

Bestuurlijke Samenvatting

1^e halfjaarrapportage 2015



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

BESTUURLIJKE SAMENVATTING

Met de onderliggende rapportage geeft de VRR inzicht in stand van zaken halverwege het jaar. Het bevat een mix van trajecten die net zijn gestart, volop in uitvoering zijn of zijn afgerond.

Organisatieontwikkeling

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) is een organisatie die continu in beweging is. Dat is noodzakelijk, aangezien de VRR actief is in één van de meest dynamische regio's van Nederland. Om zo goed mogelijk te blijven inspelen op huidige en toekomstige ontwikkelingen, is binnen de VRR gesproken over de toekomst van de organisatie en waar de VRR voor staat, of te wel de Bedoeling van de VRR.

Alles binnen de VRR moet erop gericht zijn te voorkomen dat het misgaat, maar als er iets mis gaat staan wij er en helpen wij de mensen zo snel en adequaat mogelijk. Hierbij is het uitgangspunt dat regels, afspraken en protocollen ondersteunend moeten zijn en niet leidend. Het resultaat van de organisatieontwikkeling is dat de organisatie toekomstbestendiger wordt en dat beter dan nu de strategische ontwikkelingen in de buitenwereld worden gevolgd en daar zoveel mogelijk proactief op wordt geacteerd. Deze organisatieontwikkeling moet ertoe leiden dat in 2020 de VRR enerzijds een operationele organisatie is die bestaat uit de Brandweer, de GHOR en het multidisciplinair optreden en anderzijds een organisatie is die functioneert als een netwerkorganisatie.

Ambulancezorg en Geneeskundige hulpverleningsorganisatie Rotterdam-Rijnmond (GHOR)

Sinds eind vorig jaar worden extra diensten gedraaid om een inhaalslag te maken zodat in 95% van de tijd de A1 ambulanceritten binnen de normtijd van 15 minuten worden uitgevoerd. De cao-acties hebben er helaas toe geleid dat deze extra diensten zijn stopgezet. Sinds mei voeren medewerkers van de ambulancedienst actie voor een betere cao. De actiebereidheid onder de medewerkers is groot. De acties van de ambulance zijn er met name op gericht om de werkgever financieel te treffen met als doel een betere cao af te dwingen. Medewerkers schrijven zich niet meer in voor extra diensten of overwerk. Hierdoor is extra inhuur noodzakelijk. Daarnaast is de beschikbaarheid van uitzendkrachten teruggelopen. (besmet werk). Er wordt alles aan gedaan om een minimale paraatheid te garanderen deze staat echter enorm onder druk. De GHOR heeft een aantal keren de vrijwilligers van het SIGMA-team ingezet omdat door de cao-acties niet altijd voldoende capaciteit beschikbaar was bij grote evenementen. Een SIGMA-team bestaat uit een groep vrijwillige hulpverleners die ingezet kan worden wanneer de reguliere (spoedeisende) medische hulpverlening niet toereikend is. De opkomsttijden van de ambulancedienst zijn door de cao-acties nog niet beschikbaar waardoor het voorlopig niet mogelijk is om de opkomsttijden van de ambulancedienst te analyseren. Zowel financieel gezien als qua prestaties eindigt dit programma naar verwachting negatief. Voorlopig lijkt er nog geen akkoord in zicht ten aanzien van de cao-acties. Dit betekent dat er bijna elke dag sprake is van het inschakelen van een externe vervoerder om de benodigde diensten te kunnen leveren. Naast dat dit extra kosten tot gevolg heeft wordt ook merkbaar dat de aanrijdtijden achter blijven bij de doelstelling van 95%.

