden (van tevoren geprogrammeerd), waarna de normale situatie voor de overige gebruikers wordt hersteld. De duikploegleider dient hierna de noodknop direct te resetten om te voorkomen dat bij iedere aanvraag spraakcontact de noodoproep opnieuw wordt geactiveerd.

De noodknop op de portofoons van de duikploegleiders wordt tenminste gebruikt voor de proefperiode van een jaar. De noodknop wordt opgenomen in de noodprocedures van de Werkinstructie brandweerdijken.

Vragen

Bij vragen over de activering van de noodknop-functie kunt u contact opnemen met Kim Malipaart via (0592) 32 46 94 of kim.malipaart@hvd-drenthe.nl.



Denk mee, praat mee, doe mee: Brandveiligheid in de Drentse zorg

Er zijn drie pilots in 2009 van start gegaan. Het doel van die pilots is om de samenwerking tussen brandweer en zorginstellingen te vergroten en de brandveiligheid binnen de zorg te verbeteren..

In de presentaties werd duidelijk dat het ging om drie verschillende pilots met verschillende uitkomsten. Zo wordt een pilot gedraaid in een nieuwbouw project, bestaande bouw en bestaande bouw die binnenkort overgaat in nieuwbouw. Over het algemeen blijkt dat de veiligheidsmatrix, die vorig jaar is gelanceerd, een technisch middel is. Voor het doorlichten van een instelling is het goed, omdat er geen aspect wordt vergeten. Om het bewustzijn van brandveiligheid te verhogen kunnen scenarios worden gebruikt. Uit een van de pilots blijkt dit een verfrissende blik te geven over brandveiligheid. 'Hoe brandveilig is dit gebouw nu eigenlijk echt!'

Gelderland-Midden

In Gelderland-Midden wordt veel samen gewerkt tussen brandweer en zorginstellingen. Iets wat in Drenthe vorig jaar is gestart. Gelderland-Midden vertelde over de werkwijze die zij gebruiken. Ze hebben het project 'Geen nood bij brand' opgestart. Het initiatief hiervoor lag bij SIZA-Het Dorp en de brandweer. Aanleiding was dat een vijandig beeld naar de brandweer de overhand had. Door dit project is gebleken dat de brandweer niet met een wijzend vingertje de locaties bezoekt, maar in samenwerking met de zorginstellingen naar een goede oplossing kijkt betreffende brandveiligheid.

Zo worden er in Gelderland-Midden door de brandweer expedities gehouden. Tijdens deze expedities gaat de brandweer de instellingen bezoeken en komen verschillende onderwerpen aan

In het Wilhelmina Ziekenhuis Assen werd op 19 maart de terugkomdag brandveiligheid in de Drentse zorg gehouden. Het thema van de bijeenkomst was gericht op het dilemma van niet passende regelgeving'.

Het eerste deel van de dag werd gebruik om alle aanwezigen te informeren over de stand van zaken van het project. Daarbij is onder andere de terugkoppeling van de pilots, ervaringen met 'geen nood bij brand' en discussie over de dilemma's in de regelgeving aan de orde gekomen.

De bijeenkomst werd, net zoals vorig jaar, voorgezeten door Carel Hilderink. Aan de hand van scherpe vragen en prikkelende opmerkingen richting de sprekers leidde hij de aanwezigen door het programma.

de orde. Het gebruiksbesluit wordt hierin meegenomen, maar ook wordt gekeken naar de aard van de instelling, gedragskenmerken van de bewoners en de mate van beïnvloeding. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een e-learning programma. De expeditie wordt gratis aangeboden aan de instellingen. En het doel van het project is om de bewustwording van de brandveiligheid te vergroten en zo ook bestuurders mee te krijgen om de instellingen brandveiliger te maken.

Dilemma's en regels

De heer Van der Wal van Walbos (adviesbureau) vertelde over een zestal dilemma's in de regelgeving. Kern hierin was dat extra regels de brandveiligheid niet verhogen, maar maatwerk in innovatieve oplossingen wel. Hieruit bleek dat het belangrijk is om rekening te houden met de werkelijkheid en de praktische uitvoering daarvan. Dit proces zal meer tijd vragen, maar het effect op de lange termijn zal groter zijn.

Discussie

De ochtend werd afgesloten met een discussieforum. Het forum werd gevormd door: Fred Heerink (Brandweer (in) Drenthe), Kees Donkervoort (Bethesda), Joos van de Wal (Walbos) en Dingeman de Jong (Taakgroep handicap in de lokale samenleving).

Vanuit de zaal kwamen verschillende vragen. Zo kwam de vraag of er onderlinge afstemming is tussen de handhavers en toetsers van de brandweer en of het niet een mogelijkheid zou zijn dat alle zorginstellingen één aanspreekpunt in Drenthe zouden hebben. Fred Heerink (Regionaal Commandant) gaf aan dat er samenwerking is tussen de brandwerven van de twaalf Drentse gemeenten, maar dat het nu nog te vroeg is om één aanspreekpunt te hebben.

