

Regiobureau Brandweer Limburg-Noord



Inhoudsopgave

	Inleiding	3
1.	Hoofdstuk 1 : Prioriteiten 2009	4
	1.1 Prioriteiten 2009	4
	1.2 Communicatie & PR	4
2.	Hoofdstuk 2 : Producten en diensten 2009	5
	2.0 Leeswijzer	5
	2.1 Hoofdproces Proactie en Preventie	6
	2.2 Hoofdproces Preparatie	8
	2.3 Hoofdproces Repressie	11
	2.4 Hoofdproces Nazorg	14
	2.5 Hoofdproces Bedrijfsvoering	15
	2.6 Hoofdproces Besturing	16
3.	Hoofdstuk 3 : Financiën	18
Bijlage	Lijst met afkortingen	21

Inleiding

De andere opzet die wij kozen voor het Jaarplan 2009, trekken wij door in dit Jaarverslag.

In ons continue streven naar kwaliteitsverbetering hebben wij het accent verlegd naar de prestaties van onze organisatie, en op de kwaliteit daarvan. Centraal staat wat wij presteren, en daarover rapporteren wij, transparant en zonder opsmuk. Dat is ook wat de klant, de afnemer van onze producten en diensten het belangrijkste vindt: de gevraagde kwaliteit bieden.

Het tevredenheidsonderzoek onder onze klanten in 2009 leert ons, dat wij op een aantal punten moeten verbeteren. Bij een aantal producten en diensten halen wij niet de norm die we onszelf hebben opgelegd. Nog niet, want wij gaan de uitdaging aan om die wel te halen.

Het medewerker tevredenheidsonderzoek uit 2009 leert ons, dat de medewerkers het Regiobureau als werkgever waarderen. Zij brengen dat tot uitdrukking in het rapportcijfer 7,2. Daarmee trekt de organisatie de opgaande lijn uit de vorige jaren door.

Een bijzondere mijlpaal was het behalen van het INK Verbetercertificaat, als eerste regionale brandweerorganisatie in het land. Daar zijn we trots op en we zien daarin een bevestiging om op het ingeslagen pad van kwaliteitsverbetering, dat jaren geleden is ingezet, door te gaan.

In meerdere opzichten was 2009 een uitdagend jaar. Uitdagingen gaan wij graag aan, ook in 2010.

Venlo, april 2010

Sjoerd van der Schuit,

Regionaal commandant,

Hoofdstuk 1. Prioriteiten 2009

1.1. Prioriteiten 2009

Wij namen ons voor om in 2009 een contourennota op te stellen als basis voor het vergroten van de externe veiligheid. Daarin doen wij het bestuur een voorstel hoe om te gaan met het regionale risicoprofiel in relatie tot externe veiligheid. In het afgelopen jaar hebben wij diverse gesprekken gevoerd met bestuurders en partners ten behoeve van de beeldvorming over deze nota. Dit beeld verwerken wij in een conceptnota, die invulling geeft aan de bestuurlijke behoefte voor risicodifferentiatie in de regio. Deze nota is in maart 2010 gereed.

Eveneens namen wij ons voor om de opkomsttijden van de brandweer in 2010 terug te dringen. Met het oog daarop is het afgelopen jaar het zgn. basicalarm ingevoerd. Vanaf 1 januari 2010 is deze nieuwe werkwijze operationeel. Ook het verfijnen van de operationele grenzen is inmiddels opgepakt.

In 2009 is de kadernota “organisatorisch leren” vastgesteld waarvan de basis voor de zgn. lerende organisatie is neergelegd. Ter uitvoering daarvan is het regionaal leeragentschap ingericht, bestaande uit een regionale leeragent en coördinatoren per district. Het agentschap is gestart met de uitwerking van de lerende organisatie, de afhandeling van evaluaties van oefeningen en inzetten is ter hand genomen en begonnen is met het opzetten van een registratiesysteem. Verder is aandacht besteed aan de communicatie rond het leeragentschap. Mede met het oog op de zorg voor een veilige (leer-) omgeving is het onderscheid tussen evalueren (leren) en rapporteren (verantwoorden) vastgelegd.

De klantgerichtheid van het Regiobureau en van zijn medewerkers heeft onze voortdurende aandacht. Op het vlak van externe communicatie hebben wij een aantal stappen gezet. Ook hebben wij een klanttevredenheidonderzoek uitgevoerd, dat waardevolle informatie oplevert voor verdere verbetering van onze klantgerichtheid en werkwijze.

1.2. Communicatie en PR¹

Tot 1 januari 2008 was het Regiobureau Brandweer onderdeel van de Sector Veiligheid. Vanaf die datum is het Regiobureau een zelfstandige organisatie. Het jaar 2009 was gericht op “extern winnen”, waarin we onze communicatie hebben gericht op een hernieuwde kennismaking met onze klanten en op bestendiging van de bestaande relaties. Wij hebben ons voorgenomen om de klant (beter) te informeren over onze werkwijze en over onze producten en diensten. Wij willen immers een gewaardeerde, betrouwbare en deskundige partner voor hen zijn. Hiervoor hebben wij bestaande en nieuwe instrumenten ingezet.