Brandweer

Brandweermedewerkers zetten zich dagelijks in om incidenten te voorkomen. Maar, als het dan toch gebeurt, treden zij snel en vakkundig op. Ervaringen die wij opdoen bij het bestrijden van incidenten zijn van grote waarde. Zo ook onze bevindingen naar aanleiding van de gasexplosie in de Rotterdamse Moddermanstraat (februari 2015). Deze casus is uitvoerig geanalyseerd met als doel ervan te leren en ons werk te verbeteren in de breedste zin van het woord. De resultaten van de analyses vormen inmiddels input voor diverse (leer-)trajecten binnen de organisatie. Ook buiten de organisatie zijn onderdelen uit ons onderzoek gebruikt voor verbetering van processen. Deze vorm van leren is een belangrijke pijler voor het op peil houden van ons vakmanschap en de samenwerking met andere diensten.

Vrijwilligers

Om adequate brandweezorg te verlenen, is het noodzakelijk dat de VRR voldoet aan het dekkingsplan 2.0. Om dit te bereiken streeft de VRR ernaar om het aantal buitendienststellingen van brandweerwagens zoveel mogelijk terug te dringen. De problematiek die hierbij speelt is, dat de beschikbaarheid van vrijwilligers op werkdagen tijdens kantooruren steeds beperkter wordt. Momenteel onderzoeken wij in overleg met met vrijwilligers hoe wij kunnen komen tot een optimale

inzet van vrijwilligers waardoor ook in de toekomst 24 uren brandweezorg binnen de opkomstnormen gegarandeerd blijft.

Pilot wijkbrandweerman

Om voor bedrijven, burgers en hulpverleningspartners een belangrijke adviseur te kunnen zijn, is in 2014 de pilot met de wijkbrandweerman gestart. Uit de eerste bevindingen van de pilot blijkt dat de wijkbrandweerman doelgroepen en veiligheidspartners met de brandweerorganisatie verbindt. Medio 2017 verwacht de VRR meer inzicht te kunnen geven in de effecten van de wijkbrandweerman.

Evaluatie structuur

In het tweede kwartaal is de Evaluatie VRR 2.0 (reorganisatie brandweer na opheffing van de districten) afgerond. Uit deze evaluatie blijkt dat de organisatiestructuur op een aantal punten minder goed functioneert dan verwacht. Een werkgroep is bezig om de conclusies en aanbevelingen uit de evaluatie om te zetten naar concrete verbetervoorstellen.

Risico en Crisisbeheersing

In het 2^e kwartaal is de nodige aandacht voor de evenementen die traditiegetrouw plaatsvinden in de regio. Van het 1 april-feest in Brielle tot de Marathon in Rotterdam, en van de Vestingdagen in Hellevoetsluis tot de paardenmarkt in Heenvliet. Voor alle grote evenementen in de regio worden adviezen gegeven door brandweer en GHOR (in samenspraak met de politie), waarbij dit jaar de doorkomst van de Tour de France door de regio de nodige voorbereiding vroeg om hulpverleningscapaciteit en bereikbaarheid te kunnen garanderen. Voor dit laatste evenement is ook een planningsstaf ingezet.

In april hebben twee grote oefening plaatsgevonden met het Erasmus Medisch Centrum met als thema het zogenoemde Bio Safety level-laboratorium. Daarnaast is fors geïnvesteerd in de opleiding van onze operationeel leiders, gericht op de certificering. Het toenemend belang van operationele informatie wordt erkend en krijgt meer een plaats binnen de VRR vooral via het Veiligheidsinformatie Centrum. Landelijk is een bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van het Landelijke Crisismanagement systeem en is stevig ingezet op de nieuwe crisisruimten in het World Port Center die als gevolg van de Landelijke Meldkamer Organisatie verplaatst moeten worden.

Onder leiding van de Coördinerend Gemeentesecretaris uitvoering gegeven aan het landelijke rapport Bevolkingszorg op Orde 2.0. In lijn met de rest van de crisisorganisatie is een pool ingesteld met algemeen commandanten bevolkingszorg. De vertegenwoordigers in deze pool zijn afkomstig van en beschikbaar voor alle gemeenten en worden allen opgeleid en geëxamineerd.