Algemeen beeld van bestuurders van zorginstellingen is dat zij te weinig doen aan de brandveiligheid binnen de zorg. De directeur van het Bethesda ►



Ziekenhuis geeft hierop een toelichting. De directeur gaat met regelmaat mee met de veiligheidsrondes op de afdelingen en ziet op die manier waar de knelpunten liggen. Bestuurders moeten bewust gemaakt worden van de

brandveiligheid in hun zorginstelling.

Na de discussie was er de mogelijkheid om met elkaar na te praten. Iedere bezoeker ontving bij vertrek de dvd 'Brand? Dat overkomt mij niet! Toch?' en

een denkspel van bouwstenen. Deze puzzelbouwstenen benadrukken de samenwerking tussen brandweer en zorginstellingen aan de brandveiligheid in de Drentse zorg. Samen denken, samen praten, samen doen! ●

Mediatraining Officieren van Dienst Brandweer

Op 2, 3 en 4 maart jl. kregen de Officieren van Dienst van de Brandweer (in) Drenthe een dagdeel mediatraining aangeboden, verzorgd door Roel Barkhof en Henk ten Oever. Dit was een vervolg op een training die zij vier jaar geleden hebben gehad.

Rol in voorlichting versterken en verbeteren

De Hulpverleningsdienst Drenthe zoekt naar mogelijkheden om vanuit haar organisatie en taakgebieden de voorlichting te versterken en kwalitatief te verbeteren. De rol in de voorlichting waar het gaat over het eigen taakgebied - brandbestrijding en behandeling van grotere calamiteiten - zal dit jaar steeds groter worden. De HVD ontlast daarmee in feite ook de voorlichters van de Politie Drenthe.

Het speelveld van de Officier van Dienst

Los van de voorlichting bij calamiteiten van een grotere omvang, waarbij gemeentelijke voorlichters worden ingezet, speelt contact met de media bij

kleinere inzetten, die (lokale) media-aandacht trekken. Dit is bij uitstek het speelveld van de Officier van Dienst. Ook hij of zij moet een aantal basisvaardigheden bezitten: het vermogen om de eerste mediaopvang te doen, verslaggevers te woord staan, een inschatting te maken van de verdere nieuwswaardigheid van een incident en eventuele benodigde aanvullende inzet op het gebied van communicatie.

Nieuwe mediawereld

In vier jaar tijd is er een hoop veranderd. Met name de snelle ontwikkelingen op het gebied van techniek hebben ervoor gezorgd dat nieuws zich sneller dan ooit en via allerlei kanalen verspreid - geautoriseerd of niet. Voorlichting door

de Officieren van Dienst is er daardoor met name op gericht om ruis en onjuiste berichtgeving te voorkomen. Daarnaast wil je bijdragen aan positieve beeldvorming over (de professionaliteit en kwaliteit van) de brandweer.

Eye opener

De opfriscursus van begin maart was met name gericht op het oefenen van een persstatement en een interview. Jeroen Luider, deelnemer: "Aangezien de verwachting is dat we steeds vaker met journalistiek te maken zullen krijgen, was deze opfriscursus heel nuttig. Ik vond het verhelderend, het bood een kans op reflectie en de tips en trucs waren soms echt even weer een eye opener". ●



Risicocommunicatie

“op z'n Drents”

Deze maand zijn management en het bestuur van de Veiligheidsregio akkoord gegaan met een herstart van risicocommunicatie in Drenthe. Nog los van de wettelijke taak voelt de HVD een verantwoordelijkheid om dit onderwerp goed op te pakken. Voor de uitwerking van het plan is een kerngroep geformeerd met daarin enkele gemeenten, de HVD en ook Politie Drenthe.

In 2007 is er een onderzoek gedaan naar de risicobeleving van burgers in een paar gemeenten in Drenthe. Dit onderzoek is gepleegd door het bureau Actorion, samen met (destijds) de Regionale Brandweer Drenthe en de betreffende gemeenten. Uit het onderzoek kwam naar voren, dat zowel bij de burgers als bij de gemeenten er weinig gevoel was bij het thema risicocommunicatie. Tegelijk bleek uit landelijke onderzoeken, dat het effect van risicocommunicatie op korte termijn klein is. Zeker wanneer je risicocommunicatie koppelt aan grote rampvormen, zoals een explosie van een LPG tank. Juist hierom kiest Drenthe nu voor een meer praktische aanpak van risicocommunicatie. De HVD ging in de

zomer van 2009 in gesprek met de gemeenten, vormde een kerngroep en startte met de productie van een overkoepelend communicatieplan, dat leidend is voor de toekomstige activiteiten.