- De “Klapwaker”, het blad voor de brandweer in de regio, is vernieuwd. Dit blad verschijnt vier maal per jaar. In 2010 vindt verdere restyling plaats.
- Het “klantenforum” voor periodiek overleg en afstemming met de klanten en partners, is opgericht.
- We hebben een gemeenteraadsledendag, gericht op informatieverstrekking, georganiseerd.
- In 2009 zijn twee netwerkbijeenkomsten voor ambtenaren en andere betrokkenen op het gebied van de externe veiligheid georganiseerd. In 2010 worden die meer doelgroepgericht.
- de website www.brandweerln.nl is gedeeltelijk vernieuwd. In 2010 wordt dit verder uitgewerkt.
- Wij hebben diverse bedrijfsbrochures uitgebracht.
- Wij hebben een klanttevredenheidonderzoek uitgevoerd

De interne communicatie is het afgelopen jaar met name gericht op de introductie en gebruik van het nieuwe intranet (Lino). Ook de Triangel, ons personeelsblad, de Klapwaker, het magazine voor de regionale brandweer Klapwak, en de maandelijkse themabijeenkomsten, kregen bijzondere aandacht.

¹ De kaders en doelstellingen van het communicatiebeleid van het Regiobureau Brandweer zijn vastgelegd in het Communicatiebeleidsplan 2008 – 2010.

Hoofdstuk 2. Producten en Diensten 2009

In dit hoofdstuk zijn de producten en diensten van het Regiobureau Brandweer Limburg-Noord opgenomen. Deze zijn gerangschikt onder de hoofdprocessen, waar zij uit voortkomen. Op hun beurt sluiten deze hoofdprocessen weer aan op de schakels van de veiligheidsketen.

2.0. Leeswijzer

De navolgende paragrafen zijn als volgt opgebouwd. Eerst wordt het hoofdproces in het kort omschreven en de werkzaamheden en activiteiten binnen het hoofdproces. Dan volgen de aandachtspunten voor 2009. Tot slot volgt een tabel met de “reguliere” producten en diensten, die voortkomen uit het beschreven hoofdproces.

De tabellen vermelden de volgende informatie:

- Kolom 1 : het nummer van het product of de dienst
- Kolom 2 : de naam of omschrijving van het product of de dienst en de klant, de “afnemer”
- Kolom 3 : de indicator: het instrument om het product of de dienst te kunnen meten
- Kolom 4 : de norm of streefwaarde
- Kolom 5 : een korte toelichting op of bij het product of de dienst
- Kolom 6 : de gerealiseerde hoeveelheid in 2009
- Kolom 7 : de prestatie (te vergelijken met de norm)



2.1. Hoofdproces Proactie & Preventie

Proactie is gericht op het structureel voorkomen van risico's. Preventie is gericht op het beperken van reeds bestaande risico's. De regionale risicoanalyse en het daarop gebaseerde regionale maatrampniveau vormen daarvoor de basis.

De werkzaamheden binnen proactie & preventie omvatten het adviseren aan de gemeenten over de ruimtelijke inrichting en over risicovolle bedrijven, inclusief het afstemmen met betrokken partijen. Indien proactieve adviezen niet meer aan de orde zijn richt de advisering zich op preventie. Daarbij valt te denken aan BRZO², inclusief handhaving, aan BEVI, vuurwerkopslag, explosieven etc.

Het Regiobureau adviseert ook aan het veiligheidsbestuur en aan gemeenten over het veiligheidsbeleid, in het bijzonder over onderwerpen als risicoprofiel en kwaliteitsnormen. Op verzoek kan het Regiobureau ook adviseren bij speciale onderwerpen.

Aandachtspunten in 2009

Binnen het hoofdproces proactie & preventie kregen de volgende punten in 2009 bijzondere aandacht.

- Het opstellen van de contourennota externe veiligheid. In interviews met bestuurders en partners heeft beeldvorming over de contourennota plaatsgevonden. Op basis hiervan wordt een conceptnota opgesteld, die invulling geeft aan de bestuurlijke behoefte voor risicodifferentiatie. Deze conceptnota verschijnt in maart 2010.
- De afbouw van de kernregio-activiteiten in het kader van het Besluit Risico en Zware Ongevallen. Per 1 januari 2009 hebben vier regio's het convenant beëindigd en op 1 januari 2011 worden de overige twee convenanten beëindigd. Eén daarvan wordt omgezet in een nieuwe dienstverleningsovereenkomst. Wij hebben de capaciteit inmiddels op de nieuwe situatie afgestemd. Vanaf 2011 worden de activiteiten voor twee regio's voortgezet: Limburg-Noord en Brabant Zuidoost.
- De implementatie en het uitwerken van de afspraken in uit het convenant inzake brandveiligheid op campings, dat met de Vereniging van Recreatieondernemers Nederland (Recron) is afgesloten. Tien gemeenten hebben het beleid inmiddels vastgesteld. In drie daarvan wordt vastgehouden aan de oorspronkelijke 5-meter eis. Circa 40 % van de campings heeft inmiddels al een door de brandweer goedgekeurd brandveiligheidsplan, waarmee zij op termijn aan de gestelde brandveiligheidsvoorschriften kunnen voldoen.