Op het gebied van industriële veiligheid lopen meerdere infrastructurele projecten waarop zowel bouwkundig als technisch (installaties) wordt geadviseerd. Het gaat hierbij om het Metroverbeterplan, de verbinding A13/A16, de Blankenburgverbinding, de A4 Delft/Schiedam en de renovatie Maastunnel. Er wordt ook nadrukkelijk geïnvesteerd in vakbekwaamheid. Het uiteindelijke doel is een gecertificeerde afdeling te worden. De achterstand ten aanzien van de bedrijfsbrandweeraanwijzingen (art 31) is ingelopen.

Meldkamer

De meldkamer ambulancezorg heeft te maken met een hoge roosterdruk. Na overleg binnen de verschillende directies is extra capaciteit beschikbaar gekomen en is de verwachting dat met ingang van het derde kwartaal de roosterdruk zal verminderen. Sinds mei wordt er actie gevoerd voor een betere cao door de centralisten van de meldkamer ambulance zorg. Om de minimale bezetting te kunnen garanderen zijn alle opleidingsactiviteiten uitgesteld.

In het afgelopen kwartaal is er duidelijkheid gekomen over de locatie van het nieuwe rekencentrum van de meldkamer. De Kwartiermakerorganisatie Landelijke Meldkamerorganisatie heeft via de Minister van Veiligheid en Justitie de garantie afgegeven dat de nieuwe meldkamer vanaf augustus 2017 operationeel is vanuit het landelijke rekencentrum.

Centrale Ondernemingsraad

In het afgelopen kwartaal heeft de Centrale Ondernemingsraad (COR) in een openbare informatiebijeenkomst haar visie op de toekomstige VRR-organisatie gepresenteerd. De COR heeft aangegeven dat alle voorstellen die ter instemming of advies worden aangeboden aan de COR

worden getoetst aan de hand van deze visie. Dit heeft tot gevolg gehad dat er vertraging heeft plaatsgevonden in de besluitvormingstrajecten binnen de VRR. Dit heeft o.a. consequenties voor het traject van HR21.

Financiële verantwoording

De financiële verantwoording in deze rapportage toont dat de VRR met een positief resultaat zal eindigen. In onderstaande tabel staan de belangrijkste afwijkingen op de begroting gespecificeerd;

Analyse op hoofdlijnen	2015	Inc.	Str.
Omschrijving	€ 1,000,-		
Vast personeel	981	977	4
Voertuigkosten	-520	-520	
Kapitaallasten	-122	-122	
Projectlasten	-1.931	-1.931	
Innovatiebudget meldkamer	391	391	
Overige kosten	723	723	
Lagere bijdrage FLO-lasten door het Ministerie	-601	-601	
Bijdrage Politie Rotterdam-Rijnmond	-261	-261	
Lagere opbrengsten ambulancevervoer	-361		-361
Overige opbrengsten	554	554	
Bijdragen projecten	1.691	1.691	
Verschil baten en lasten prognose 2015	543	900	-357

In de prognose is rekening gehouden met een eenmalige uitkering van 0,74% voor het vaste personeel met uitzondering van die medewerkers die vallen onder de CAO Ambulancezorg Nederland en de vrijwilligers. Omdat de pensioenpremies zijn gedaald leidt dit niet tot extra salarislasten. Vacatureruimte en lagere premies leiden bij de programma's Risico en Crisisbeheersing en Brandweer en meldkamer tot een onderbesteding.

Het aantal niet repressieve voertuigen wordt verlaagd. Deze verlaging heeft vertraging opgelopen. In het derde kwartaal moet deze volledig zijn geëffectueerd. De levering van de nieuwe tankautospuitten is uitgelopen. als gevolg van vertraging in de uitvoering van deze gestelde doelen zullen de uitgaven voor lease, verzekering en onderhoud in 2015 ongeveer € 350.k. hoger uitvallen.

Daarbij is de verwachting dat de lasten voor het langer 'in stand houden van de tankautospuitten' € 170.k. hoger uit zullen komen.

Voor een tweetal projecten zijn in de prognose de lasten en baten opgenomen (€ 1,9 mln.) ;

In de begroting 2015 zijn middelen vrijgemaakt ten behoeve van extra lasten voor huisvesting en ondersteuning van de bedrijfsvoering. Door strakker te sturen zullen een aantal bezuinigingsmaatregelen sneller geëffectueerd kunnen worden. Naar verwachting gaat het hier om een bedrag van € 580k.