Afgesproken is, dat de deelnemende gemeenten ieder (waar mogelijk) een project risicocommunicatie zullen oppakken. Dit project heeft dan als belangrijkste kenmerk, dat het sterke lokale kenmerken heeft, die daarmee herkenbaar zijn voor de eigen burgers. Ook sluit het project in de uitwerking aan op het regionale project. Dit zal zich in de eerste fase gaan richten op het thema brandveiligheid thuis. Hiermee sluit de

HVD aan op de activiteiten die al in Drenthe zijn ontplooid door de brandweer en verschillende gemeenten.

Als belangrijkste boegbeeld wordt de waakhond Smokey gebruikt; deze hond is als beeldmerk in Assen ingezet en wordt nu ook in heel Drenthe ingezet om brandveiligheid te promoten.

Uiteindelijk wil de HVD een brede, integrale aanpak van communicatie rondom risico's en zelfredzaamheid ontwikkelen. Maar om niet meteen zich te vertillen aan een te grote ambitie is nu gekozen voor deze praktische start, waarmee het bestuur heeft ingestemd. ●

Projectgroep Implementatie omnummerplan MKNN

In januari van dit jaar is de projectgroep Implementatie Omnummeren van start gegaan met de voorbereidingen op het omnummeren van alle brandweervoertuigen van de drie noordelijke provincies. Dit project is gestart in het kader van de komst van de noordelijke meldkamer.

Het omnummeren gebeurt op basis van het Nationaal Nummerplan Brandweer Nederland en de lijst Voertuigbenaming van het Nationaal Nummerplan; beiden afkomstig van de NVBR. Hierin staat onder andere omschreven dat het nieuwe systeem zal bestaan uit zes cijfers.

Op dit moment hebben de drie provincies drie verschillende nummer systemen. Eind van 2010 zullen alle voertuigen overgaan naar het nieuwe uniforme systeem.

De eerste twee cijfers geven het provincie nummer aan. Voor Groningen is

dit 01, Fryslân 02 en Drenthe 03. De derde en vierde cijfers is het gemeentenummer.

Het streven was om het nummer te koppelen aan een brandweerpost. In Noord Nederland zijn meer dan 100 posten en helaas zijn er maar 99 posities beschikbaar. Het 5e cijfer geeft het type voertuig aan zoals een TS of een HV. Het zesde cijfer is het volgnummer.

Het materieel is verdeeld in 9 categorieën:

- 0: Personen vervoer
- 1: waterongevallen materieel
- 2: Ongeval gevaarlijke stoffen
- 3: Tankautospuiter (Ts)
- 4: Ts (Bosbrand en terreinvaardige voertuigen)
- 5: Redmaterieel
- 6: bijzonder brandbestrijding materieel
- 7: Hulpverleningsmaterieel
- 8: Overig materieel
- 9: Staf en Commandomaterieel

Als voorbeeld de eerste Ts van Hoogeveen:

03-9231

- 03: Drenthe
- 92: Hoogeveen
- 3: Ts
- 1: Volgnummer

Alleen bij assistentie buiten het verzorgings gebied van de MKNN zal het provincie nummer een rol gaan spelen.

Omnummeren is meer dan alleen nieuwe stickers plakken op de voertuigen. Immers de mobilifoons en portofoons zijn gekoppeld aan de voertuignummers. Ook de communicatie apparatuur zal dus in de loop van dit jaar moeten worden aangepast. Daarnaast zal ook het gemeenschappelijk meldkamer systeem (GMS) moeten worden aangepast. ●

Kennisnet voor procedures

Om in de repressie veilig, effectief en efficiënt te werken, zijn procedures nodig. Bij de brandweer hebben we er vele en raken wij er vanuit de opleiding al vertrouwd mee. Maar ken jij alle operationele procedures? Weet jij precies welke operationele procedures voor jouw functie van belang zijn? Weet jij waar je de operationele procedures kan vinden?

Omdat er honderden operationele procedures bestaan, ontbreekt het vaak aan overzicht, want wat is nu de laatste versie van een bepaalde operationele procedure? En hoe zorg je er voor dat je op de hoogte bent van gewijzigde/nieuwe operationele procedures?

Project operationele procedures

Om deze vragen te beantwoorden is de sector Brandweer Drenthe van de Hulpverleningsdienst Drenthe (HVD) in de zomer van 2009 gestart met het project 'operationele procedures'. Dit project heeft tot doel een centrale plek te realiseren waar operationele procedures en de hieruit afgeleide werkinstructies op een eenvoudige manier te benaderen en te vinden zijn. Daarom zijn we bezig met de ontwikkeling van een systeem dat te benaderen is via een website.

De doelgroepen in het project zijn (vooralnog) centralisten, bevelvoerders, officieren en specialistische functies. Naast deze doelgroepen worden de oefencoördinatoren in Drenthe beschouwd als gebruiker van het systeem.

Actualisatie slag

Naast de ontwikkeling van een systeem, waarin alle operationele procedures en instructies van Drenthe te vinden zijn, nemen we met dit project nog twee grote stappen.