² Zie de lijst van afkortingen in de bijlage

Producten en diensten

	Product/dienst en klant	Prestatie-indicator	Norm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Proactiadviezen ruimtelijke inrichting voor gemeenten	Kwaliteit	$W^3 \geq 7,5$	- Externe veiligheid (BEVI RO-plannen 15, buisleiding 5, vervoer gevaarlijke stoffen 30) - Evenementen	69 (50) ⁴ 4 (8)	W = 7,4
2	Preventiadviezen speciale objecten voor gemeenten	Kwaliteit	$W \geq 7,5$	- Externe Veiligheid (BEVI wet WB) - vuurwerk - Arie - Aanwijzing bedr. brandweer - Opslag explosieven	13 (15) 46 (10) 1 (5) 1 (3) 0 (3)	W = 7,8
3	Advisering bij speciale projecten aan gemeenten	Tevredenheid ⁵	$W \geq 7,5$	Bovenmatige risico's IJzeren Rijn / A74 Handleiding risicoprofiel Kwal. Verb. OGS	8 projecten in behandeling	W = 6,8
4	Advisering over preventiebeleid aan het Veiligheidsbestuur	Tevredenheid	$W \geq 7,5$	Beleidsplan proactie/preventie	Ondersteuning bij het opstellen van het beleidsplan risicobeheersing voor het toekomstige district Venray.	W = 6
5	Adviezen over veiligheidsbeleid aan het Veiligheidsbestuur en gemeenten	Tevredenheid	$W \geq 7,5$	Wettelijke taak Risicoprofiel Kwaliteitsnormen Beleid Bedrijfsbrw. Beleid BRZO Handhaving BRZO	Vorbereidende werkzaamheden i.k.v. opstellen contourennota.	W = 6,6
6	BRZO-inspecties van bedrijven die met inspectiepartners worden uitgevoerd voor gemeenten, provincie, regionale brandweer buiten de regio	Kwaliteit	$W \geq 7,5$	Van de inspecties wordt een gezamenlijk rapport gemaakt voor het bevoegd gezag.	20 (15)	n.n.b
7	Expertise voor gemeenten, Veiligheidsbestuur en brandweer	Kwaliteit	$W \geq 7,5$	Advisering Rampen bestrijdingsplannen Advisering O&O Verzorgen instructies Deelname aan landelijke werkgroepen.	45 (38)	W = 7,3

Expertise of deskundigheid vermelden wij hier als een apart product. Wij bedoelen daarmee niet de expertise, die we toepassen in onze concrete producten, maar de totale expertise, die de organisatie opbouwt en onderhoudt en die als kennis- en gegevensbank ter beschikking staat van onze klanten. Hoewel expertise betrekking heeft op alle schakels van de veiligheidsketen, vermelden wij dit kennisproduct bij het hoofdproces proactie/preventie.

De klanttevredenheid is gebaseerd op de waardering in het klanttevredenheidonderzoek en op evaluaties van uitgebrachte adviezen.

³ W = klantwaardering uitgedrukt in een "rapportcijfer"

⁴ Het eerste getal is het in 2009 gerealiseerde aantal, tussen haakjes het geschatte aantal in het jaarplan.

⁵ Tevredenheid als indicator van de kwaliteit v/h advies.

2.2. Hoofdproces Preparatie

Preparatie omvat een groot aantal activiteiten ter voorbereiding van het optreden tijdens een incident (de repressie). Hieronder vallen de operationele voorbereiding, planvorming, opleiden en oefenen en materieelverwerving.

Het Regiobureau Brandweer ondersteunt en faciliteert de gemeentelijke planvorming op het vlak van de preparatie. Ook stelt het kaders, werkwijzen en procedures op voor operationeel optreden en voert die in. Het aankopen van gemeentelijk en regionaal brandweermaterieel behoort eveneens tot onze taak. Ook het opleiden, oefenen en toetsen van de operationele vaardigheden en competenties van het brandweerpersoneel vallen onder preparatie.

Aandachtspunten in 2009

Binnen het hoofdproces Preparatie kregen de volgende onderwerpen in 2009 bijzondere aandacht.

- De pilot dynamische bereikbaarheidskaart. De Regio Limburg-Noord fungeerde als landelijke pilotregio voor invoering van de dynamische bereikbaarheidskaart. Deze test is uitermate succesvol geweest en heeft inmiddels een landelijk vervolg gekregen, waarvoor een subsidie van € 1,2 mln. is toegekend. Limburg-Noord blijft een koploper bij de invoering van de dynamische bereikbaarheidskaart.
- Het meten en registreren van de geoefendheid van het brandweerpersoneel. Hiervoor is het registratiesysteem KSD in gebruik genomen. Het systeem voldoet op dit moment nog niet geheel aan de verwachtingen, maar wij hebben acties opgezet om dit op te lossen.
- Het organiseren van operationele trainingen voor officieren van dienst. In 2009 zijn als inhaalslag operationele trainingen voor 16 officieren gepland. Onder andere als gevolg van piketroosters hebben uiteindelijk 11 officieren van dienst de operationele training gevolgd.
- Het invoeren van de nieuwe leidraad grootschalig optreden. De Leidraad Grootschalig Brandweeroptreden ligt momenteel landelijk voor bij het ministerie. Op basis van het landelijke interim-beleid is regionaal interim-beleid vastgesteld en geïmplementeerd. Dit interim-beleid wordt vooralsnog gecontinueerd in afwachting van landelijke besluitvorming.