Het resultaat van de programma Ambulancedienst komt naar verwachting met een negatiever resultaat dan in eerste instantie gepland. Het bedrag wat de ambulancezorg ontvangt vanuit de coöperatie AZRR is lager dan begroot als gevolg van hogere lasten bij coöperatie.

Ten aanzien van het programma Ambulancezorg wordt er een structurele afwijking van 181.k. geprognosticeerd. Het bedrag wat de ambulancezorg ontvangt vanuit de coöperatie AZRR is lager dan begroot als gevolg van hogere lasten bij coöperatie. Het gaat hier onder meer om investeringen ten behoeve van beide vervoerders die aangeschaft zijn door de coöperatie in het kader van kwaliteitsverbetering. U kunt hierbij o.a. denken aan de digitalisering van het rittenformulier. Daarnaast zijn de personele lasten overschreden als gevolg van extra inhuur derden. Bij de ambulancedienst worden nu plannen uitgewerkt voor het aanpassen van de roosterfactor. Hierbij wordt meer vast personeel aangenomen waardoor er structureel een hogere bezetting aanwezig is voor de te leveren diensten en er minder inzet nodig is van extern personeel. Daarnaast wordt gekeken naar de gezamenlijke inkoop van goederen via de coöperatie. Door deze maatregelen kan het structurele budget voor inhuur derden worden verlaagd en kunnen de kosten voor aanschaf van goederen naar beneden worden bijgesteld. Deze verlaging kan worden ingezet voor het terugbrengen van het structurele tekort van 181k en het aanstellen van vast personeel. en de gezamenlijke inkoop van

goederen via de Coöperatie. Tevens wordt er nog gekeken naar de onderlinge verdeling binnen de Coöperatie. Dit kan betekenen dat de batenkant nog iets verhoogt gaat worden. Bij het programma Brandweer wordt op dit moment een structureel tekort van 176k geprognoseerd. Op dit moment worden plannen uitgewerkt om dit structurele tekort in 2016 en verder om te kunnen buigen.

Prestatie-indicatoren

Hieronder volgen de prestatie-indicatoren zoals ze zijn opgenomen in de 1^e halfjaarrapportage 2015.

Prestatie-indicatoren Geneeskundige hulpverleningsorganisatie Rotterdam-Rijnmond (GHOR)

GHOR

	2015	
	Plan	Realisatie t/m 2e kwartaal
Met hoeveel procent van de ketenpartners zijn actuele schriftelijke afspraken gemaakt?	100%	80%
In hoeveel procent van de relevante evenementen (categorieën B en C), waarbij de GHOR moet adviseren heeft de GHOR geadviseerd?	100%	100%
Hoeveel procent van de wettelijk verplichte plannen zijn binnen de daarvoor gestelde normtijd geactualiseerd?	90%	100%
Hoeveel procent van de ziekenhuizen in de regio beschikt over een actueel Ziekenhuis Rampen Opvangplan (ZiROp)?	90%	95%

Het percentage schriftelijke afspraken met ketenpartners ligt dit kwartaal op 80%, omdat in 2015 de convenanten met de Gemeentelijk Gezondheidsdienst, de Ambulancezorg Rotterdam-Rijnmond en het Nederlandse Rode Kruis herzien zullen worden.