Stap 1: Operationele procedures actualiseren

Stap 2: Operationele procedures vertalen naar instructies op functieniveau

De geactualiseerde procedures worden inhoudelijk getoetst door



klankbordgroepen. Deze klankbordgroepen zijn: de regionale werkgroep Operationele Voorbereiding, het OGS overleg en het Drents Platform Duiken. Daarnaast maken we gebruik van de expertise van een drietal bevelvoerders (één uit ieder district) die de geactualiseerde procedures en opgestelde instructies inhoudelijk beoordelen op werkbaarheid voor de bevelvoerder.

Testfase

Voor een optimaal ontwerp van het systeem zijn er testgroepen samengesteld om de technische werking van het systeem te testen in de periode maart-april 2010. Deze testgroepen bestaan uit een aantal vertegenwoordigers van de genoemde doelgroepen. De testgroep 'bevelvoerders' bestaat uit de bevelvoerders van de posten Havelte, Westerbork en Tweede Exloërmond.

De bevindingen van de testgroepen worden genoteerd op enquêteformulieren. Aan de hand van de ingevulde en geretourneerde formulieren worden verbeteringen in het systeem aangebracht.

Resultaat

Het eindresultaat van dit project is een toegankelijke en gebruiksvriendelijke website waarin actuele, regionaal

uniforme, operationele procedures en instructies te vinden zijn vanaf het niveau van bevelvoerder. Tevens zijn de procedures en instructies opgenomen voor de specialistische functies op het niveau manschap.

Dit systeem kan door degenen die het aangaat gebruikt worden voor het op peil houden van de eigen kennis, voor het samenstellen van een eigen naslagwerk en bij het voorbereiden van/op oefeningen. Ook is de informatie uit dit systeem goed bruikbaar bij evaluaties.

Implementatie

Om er voor te zorgen dat de procedures en instructies die opgenomen zijn in het systeem in het veld worden toegepast, is een implementatieplan voor de invoering van gewijzigde procedures noodzakelijk. De verwachting is dat dit plan in mei 2010 gereed is.

In het implementatieplan worden onderstaande punten uitgewerkt:

1. **Vaststellen** van gewijzigde/nieuwe procedures met bijbehorende instructies,
2. **Updaten van het systeem** met gewijzigde/nieuwe procedures/instructies,
3. **Voorlichting** geven over de bestaande en gewijzigde procedures,
4. **Beoefenen** van de gewijzigde procedures.

Regionaal risicoprofiel

In februari is het project “regionaal risicoprofiel gestart” gestart. Elke regio is bij het van kracht worden van de Wet op de Veiligheidsregio verplicht tot het opstellen van een regionaal risicoprofiel. Het regionaal risicoprofiel is een inventarisatie en analyse van de in de veiligheidsregio aanwezige risico's, inclusief relevante risico's uit aangrenzende gebieden.



Elke regio heeft specifieke risico's waarvoor gericht beleid van de veiligheidsregio en haar partners nodig kan zijn. Het regionaal risicoprofiel is bedoeld om inzicht in de aanwezige risico's te krijgen. Op basis van dit inzicht kan het veiligheidsbestuur strategisch beleid voeren om de aanwezige risico's te voorkomen, te beperken of om de crisisorganisatie op specifieke risico's voor te bereiden. Ook biedt het een basis voor risicocommunicatie naar burgers.

In een projectgroep bestaande uit verschillende multidisciplinaire partners zullen de leden hun expertise over risico's in de regio inbrengen. Het eerste proces de inventarisatie van risico's is gestart. Veel informatie over risico's kan uit de provinciale risicokaart worden gehaald.

Vervolgstep is om te beoordelen hoe ernstig die risico's zijn. Daarvoor worden op basis van de risico-inventarisatie een aantal incidentscenario's uitgewerkt die zich kunnen voordoen in de regio. De ernst van de deze scenario's wordt geanalyseerd op twee componenten: de waarschijnlijkheid (kans) dat een ramp of crisis zich voordoet en de impact (effect) die het kan hebben op de samenleving. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar “klassieke rampen” zoals een brand of een groot ongeval, maar ook naar andere scenario's die een grote impact kunnen hebben zoals een grote stroomstoring in de winter of uitval van drinkwatervoorziening. Ook wordt gekeken naar een ernstige verstoring van de openbare orde of maatschappelijke onrust. Daarom zal mogelijk ook de

inbreng worden gevraagd van partners in vitale infrastructuur.

De eerder genoemde risico-inventarisatie en risico-analyse vormen samen het Drents regionaal risicoprofiel. Het concept wordt eerst besproken met de gemeenteraden. Zij kunnen dit moment gebruiken om aan te geven wat voor hen belangrijke veiligheidsthema's zijn.

Als de risico's in beeld zijn zal er gekeken worden hoe de beschikbare capaciteit past bij deze risico's, of er geïnvesteerd moet worden, of dat er gecommuniceerd moet worden over de beperkingen. Risicoprofiel en capaciteitanalyse vormen input voor het regionaal beleidsplan.