Producten en diensten

	Product/dienst	Prestatie-indicator	Prestatienorm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Het ondersteunen en faciliteren van de gemeentelijke planvorming voor het gemeentebestuur	Tevredenheid (7 of hoger)	≥ 75 % v/d gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamische bereikbaarheidskaart • Aanbieden van regionale formats • Op basis van gemeentelijke behoefte 	p.m	59 %
2	Het opstellen en invoeren van kaders en werkwijzen voor operationeel optreden voor de operationele kolommen.	Tevredenheid	≥ 75 % v/d gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Procedures als uitwerking van landelijke kaders • Eigen regionale procedures 	p.m.	84 %
3	Het verwerven van gemeentelijk en regionaal brandweermaterieel voor de brandweer ⁶	Tevredenheid	≥ 75 % v/d gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van collectieve behoefte brandweerkorpsen • Op basis van regionaal investeringsplan 	p.m.	59 %
4	Het opleiden en oefenen van de vaardigheden voor operationeel optreden voor alle operationele kolommen.	Tevredenheid	≥ 75 % v/d cursisten en geoefenden ⁷	<ul style="list-style-type: none"> • Opleidingen brandweer en rampenbestrijding • Oefeningen brandweer en multidisciplinair 	38 (30) 100 (105)	80 % 84 %
5	Het toetsen van operationele vaardigheden en competenties van het brandweerpersoneel voor het Veiligheidsbestuur.	Opgeleide functionarissen Geoefende functionarissen en eenheden	100 % opgeleid 80 % geoefend conform norm	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie opleidingsniveau en geoefendheid • Norm "herziene leidraad oefenen" en landelijke competentieprofielen 	Zie de toelichting onder de tabel	

Gemeentelijke ondersteuning bij planvorming omvat het opstellen van een (model-) crisisplan, van (model-) rampenbestrijdingplannen en (model-) MCP's voor gemeenten, en de procesbegeleiding bij het opstellen van deze plannen. In 2009 hebben wij de "Kadernota preparatie" opgesteld om te komen tot een andere benadering van preparatie op risico's. De lijn daarin is om de focus op planvorming te verminderen ten gunste van andere preparatiemiddelen zoals informatievoorziening en netwerken. Deze nota is door het bestuur omarmd. Ook hebben wij 4 rampenbestrijdingplannen opgesteld c.q. geactualiseerd en is planvorming in het kader van de griep пандеміе opgesteld en geactualiseerd.

Het product "opstellen en invoeren van kaders en werkwijzen voor operationeel optreden" omvat het opstellen, beschikbaar stellen en beheren van procedures, instructies, handboeken en operationele informatie, meldkamersystemen, en het opstellen en beheren van piketregelingen ter voorbereiding op alle gevallen waarin grootschalig en specialistisch brandweeroptreden vereist is. De belangrijkste werkzaamheden in dit kader zijn de bijstellingen van GRIP en van het multidisciplinair functieboek naar aanleiding van de RADAR-toets. Deze bijstellingen zijn vastgesteld en de diverse piketregelingen worden daarop aangepast. De implementatie loopt momenteel.

Het verwerven en beheer van gemeentelijk en regionaal brandweermaterieel omvat het opzetten en begeleiden van verwervingstrajecten (inkoop), de ondersteuning van de uitlevering en het beheer van lokaal, regionaal en rijksmaterieel. Verder omvatten de werkzaamheden het afsluiten en beheren van mantelovereenkomsten, Service Level Agreements en reparatie- en onderhoudscontracten. Het

⁶ De klanttevredenheid op het aankooptraject van de tankautospuiten bedroeg 8. De tevredenheid over het aankooptraject van de hulpverleningsvoertuigen bedroeg 8,5. Wij concluderen hieruit dat de norm ruimschoots is gehaald.

⁷ Het aantal deelnemers aan opleidingen bedroeg in 2010 in totaal 349. Circa 250 personen namen deel aan oefeningen, waarvan 98 bestuurders.

Regiobureau organiseert ook de jaarlijkse inspecties en het onderhoud van al het keuringsplichtige materieel en het verzorgt de helpdeskfunctie en klachten- en schadeafhandeling. Eén van de meest omvangrijke trajecten op dit vlak betreft de verwerving en implementatie van mobiele dataterminals op de brandweervoertuigen. De planning voor 2009 is volledig gerealiseerd. Fase 2 van dit project is opgestart en loopt door tot in 2010.

Tot opleiden en oefenen behoren het plannen, voorbereiden, begeleiden en coördineren van modulaire opleidingen van de brandweer, de OCR-opleiding, het faciliteren en ondersteunen van partners bij multidisciplinair oefenen, beleidsontwikkeling en advisering aan gemeenten. Nagenoeg alle in 2009 geplande oefeningen en bijscholingen hebben plaatsgevonden, 100 in totaal. De overall tevredenheid van de deelnemers bedraagt liefst 84 %.

Alle geplande opleidingen en scholingen op het vlak van rampenbestrijding hebben doorgang gevonden. De overall tevredenheid van de deelnemers bedroeg 76 %. Ook hebben alle geplande reguliere brandweeropleidingen plaatsgevonden. De overall tevredenheid van de cursisten bedroeg 80 %.



2.3. Hoofdproces Repressie

Repressie is het optreden van hulpdiensten tijdens een ramp of calamiteit (incident), gericht op het bestrijden van het incident en het voorkomen en beperken van vervolgschade. Repressie omvat alarmering en opschaling, operationeel optreden en regionale en specialistische taken. De werkzaamheden omvatten het uitvoerende werk van de meldkamer brandweer, de commandovoering tijdens de incidentbestrijding en de specialistische brandweertaken. Tot deze laatste behoren de technische hulpverlening, redding, duikteams, blussen te water, bijzondere blustechnieken, ontsmetting, ongevalbestrijding bij gevaarlijke stoffen en de waarschuwing- en verkenningdienst. Al vanaf 2004 zijn alle specialistische taken regionaal georganiseerd.