Prestatie-indicatoren Brandweezorg

	2015	
	Plan	Realisatie t/m 2e kwartaal
Industriële Veiligheid		
Artikel 12 adviezen	25	11
Artikel 13 adviezen	80	92
BRZO inspecties	85	44
Art. 31 aanwijzingen (bedrijfsbrandweer aanwijzingen)	10	5
Advisering Brandveiligheid		
Toetsing bouwaanvraag	1200	586
Beoordelen en goedkeuring brandveiligheidsinstallaties en voorzieningen	600	279
Advisering brandveiligheid met betrekking tot milieu		
Toetsing milieuaanvraag	70	44
Advisering met betrekking tot het afsteken van groot vuurwerk	40	4
Taken met betrekking tot brandveilig gebruik		
Afhandelen gebruiksmeldingen	270	212
Afhandelen omgevingsvergunningen activiteit gebruik (OMV gebruik)	170	69
Afhandelen gebruiksvergunningen (BBV)	200	173
Advisering in het kader van APV		
Advisering met betrekking tot het houden van evenementen	2500	1963
Toezicht, controle en handhaving		
Toezicht en controle op voorwaarden in het kader van brandveilig gebruik en algemene voorschriften brandveiligheid	5400	2481
Toezicht en controle op voorwaarden in het kader van milieu	80	0
Toezicht en controle op voorwaarden in het kader van evenementen	100	57
Bijstaan / ondersteunen handhavingproces	8	8
Voorlichting/ instructie bedrijven		
Brandveiligheid voorschriften / brandveilig gebruik	40	1
Behandeling van meldingen		
Brandgevaarlijke situaties	100	204
Algemene advisering		
Informatieoverdracht (naar preparatie / repressie)	4	11

Industriële veiligheid en advisering milieuvergunningen

Zowel op het gebied van Besluit externe veiligheid inrichtingen (Bevi)-adviezen (art.12) als bij de toetsing milieuaanvragen is op alle adviesaanvragen van de DCMR Milieudienst Rijnmond geadviseerd. De adviezen omvatten een aantal grote projecten, zoals BP en ESSO. Het aantal bedrijfsbrandweeraanwijzingen ligt op schema.

Brandveiligheid bouw en gebruik

Vorig jaar is reeds aangegeven dat de planning is gebaseerd op cijfers uit het verleden waarbij er meerdere preventie-afdelingen waren die geen eenduidige definities hanteerden. De afgelopen twee jaar is geïnvesteerd om voor alle gemeenten dezelfde producten aan te bieden en volgens eenduidige definities te werken. Bij onze taken op het gebied van bouwplannen, gebruiksmeldingen en vergunningen zijn wij daarbij afhankelijk van wat ons wordt aangeboden door de gemeenten. De gemeenten zijn op hun beurt weer afhankelijk van wat wordt aangevraagd door de markt.

Incidentonderzoek

Eén van de belangrijkste doelstellingen van de brandweer van nu is maatschappelijke continuïteit. Dit betekent dat de brandweer naast incidentbestrijding en schadebeperking ook zo veel mogelijk incidenten wil voorkomen in de hoop het aantal slachtoffers en het totale schadebedrag ten gevolge van branden en incidenten zo veel mogelijk terug te dringen. Om dit te kunnen bereiken is structureel onderzoek nodig. De VRR onderzoekt stelselmatig branden en incidenten aan de hand van een vastgesteld onderzoeksprogramma. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar veelvoorkomende brandoorzaken en bijzondere branden, maar ook naar de effectiviteit van brandpreventieve voorzieningen het eigen operationele optreden. De VRR werkt hierbij nauw samen met andere onderzoeksteams van Veiligheidsregio's. Woningbranden en branden met slachtoffers vormen hierbij de belangrijkste speerpunten.

	Plan 2015	Realisatie t/m 2e kwartaal 2015
Aantal incidentonderzoeken: brand	-	137
10% van alle woningbranden	ca. 150	115
Aantal incidentonderzoeken: fatale branden	2 - 5	2
Aantal incidentonderzoeken: anders dan brand	-	9

De incidenten naar fatale branden betreffen een tuinhuisje Noorderbocht in Rotterdam en een CO-vergiftiging in de Tapuitstraat in Rotterdam.

De incidentonderzoeken bij incidenten anders dan brand hebben betrekking op een hulpverleningen bij de Heinenoordtunnel, tram en metro. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar een incident tijdens een ademluchtoefening.

Momenteel lopen er nog onderzoeken naar een brand in een windmolen op Ooltgensplaat en een brand aan de Kelloggplaats in Rotterdam. Bij dit laatste incident is de brand veroorzaakt door een scooter in een flat. Bij dit incident heeft de brandweer een man en hond gered.