Kwaliteitszorg is van iedereen

Ineke Vroling is sinds februari werkzaam bij de Hulpverleningsdienst als Adviseur Kwaliteitszorg. Ze volgt hiermee Conny Schumacher op, die in december afscheid nam. 'Het is opvallend om te zien hoe weinig de term kwaliteit bekend is bij de collega's', zegt Ineke. Ze geeft aan dat ze de komende periode de mensen binnen de HVD inzicht zal verschaffen over wat kwaliteitszorg precies inhoudt.

'Bij mijn voorstelrondje binnen de HVD hoorde ik veel reacties, waaruit ik opmaakte dat kwaliteitszorg nog redelijk onbekend is. Mensen gaven aan geen idee te hebben van wat ik doe. Zo kreeg ik de vraag of ik alleen maar bezig ben met het maken van procedures.' Vroling heeft wel een idee waarom kwaliteitszorg zo vaag klinkt: 'Het is een containerbegrip, waar verschillende opvattingen over bestaan. Om maar wat voorbeelden te noemen: kwaliteitszorg is zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Kwaliteitszorg is de juiste dingen doen (effectief) en de dingen juist doen (efficiënt). Kwaliteitszorg heeft te maken met alle processen in de organisatie – zowel de primaire als de secundaire. Kwaliteitszorg heeft te maken met hoe de gebruikers ervan er naar kijken. Kwaliteitszorg is alomvattend. Alles wat we doen als professionals in de dagelijkse praktijk, heeft te maken met wat wij vinden van kwaliteit. En we zoeken steeds naar manieren om het beter te doen.' Zoveel meningen over één onderwerp maken het lastig om op een eenvoudige wijze het aan te pakken en uit te leggen aan je collega's.'

Vroling is vastbesloten om een goede poging te wagen. 'Vooral omdat kwaliteit ook de mensen raakt waar je mee samenwerkt. Kwaliteitszorg heeft namelijk een harde en een zachte kant. Bij de harde kant van kwaliteitszorg staan systemen en instrumenten centraal. Deze zijn meestal gebaseerd op een model (INK, HKZ) en vervolgens uitgewerkt in

plannen van aanpak.' Maar de minder bekende kant van kwaliteit is de zachte: hier vallen begrippen onder als waarden, mensgericht, informeel, houding en cultuur. 'Het is een ondergeschoven kindje. Mondelinge en informele kwaliteitszorg wordt niet als zodanig (h) erkend.' Terwijl Vroling juist die zachte kant wil benadrukken. 'Het niveau van kwaliteit gaat omhoog, wanneer de medewerkers zich bewust zijn van de eigen kwaliteit en kwaliteitszorg op het werk.' Tegelijk vindt Vroling, dat kwaliteitszorg een onderdeel is van je eigen werk en geen apart systeem. 'Leidinggevenden hebben daarin een belangrijke functie als voorbeeld en inspirator. Leidinggevenden stimuleren het kwaliteitsbewustzijn en brengen vernieuwingsprocessen tot stand. Ook bewaken zij de voortgang. Kort gezegd: goed voorbeeld doet volgen.'

Vroling hanteert een aantal uitgangspunten. Deze gebruikt ze als fundering voor het bouwen van een kwaliteitszorgsysteem.

Deze uitgangspunten zijn:

Kwaliteitszorg is van iedereen; sluit aan bij de huidige cultuur en activiteiten; is een goede mix van hard en zacht; vertoont samenhang en eenvoud; is cyclisch (plan-do-check-act).

Om iedereen bij die uitgangspunten te betrekken, neemt Vroling zich voor om ook in de nabije toekomst meer te vertellen over de voortgang van het bouwen aan het kwaliteitszorgsysteem. ●



Centralisten richten nieuwe werkplek in

“Die kabelrupsen moeten net wat anders, zo komen ze klem te zitten onder het blad bij kleine centralisten.” “Goh, wat heerlijk, kunnen staan tijdens je werk. Daar ga ik vast gebruik van maken.” “Die monitoren op beide uiteinden van de rail, daarvan moet de hoek eigenlijk anders worden om ze goed te kunnen zien.” “Als de tafel op de hoogste stand staat, dan moet ie wel iets stabielere worden.” “Heel goed dat we op deze manier nu al met onze eigen werkomgeving bezig kunnen zijn.” “Dat kastje is wel erg klein voor mijn rugzak.”

Centralisten en technici van de meldkamers in Groningen, Leeuwarden en Assen hebben zich begin maart intensief bezig gehouden met de beoordeling van het prototype voor de 28 nieuwe meldtafels die voorjaar 2011 in de Meldkamer Noord-Nederland in Drachten worden opgebouwd. Het prototype is door de toekomstige gebruikers van alle kanten bekeken, becommentarieerd en van verbeteringspunten voorzien. Dat gebeurde in samenwerking met het ergonomisch bureau dat het projectteam Huisvesting en Inrichting van de MkNN terzijde staat. Uitgangspunt van de projectleiding MkNN was hierbij: “jullie centralisten zijn de deskundigen waar het gaat om functionaliteit en gebruiksgemak en jullie beheerders zijn de mensen die weten waar de technische knelpunten zitten op het vlak van bekabeling en monitoren.” ➤

Kwaliteit in Groningen bewezen

De lijst met verbeterpunten wordt de komende weken uitgewerkt en door de mensen van Huisvesting en Inrichting MkNN besproken met de leverancier van de tafels. De basis is overigens dezelfde als die in de Gemeenschappelijke Meldkamer Groningen, waar de kwaliteit zich inmiddels heeft bewezen, zo werd door de Groningse deelnemers aan de

testen grif bevestigd.