Repressie begint op het moment dat de meldkamer gebeld wordt. Vervolgens

- wordt de melding omgezet in de alarmering van de juiste eenheden en personen
- wordt een eerste beeld van het incident beschikbaar gesteld
- worden opschalingverzoeken uitgevoerd
- komen de piketfunctionarissen, voorlichters bij incidenten en specialistische eenheden als AGS (Adviseur Gevaarlijke Stoffen), MPL (Meetplanleider) e.a. binnen de normtijden op
- wordt het Regionaal Coördinatiecentrum (RCC) met ondersteunende actiecentra operationeel gemaakt evenals Veiligheidsnet als informatie- en communicatieplatform.

Aandachtspunten in 2009

- Terugdringen van de opkomsttijden door het reduceren van de verwerkingstijden van spoedmeldingen op de meldkamer en het verfijnen van de operationele grenzen. In 2009 hebben wij de invoering van het basisalarm voorbereid en ingevoerd. Vanaf 1 januari 2010 is deze nieuwe werkwijze operationeel. In het eerste kwartaal van 2010 worden de resultaten geëvalueerd. Het verfijnen van de operationele grenzen wordt in 2010 opgepakt.
- Naar aanleiding van de doorlichting van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Radar) hebben wij een verbeterplan opgesteld en geïmplementeerd. De gevolgen voor de piketten – in casu functies en responstijden -- zijn in kaart gebracht en vastgesteld. De vereiste geldmiddelen zijn opgenomen in de begroting 2010 en implementatie vindt in dat jaar plaats.



Producten en diensten

	Product/dienst	Prestatie-indicator	Prestatienorm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Het omzetten van meldingen in alarmering van de juiste eenheden, personen en bevolking voor brandweer, gemeentebestuur en gemeentelijke diensten	Verwerken van spoedeisende meldingen Betrouwbaarheid alarmopvolging Waarschuwen bevolking	90 % binnen 1 minuut Pagers 98 % Communicator 80 % Sirene-alarm 90 % binnen één minuut	Landelijke referentiekaders	6232 (5500) 4555 (4000)	68 % (zie tabel) 85 % Er is één sirenealarm geweest. Uitvoering 1:15 min. na opdracht.
2	Het beschikbaar stellen van het eerste beeld incident voor de operationele diensten.	Tevredenheid	75 % tevreden			78 %
3	Het uitvoeren opschalingverzoeken voor brandweer en gemeenten.	Uitvoeringstijd	90 % binnen 2 minuten		Circa 15 x GRIP	21 (GRIP 1: 14 GRIP 2: 6 GRIP 3: 1)
4	Opkomst piketfunctionarissen, voorlichters en special. Eenheden voor brandweer en gemeenten	Opkomsttijd	80 % binnen de normtijd	Landelijke referentiekaders	p.m.	Uitrukken binnen norm: piketten: 83 % specialismen : 82 %
5	Regionaal Coördinatie Centrum (RCC) , actiecentra en Veiligheidsnet zijn operationeel voor alle operationele diensten.	Opstarttijd Tevredenheid Veiligheidsnet	80 % binnen 15 minuten na binnenkomst 1 ^e functionaris 75 % is tevreden		p.m.	Indicator in huidige vorm niet toepasbaar 82 %

In 2009 is de tweede versie van het veiligheidsnet in gebruik genomen. Door de invoering van de geografische plotfunctionaliteiten voor Copi en OT is de kwaliteit van de operationele informatievoorziening aanmerkelijk verbeterd. Voorts heeft een complete herziening van het GMS - systeem voor de brandweer plaatsgevonden, waarbij de eerste slag is gemaakt in de verbetering van de opkomsttijden. In 2009 zijn op de Meldkamer voor het basisalarm diverse aanpassingen doorgevoerd (systeem en werkwijze) voor invoering van het basisalarm. Daardoor is snellere alarmering van eenheden mogelijk. De proeffase loopt door tot in 2010, waarna de eerste resultaten bekend worden. Ook hebben wij de alarmering voor GRIP op de meldkamer verbeterd.

Door het operationeel maken van plotfunctionaliteiten kan de eerste beeldvorming rond incidenten op Veiligheidsnet aangevuld worden met een plot. Voor het COPI is een eerste versie volledig operationeel en voor het OT is de implementatie nagenoeg afgerond. Landelijk is een project opgestart om te komen tot één nieuw landelijk systeem op basis van de huidige best practices. In afwachting van de resultaten daarvan wordt Veiligheidsnet vooralsnog in onze regio gehandhaafd.

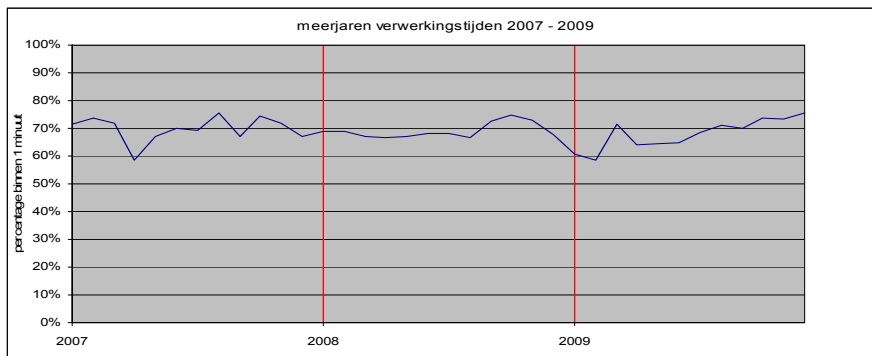
Opkomsttijden

Voor de piketten Ovd, HOvD, RCvD, AGS en WVD worden verschillende normtijden gehanteerd. Als rode draad geldt echter dat de opkomstnormen in 80% van de uitrukken gehaald moet worden. Voor alle brandweerpiketten lukt dit regiobreed in 83% van de uitrukken. Dit is een gemiddelde; de opkomsttijd per piket kan verschillen. De norm voor de Ovd is in onze regio op 15 minuten gesteld. Landelijk wordt de nuance gehanteerd dat dit voor gebieden met een lager risico tot maximaal 30 minuten mag oplopen. De vraag werpt zich dan op of de gehanteerde norm wel structureel haalbaar is.