Opkomsttijden Regio Rotterdam-Rijnmond

Gebouw en industriebrand met inzet tankautospuut

Norm gebied	Aantal incidenten	Op tijd		Aantal overschrijdingen minder dan 1 minuut
		Aantal	Percentage	
6 minuten	209	146	70%	31
8 minuten	189	165	87%	8
10 minuten	16	15	94%	0
18 minuten	15	13	87%	0
Totaal	429	339	79%	39

Gebouw en industriebrand Snel interventie voertuig (SIV) uitruk gebieden

Norm gebied	Aantal incidenten	Op tijd*		Aantal overschrijdingen minder dan 1 minuut
		Aantal	Percentage	
10 minuten	46	38	83%	4

*Aantal op tijd wil zeggen SIV én tankautospuut op tijd, of tankautospuut binnen SIV norm

Gebouwbrand met redvoertuig bij portiekwoning met 1 vluchtweg

Norm gebied	Aantal incidenten	Op tijd*		Aantal overschrijdingen minder dan 1 minuut
		Aantal	Percentage	
6 minuten	32	22	69%	4
18 minuten	47	45	96%	0
Totaal	79	67	85%	4

Hulpverlening met Hulpverleningsvoertuig

Norm gebied	Aantal incidenten	Op tijd		Aantal overschrijdingen minder dan 1 minuut
		Aantal	Percentage	
15 minuten	107	97	91%	0

Waterongevallen met inzet Waterongevallenwagen

Norm gebied	Aantal incidenten	Op tijd		Aantal overschrijdingen minder dan 1 minuut
		Aantal	Percentage	
15 minuten	17	14	82%	0

Prestatie-indicatoren Risico en Crisisbeheersing

	2015	
	Plan	Realisatie t/m 2e kwartaal
Incidentenbeheersing		
Hoeveel procent van de sleutelfunctionarissen, die deel uitmaken van een crisisteam, zijn opgeleid en geoefend volgens het multidisciplinaire opleidings- en oefenplan?	90%	90%
Hoeveel procent van de ketenpartners waarmee schriftelijke afspraken zijn gemaakt, heeft geoefend, zoals afgesproken in deze schriftelijke afspraken?	90%	90%
Hoeveel incidenten zijn de rapportageperiode tot GRIP opgeschaald?	10	16
In hoeveel procent van de GRIP-incidenten waren de gealarmeerde crisisteams (kernbezetting) na alarmering binnen de hiervoor gestelde tijden aanwezig?	100%	100%
In hoeveel procent van de inzetten en oefeningen was het benodigde rampenbestrijdingsmateriaal en materieel na het verstrekken van een opdracht tijdig er plaatse?	80%	95%
Herstel		
Hoeveel procent van de GRIP incidenten is in multidisciplinair verband geëvalueerd?	100%	100%
Hoeveel procent van de wettelijk verplichte oefeningen is in multidisciplinair verband geëvalueerd?	100%	100%
Hoeveel procent van de verbeteracties uit GRIP-evaluaties (multi) is daadwerkelijk uitgevoerd?	75%	75%
Hoeveel procent van de verbeteracties uit oefeningen (multi) is daadwerkelijk uitgevoerd?	75%	75%
Informatiemanagement		
Hoeveel procent van de ketenpartners heeft toegang tot netcentrisch operationele informatie?	80%	80%

Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure (GRIP)	
	t/m 2e kwartaal
Grip 1	15
Grip 2	1
Grip 3	0
Grip 4	0
Planning staf	0
Totaal	16

Van de bovengenoemde incidenten had het GRIP 2 incident betrekking op een explosie en brand in de Moddermanstraat te Rotterdam. De GRIP 1 situaties betroffen acht maal een grote brand, eenmaal een lekkage in een dijk in Rotterdam, een olie lekkage in het havengebied, een water- / gaslekkage in Capelle a/d IJssel, een dreiging met explosieven, stormschade in de Benthuiserlaan te Rotterdam, een zwavelzuurlekkage en een waterlekkage in de Markthal.