De projectleiding van de nieuwe gezamenlijke 112 meldkamer voor Noord-Nederland hecht bijzonder veel waarde aan de inbreng van de echte ervaringsdeskundigen, de centralisten en beheerders, bevestigt projectleider Tom van de Vlist. “De medewerkers weten hoe het functioneert en vooral ook wat er vaak beter kan. We hebben immers in het

Noorden allemaal jaren ervaring met geïntegreerde meldkamers. Met al die kennis en ervaring hebben we een jaar geleden samen met de medewerkers van de meldkamer de meest praktische opstelling van de meldtafels bepaald en nu dus de manier waarop de tafels het best kunnen worden ingericht.”





Even omschakelen

Voor de niet Groningse centralisten was het prototype van de nieuwe tafel even omschakelen. Met name de vele (elektrische) verstelmogelijkheden met tiptoetsen vroegen aandacht. Voor eigenlijk iedereen kon een optimale werkhoogte en kijkafstand tot de minitoren worden bepaald - de tafels zijn namelijk zowel horizontaal als verticaal verstelbaar- ongeacht of je iets meer dan een meter zestig lang bent of twee meter plus.

Stoel is volgende test

De centralisten van de nieuwe gezamenlijke meldkamer in Drachten doen de komende maanden nog een belangrijke test: stoelen. Volgens sommige van de aanwezigen op de testdagen voor de meldtafels nog belangrijker dan hun tafel. "Je zit daar toch pakweg acht uur op. Dan mag je er ook echt hoge eisen aan stellen."

Doelstelling is om uit een al lopend selectieproces een stuk of drie stoelen over te houden en die op tournee te sturen langs de huidige meldkamers. Iedereen kan ze dan gebruiken en er commentaar op leveren. Een enkeling heeft voor zichzelf een nog eenvoudiger oplossing: "Ik heb een prima stoel, voor mij gemaakt en aangepast. Die neem ik straks gewoon mee naar de MkNN in Drachten." Ook dat kan.

De inrichting van de meldkamerruimte in Drachten start in april 2011, direct na de bouwkundige oplevering. De opbouw van de verschillende ICT-systemen voor politie, brandweer en ambulancezorg duurt ongeveer een half jaar. De technische en personele overgang is voorzien voor oktober 2011. Hiervoor wordt nu al gewerkt aan een gedetailleerd plan, omdat de

bereikbaarheid en beschikbaarheid van de 112-hulpdiensten ook tijdens de verhuizing gewoon gewaarborgd moet zijn. De verhuizing van de meldkamers uit Assen, Leeuwarden en Groningen zal dan ook in stappen gebeuren.

Project Meldkamer Noord-Nederland werkt als katalysator voor afstemming en samenwerking

Het besluit van alle 68 burgemeesters uit Friesland, Groningen en Drenthe om voor heel Noord-Nederland in Drachten een nieuwe meldkamer te bouwen voor alle hulpdiensten en alle 112-meldingen, heeft een veel grotere betekenis dan het samenvoegen van de meldkamers in Groningen, Leeuwarden en Assen. Het besluit betekende in de praktijk ook de start van een veel nauwere samenwerking en afstemming van processen en procedures tussen de verschillende hulpdiensten – politie, brandweer, ambulance – in het Noorden en tussen de verschillende regionale brandweren in het bijzonder. De nieuwe meldkamer betekent ook een belangrijke stap naar een veel bredere en gedeelde informatievoorziening voor politie, brandweer en ambulancezorg. In jargon: een gezamenlijk informatiedomein. Het project MkNN fungeert als katalysator in dit proces.

Eerste greep moet zitten

Eenvoud en uniformiteit zijn bij de nieuwe processen en procedures binnen de MkNN en dus ook binnen de Noordelijke brandweerkorpsen twee sleutelwoorden voor de manier waarop centralisten in de nieuwe meldkamer hun werk moeten kunnen doen. "Wij zeggen het onderling zo," zegt algemeen projectleider Tom van

de Vlist, "De eerste greep moet zitten. Centralisten mogen geen fouten kunnen maken. En daarmee bedoelen we dat een centralist niet eerst moet gaan nadenken over wat 'ie moet doen bij een melding in gemeente X in Fryslan, want dat is straks precies hetzelfde als bij zo'n melding in gemeente Y in Drenthe." Afstemming van allerlei procedures gebeurt binnen de brandweer in een gezamenlijk overleg van de Noordelijke brandweerregio's. Uitvloeisels zijn al een gezamenlijk, uniform nummerplan voor alle voertuigen, maar ook uniforme inzetvoorstellen en meldingsclassificaties en de manier waarop meldingen per P2000 worden doorgegeven.