Voor de specialistische taken wordt eveneens de norm gehanteerd dat in 80% van de inzetten de opkomstnorm gehaald moet worden. Niet van alle specialistische taken is de norm hard vastgesteld. Dit punt wordt meegenomen in de actualisering van de regeling specialistische taken. Voor deze rapportage is echter gebruik gemaakt van breed gedragen richtlijnen voor deze normen. Voor alle specialismen gemiddeld regiobreed geldt, dat in 82% van de inzetten de opkomsttijd gehaald wordt. Dit is boven de norm.

Het totale aantal meldingen in 2009 bedroeg 6132, waarvan 3542 "prio 1". Het aantal alarmeringen bedroeg 4555 en het totaal aantal inzetten 2740.

De volgende tabel geeft een beeld van de verwerkingstijden van meldingen op de meldkamer. Het percentage verwerkte meldingen binnen één minuut schommelt rond de 70 %. Dat is beneden onze norm. Vanaf medio 2009 loopt het percentage licht op. Door invoering van het basisalarm verwachten wij dat dit percentage verder stijgt.



2.4. Hoofdproces Nazorg

Nazorg omvat het geheel aan maatregelen, die na het wegnemen van de gevaarsbron of bedreiging vereist zijn om het normale leven weer te kunnen oppakken. Nazorg omvat tevens evaluatie en kwaliteitsborging.

De werkzaamheden van het Regiobureau omvatten het organiseren van de tweedelijnsopvang van het brandweerpersoneel en het rapporteren over incidenten en oefeningen.

Aandachtspunten in 2009

In 2009 hebben wij bijzondere aandacht gegeven aan het organiseren en vergroten van het lerend vermogen van het Regiobureau. De kadernota "Organisatorisch leren" is vastgesteld. Het regionaal leeragentschap is ingesteld. Het bestaat uit een regionale leeragent en coördinatoren per brandweerdistrict.

Het leeragentschap is gestart met de uitwerking en vormgeving van de lerende organisatie. De afhandeling van evaluaties is ter hand genomen en begonnen is met het opzetten van een registratiesysteem. Ook is de nodige aandacht besteed aan de communicatie rond het leeragentschap. Met het oog op de zorg voor een veilige leeromgeving is een onderscheid aangebracht tussen evalueren en leren enerzijds en rapporteren en verantwoorden anderzijds.

Producten en diensten

	Product/dienst	Prestatie-indicator	Prestatienorm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Het organiseren tweedelijns bedrijfsopvang voor brandweerpersoneel (BOV) van korpsen en regiobureau	Tevredenheid	75 % is tevreden	Arbowet Arbobesluit	20 – 25 Hulpverleners operationeel	73 %
2	Het rapporteren over incidenten en oefeningen aan gemeentebestuur en Veiligheidsbestuur	Tevredenheid	75 % is tevreden	Arbowet Landelijke circulaire	<u>raming</u> 400 incident-Rapporten 20 evaluatierapporten van incidenten 30 evaluatierapporten van oefeningen	43 %

Tweedelijns bedrijfsopvang is de hulpverlening aan hulpverleners na een inzet. De organisatie van de bedrijfsopvang is gebaseerd op het uitgangspunt "voor collega's door collega's". Vanuit alle hulpverleningsorganisaties zijn beroepskrachten en vrijwilligers opgeleid tot bedrijfsopvangsers. Doel daarvan is om de hulpverlening laagdrempelig te maken en in te bedden in de eigen organisatie. De taak van het Regiobureau is om deze organisatie in stand te houden en waar mogelijk te verbeteren. In 2009 is de bedrijfsopvang geëvalueerd. Gebleken is dat de werkwijze waarbij de GHOR deze taak voor de brandweer uitvoerde en multidisciplinair coördineerde, weinig tot geen meerwaarde had. Om die reden is deze taak met ingang van 1 januari 2010 weer door de brandweer overgenomen. Overigens blijkt de tevredenheid nagenoeg conform de norm.

2.5. Hoofdproces Bedrijfsvoering

Bedrijfsondersteuning omvat alle ondersteunende interne processen, producten en diensten gericht op het "in bedrijf" brengen en houden van de organisatie. Bedrijfsondersteuning kent zowel interne als externe klanten.

Aandachtspunt 2009

In 2009 is het district Weert geregionaliseerd. De bedrijfsvoering van het district is ingepast in de bedrijfsvoering van het Regiobureau.