Eén voor allen

Even terug naar de gedeelde informatie op de nieuwe meldkamer. Nu hebben brandweer, ambulancezorg en politie in iedere regio nog hun eigen systemen met allerlei operationele en algemene informatie. Drie keer drie, is negen systemen. En die moeten allemaal worden bijgehouden. Straatnamen, huisnummers, bijzonderheden, situaties. De Meldkamer Noord-Nederland krijgt hiervoor een systeem dat door alle drie de hulpdiensten gebruikt wordt. Informatie is altijd gelijk, of je nu aanrijdt als politie, uitrukt als brandweer of een inzet hebt als ambulance. Met een kleine beperking: echte politie informatie staat niet in het systeem – dat is wettelijk zo geregeld-. En ook medische gegevens zijn er niet te vinden, die vallen onder het medisch beroepsgeheim en zijn in een afgeschermd omgeving apart gezet voor de ambulancezorg. Maar voor de rest: alles is straks voor iedereen beschikbaar, tenzij een wettelijke bepaling zich daar tegen verzet. ●

Hoe het efficiënter en effectiever kan

De Hulpverleningsdienst Drenthe is met een aantal partners bezig met het project 'Hoe het efficiënter en effectiever kan in Drenthe'. Dit project heeft tot doel de crisisorganisatie anders in te richten. Het projectteam staat onder voorzitterschap van Fred Snoep, de gemeentesecretaris van Aa en Hunze. Verder werken ook professor Ira Helsloot (Vrije Universiteit) en Astrid Scholtens (Crisislab) mee.

Aanleiding van het project is een aantal evaluaties van crises en ook de doorlichting van de crisisorganisatie door de Inspectie OOV. Uit die stukken bleek dat Drenthe tegen dezelfde problemen aan bleef lopen in de rampenbestrijding. Daarom is een verbeterplan opgesteld waarin ook is gezegd, dat de gehele organisatie onder de loep moest worden gehouden. Projectlid Astrid Scholtens zei

bij aanvang al, dat het vreemd is dat als er zich ergens in het land een crisis voor doet dat we direct willen gaan vergaderen. Het blijkt aan de ene kant dat de teams in de drie-lagenstructuur vrij groot zijn maar dat aan de andere kant de opkomsttijden of erg hoog zijn of dat mensen überhaupt niet beschikbaar zijn. Dat moet dus anders, ook om de slagkracht van de organisatie te vergroten en te borgen.

Momenteel is het projectteam bezig met de houtskoolschets van de crisisorganisatie, nu eind maart de bestuurders van Drenthe het projectteam de opdracht hebben gegeven om hiermee aan de slag te gaan. En de leden van het team zijn uiterst gedreven: al snel moeten de eerste contouren van de nieuwe organisatie zichtbaar zijn. Want in het najaar wil de HVD het nieuwe systeem in verschillende oefeningen gaan testen, en in 2011 moet

een grote systeemtest gehouden worden. Dit vraagt veel van alle betrokken partijen. Mede daarom zijn ook de werknemers van alle betrokken organisaties uitgenodigd om mee te denken. Op 19 mei is in het Gevangenismuseum Veenhuizen een bijeenkomst van ongeveer 150 mensen die werken in de crisisorganisatie in Drenthe. Deze mensen gaan meedenken over hoe we het efficiënter en effectiever kunnen doen, onder leiding van gastsprekers uit het veiligheidsveld. De conclusies van deze bijeenkomst worden op 30 juni voorgelegd aan alle bestuurders van Drenthe tijdens de bestuursconferentie in Landgoed Overcinge.

Alle informatie hierover wordt ook via de maandelijkse digitale nieuwsbrief Afslag Drenthe verspreid. Deze nieuwsbrief is ook op de website HVD Drenthe te vinden. ●



Burgervader of bevelhebber



Ira Helsloot

De huidige opleiding, oefening en ondersteuningorganisatie van burgemeesters in crisistijd past bij de gedachte dat hij/zij als een generaal aan het top van een commando- en informatiepiramide een leger van rampenbestrijders aanstuurt.

Wie aan goede burgemeesters in crisistijd denkt, denkt echter waarschijnlijk aan Jan Mans, Job Cohen en Rudi Guillani. Wat hebben zij gemeen? Ten minste dat ze zich niet gehouden hebben aan wat ze jarenlang geoefend hebben. Alle drie waren ze letterlijk meer 'buiten' dan 'binnen'. Ze waren beschikbaar voor media en (daarmee) voor hun bevolking in plaats van dat ze zich binnen in het beleidsteam bezighielden met de zo vaak beoefende 'beeldvorming-oordeelsvorming-besluitvorming' over de te volgen strategie. De beelden van Cohen in spijkerbroek in Slotervaart tijdens de relsituatie daar en van Guillani in brandweerjack op de puinhopen van het WTC hadden, zo bleek achteraf, een sterkere kracht dan welk strategisch besluit dan ook dat ze in die fase konden nemen. Misschien is dat overigens een vooringenomen observatie van mijzelf, want het besluit om op deze wijze zichtbaar te zijn is natuurlijk al een strategisch besluit op zichzelf.

Wij moeten burgemeesters daarom toerusten middels opleiding, oefening en strategisch communicatieadvies tijdens crises om die alles bepaalde 'duidende' rol van burgervader of –moeder te kunnen laten spelen.

Strategische besluiten waar het opperbevel voor noodzakelijk is, zullen in het algemeen aan de orde zijn in de herstelfase: ten behoeve van de zorg voor de slachtoffers zal iemand de gemeentelijk bureaucratie opzij moeten durven en kunnen zetten. Daar is echter de huidige commandostructuur feitelijk niet noodzakelijk voor.

Kijkend naar de Nederlandse casuïstiek gaan de relatief zeldzame strategische besluiten in de eerste fase van een crisis vooral over het wel of niet serieus nemen van een dreiging: wordt er wel of niet ontruimd/geëvacueerd bij een grote brand, wordt een bommelding wel of niet serieus genomen of, als herkenbaar Drents voorbeeld, houden we bezoekers van een dierenwinkel wel of niet in quarantaine. Momenteel krijgen burgemeesters in die situaties advies over zo veel schakels en van zo veel partijen die doorgaans geen persoonlijk risico durven nemen, dat het resultaat bijna altijd is dat de dreiging per definitie serieus moet worden genomen. Het nemen van een dergelijk besluit heeft dan meestal al zoveel tijd gekost en is zo weinig operationeel en strategisch doordacht dat het eigenlijk vooral gaat om symbolische besluitvorming. De commandostructuur is in

dergelijke situaties daarmee niet bruikbaar om de burgemeester van een kwalitatief snel advies te kunnen voorzien. Feitelijk is er in die situaties 'gewoon' sprake van een reguliere beleidsbeslissing (zoals bestuurders dagelijks nemen), maar dan onder tijdsdruk en met meer onzekerheden omkleed. En dat betekent dat ook een reguliere besluitvormingsondersteuning noodzakelijk is, maar dan op ad hoc basis georganiseerd: slechts een paar ter zake inhoudelijk deskundige adviseurs op een specifiek domein (en dit zijn dus niet de leidinggevende managers) zijn daarvoor nodig en een operationele hoofdadviser die het lef heeft om de verantwoordelijkheid voor een advies in onzekere omstandigheden te nemen.

Misschien heb ik het voorgaande wat abstract geformuleerd. Laat mij daarom het concrete voorbeeld van een grote brand bespreken:

Tijdens bijna elke 'GRIP 3' brand wordt het non-strategische beslispunt van evacuatie besproken in het beleidsteam. Dit is een non-issue omdat geen mens uit zichzelf in de rook blijft zitten; het benedenwindse gebied heeft zichzelf al geëvacueerd voordat het beleidsteam bij elkaar is gekomen.

Na zo'n grote brand moet er wél snel een strategisch besluit genomen worden. Na elke grote brand is er immers onzekerheid over de schadelijkheid van de roetige neerslag uit de rook. Ten behoeve van dit besluit wordt dan deskundig advies gevraagd bij verschillende partijen. Het standaard te raadplegen RIVM heeft al snel een dag onderzoek nodig om met een inhoudelijk advies te komen waarin staat dat de roetdeeltjes ongezond zijn, zelfs kankerverwekkend, maar dat in vergelijking met bijvoorbeeld roken de extra schadelijkheid wel meevalt. Het is dan aan de opperbevelhebber om op basis van een dergelijk deskundig maar vrijblijvend advies te beslissen of de bevolking terug mag naar de besmette woonwijk. Ondertussen is natuurlijk iedereen allang terug in zijn huis. De burgemeester is daarom gebaat bij een operationeel leider die als slotsom van een snel ad hoc overleg met burgemeester en bijvoorbeeld deskundigen van de GHOR en het RIVM de verantwoordelijkheid durft te nemen voor een tijdig advies voor terugkeer (ervan uitgaande dat de inhoudelijke deskundigen kunnen vertellen dat er aan deze grote brand niets bijzonders was). Dit vergt behalve een nieuwe structuur ook een investering in de constante kwaliteit van operationeel leider en in een 'vertrouwensband' met de burgemeester.

U begrijpt: uw Drentse onderzoek naar een effectieve en efficiënte crisisorganisatie is broodnodig om te komen tot een betere crisisbeheersingsorganisatie waarin de burgemeester zijn beide taken, duiden en strategisch besliser, beter kan uitoefenen.



Hulpverleningsdienst
Drenthe