Producten en diensten

	Product/dienst	Prestatie-indicator	Prestatienorm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Telefonische bereikbaarheid Klant: de beller	Bereikbaarheid	95 % binnen 15 sec.	De telefonische bereikbaarheid wordt door middel van steekproefonderzoek gemeten (Belscan).	Aantal inkomende telefoontjes: 15.000/jr (60/dag)	≥ 95 %
2	Afhandeling klachten van Veiligheidsbestuur, gemeentebestuur en operationele kolommen.	Tijd	Een klacht binnen 3 weken verwerken	Aantal klachten: 2007 : 3 2008 : 8	2009: 4	1 ≤ 3 wkn. 3 > 3 wkn.
3	Afhandeling facturen Klant: crediteuren	Tijd	Interne afhandeling binnen 12 dagen (m.i.v. 1 juli: 15 dgn). Betaling binnen 30 dagen.	In 2007 werden 4440 facturen afgehandeld.	3428 facturen, 896 declaraties	Doorlooptijd facturen = 20,92 dagen, declaraties 2,88 dagen.
4	Tevredenheid medewerkers Regiobureau	Tevredenheid (MTO)	75 % is tevreden (tevreden ≥ 7)	MTO 2004: 5,8 MTO 2007: 6,5 Gemiddelde overall-tevredenheid.	--	MTO 2009: 7,2
		Ziekteverzuim	Verzuim ≤ 4 %			2,47 %
5	Omgevingsbewuste en duurzame bedrijfsvoering Klanten: medewerkers, Veiligheidsbestuur, gemeentebestuur en operationele kolommen.	Tevredenheid	75 % is tevreden	In 2009 wordt een beleidslijn "duurzaam ondernemen" vastgesteld.	--	61 %

Alleen de producten en diensten aan de externe klant zijn vermeld. Niet vermeld zijn de producten en diensten voor de eigen organisatie en medewerkers⁸.

In 2009 ontvingen wij in totaal 4 klachten. Hoewel drie daarvan geen betrekking hadden op de werkzaamheden van het Regiobureau zijn die wel door het Regiobureau afgehandeld in afstemming met de verantwoordelijke partij. Dat verklaart de overschrijding van de normtijd.

In 2009 is een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van het Regiobureau uitgevoerd. Meer dan 95 % van de ingekomen telefoontjes wordt binnen 15 seconden beantwoord. Dat is boven de norm.

Uitbetaling van facturen en declaraties vindt plaats door het Concernbureau, dat geen onderdeel is van het Regiobureau. Gelet op de interne doorlooptijden zal uitbetaling in nagenoeg alle gevallen binnen de normtijd van 30 dagen plaatsvinden.

⁸ Hiertoe behoren: het voeren van een financiële administratie, archiefbeheer c.a., secretariaat, catering, postverwerking en –afhandeling, het verlenen van ict-diensten enz.

Het ziekteverzuim kent een dalende trend. Wij hanteren het voortschrijdende 12-maandsgemiddelde. Dit bedroeg in januari 2009 3,01 % en in december 2009 2,47 %.

2.6. Hoofdproces Besturing

Besturing omvat alle processen, producten en diensten, gericht op het besturen van de organisatie Regiobureau Brandweer Limburg-Noord. Bestuursondersteuning is op de organisatie zelf (intern) gericht. Bestuursondersteuning omvat de processen kwaliteitszorg, communicatie en PR, informatiemanagement en planning en control en de uit deze processenvoortvloeiende producten.

Aandachtspunten in 2009

In 2009 is een klanttevredenheidonderzoek uitgevoerd. Daarin zijn 4 klantgroepen onderscheiden: bestuur (gemeentebestuur en Veiligheidsbestuur), gemeenten (ambtenaren OV en ROM), partners (politie, GHOR e.a.) en brandweer (korpsen). De overallwaardering van de diverse klantgroepen is: gemeenten 7,1, partners 6,9, brandweer 7,1 en bestuur 6,6. De waardering van de "klanten" van de individuele producten en diensten is in de diverse tabellen vermeld. Het aantal reacties van het bestuur bij het KTO was erg klein, waardoor de cijfers wellicht een vertekend beeld geven. De waardering ligt algemeen onder de gewenste norm. Daarom zal in de komend jaar extra aandacht worden besteed aan dit punt.

In 2009 is de eerste auditronde van de brandweerdistricten gestart. Deze audit is gericht op de verplichtingen van de zgn. "warme RI&E" en op de duiktaak bij de korpsen, die deze taak verrichten. Het auditprogramma loopt door tot in het voorjaar van 2010. Na afronding worden de resultaten gerapporteerd aan de regionaal commandant.

Producten en diensten

	Product/dienst	Prestatie-indicator	Prestatienorm	Toelichting	Aantal 2009	Prestatie
1	Beleidscyclus P&C-cyclus t.b.v. het Veiligheids bestuur	Tevredenheid	Waardering ≥ 7,5		n.v.t.	W = 6,3
2	Voorbereiden en ondersteunen van de besluitvorming voor het Veiligheidsbestuur	Tevredenheid	75 % is tevreden			33 %
3	Kwaliteitszorg a) Korpsen b) Regiobureau	Tevredenheid Certificering	75 % is tevreden Waardering ≥ 7,5	Meting klantwaardering: 1. klantenpanel (continu) 2. klantonderzoek (jaarlijks) 3. evaluatie na opgeleverd product INK-Verbetercertificaat Maatlat BRZO Accountantsverklaring ⁹		88 % In bezit In bezit In bezit
4	Ondersteunen en faciliteren van de brandweerkolom voor korpsen en gemeenten	Tevredenheid	75 % is tevreden	KTO		82 %

⁹ Goedkeurende accountantsverklaring bij jaarrekening.

Alleen de producten en diensten aan de externe klanten zijn vermeld.

De taken, genoemd onder 1. en 2. zullen als gevolg van de reorganisatie van de Veiligheidsregio elders in deze organisatie worden belegd en aangestuurd. Voor deze twee taken ligt een belangrijke verbeteropgave bij de organisatie.



Hoofdstuk 3 Financiën

De rekening 2009 sluit met een voordelig resultaat van € 122.000.

Dit resultaat is als volgt te verklaren:

Omschrijving	Begroting 2009	Begroting 2009 na wijziging	Rekening 2009	Verschil begroting na wijz./ rekening	Bedrag per inwoner 2009
Proactie en Preventie	485.580	551.500	612.851	61.351	1,19
Preparatie (opleiden en oefenen)	976.528	985.274	1.160.793	175.519	2,26
Preparatie (planvorming)	1.034.056	1.153.825	1.101.203	-52.622	2,15
Repressie (alarmering en opschaling)	3.077.491	2.975.773	2.810.367	-165.406	5,48
Repressie (operationeel optreden)	2.449.742	2.394.137	2.352.739	-41.398	4,59
Nazorg	212.163	213.074	228.944	15.870	0,45
Gemeentelijke bijdrage	-6.539.832	-6.671.972	-6.671.972	0	-13,01
Rijksbijdrage	-1.695.729	-1.816.994	-1.816.994	0	-3,54
Overige baten en lasten	0	100.000	100.000	0	0,19
Totaal (resultaat)	0	-115.384	-122.069	-6.685	-0,24

Analyse voordelig resultaat op hoofdlijnen

Omschrijving	Bedrag
<u>Algemeen</u>	
Hogere personeelskosten	328.000
Hogere overheadkosten	93.000
Lagere kapitaallasten (rente- en afschrijvingskosten)	-190.000
Hogere rijksbijdrage	-121.000
Hogere gemeentelijke bijdragen	-132.000
Storting in de voorziening "Regionalisering brandweer"	100.000
<u>Proactie/Preventie</u>	
Lagere bijdragen deelnemende regio's BRZO cluster Zuid-Oost	83.000
Hogere bijdrage Provincie externe veiligheid	-4.000
Lagere uitgaven proactie/preventie	-1.000
Overige inkomsten proactie/preventie	-7.000
<u>Preparatie</u>	
Nadelig resultaat opleidingen	30.000
Voordelig resultaat oefeningen	-130.000
Hogere kosten planvorming	14.000
<u>Repressie</u>	
Lagere exploitatiekosten meldkamer brandweer	-133.000
Lagere kosten piket- en bereikbaarheidsregelingen	-40.000
Omschrijving	
Bedrag	
Lagere exploitatiekosten Regionaal Coördinatiecentrum (RCC)	-40.000
Hogere kosten specialistische taken	121.000
Lagere kosten operationele informatievoorziening	-80.000
Lagere kosten inzet piketfunctionarissen	-18.000
<u>Nazorg</u>	
Hogere uitgaven nazorg (Bedrijfsopvang en kwaliteitsbeleid)	5.000
Totaal voordelig resultaat	-122.000

Overzicht besteding beschikbare kredieten 2009

Omschrijving	Bedrag	Percentage
Totaal beschikbare kredieten 2009	4.538.175	100
Gerealiseerd en verplicht	3.252.302	72
Nog te besteden kredieten 2009	1.285.873	28

Als gevolg van nog lopende aanbestedingstrajecten op het einde van het rekeningjaar, zijn nog niet kredieten besteed. Het restantbedrag wordt besteed in 2010.

Personele bezetting Regiobureau brandweer (fte's)

Omschrijving	Begroting 2009	Begroting 2009 na wijziging	Rekening 2009
RCB/Directeur	1,00	1,00	1,00
Districten	2,00	4,00	2,00
Veiligheidsbureau	6,00	6,61	8,61
Afdeling Risicobeheersing	17,25	17,94	16,94
Afdeling Brandweezorg	21,50	22,72	21,14
Afdeling Bedrijfsvoering	18,67	18,59	19,09
Totaal	66,42	70,86	68,78

Bijlage**Afkortingen**

AGS	: Adviseur Gevaarlijke stoffen
ARIE	: Aanvullende Risico Inventarisatie en Evaluatie
BRZO	: Besluit Risico en Zware Ongevallen
BEVI	: Besluit Externe Veiligheid Inrichtingen
BOV	: Bedrijfsopvang
Copi	: Commando plaats incident
GRIP	: Gecoördineerde regionale inzet procedure
HOvD	: Hoofdofficier van Dienst
INK	: Instituut Nederlandse Kwaliteit
KTO	: Klanttevredenheidonderzoek
MCP	: Multidisciplinair Coördinatie Plan
MPL	: Meetplan Leider, Leider Meetplanorganisatie
MTO	: Medewerkertevredenheidonderzoek
OCR	: Opleiding Crisisbeheersing Rampenbestrijding
OGS	: Ongevallen Gevaarlijke Stoffen
O&O	: Opleiden en oefenen
OT	: Operationeel Team
OV	: Openbare Veiligheid
OvD	: Officier van Dienst
PR	: Public Relations
RCC	: Regionaal Coördinatie Centrum
RCVD	: Regionaal Commandant van Dienst
RI&E	: Risico Inventarisatie en Evaluatie
ROM	: Ruimtelijke ordening en milieu
WVD	: Waarschuwing- en Verkenningdienst