Prestatie-indicatoren Meldkamer

Aannametijd en verwerkingstijd

Prestatie-indicatoren Meldkamer

Aannametijd 1e halfjaar	2015
Welk percentage van de 112-meldingen is binnen 15 seconden aangenomen door één van de disciplines?	87%
Welk percentage van de 112-meldingen is binnen 15 seconden aangenomen door één van de disciplines? Meldkamer Brandweer	89%
Welk percentage van de 112-meldingen is binnen 15 seconden aangenomen door één van de disciplines ? Meldkamer Ambulance	86%

Op 31 maart is overgegaan op een nieuw telefoniesysteem, dat ook een nieuwe werkwijze met zich meebracht. De nieuwe werkwijze is een callcenterconcept. Bij binnenkomst van de 112-melding wordt een prioritering gemaakt, waarbij wordt bepaald welke centralist deze melding het best kan aannemen. Deze centralist krijgt dan de melding aangeboden. Als de centralist niet opneemt (omdat hij bijvoorbeeld nog met een andere melding bezig is) wordt de melding na een vastgestelde periode bij andere centralisten aangeboden. Deze periode kan worden aangepast, maar de intentie is om de melding zo lang als verantwoord is bij de juiste centralist aan te bieden, zodat de melder zo goed mogelijk kan worden geholpen. Deze nieuwe werkwijze vraagt gewenning van de centralisten.

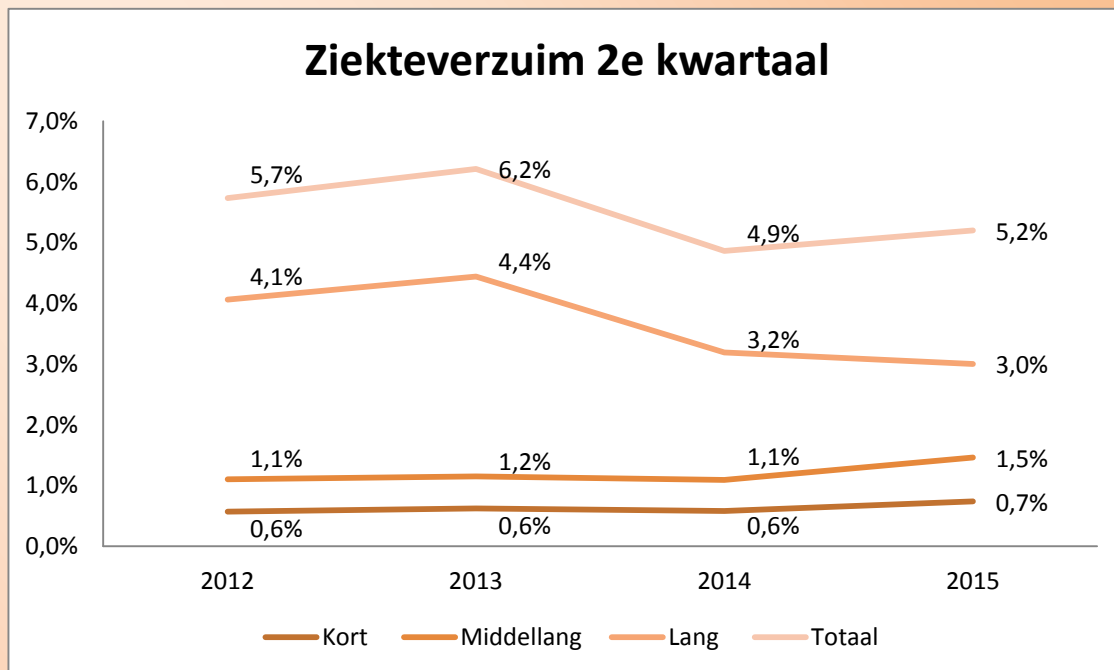
Prestatie-indicatoren Meldkamer

Verwerkingstijd 1e halfjaar	2015
In welk percentage van de gevallen haalt de meldkamer de bestuurlijk vastgestelde verwerkingstijd (brandweer <= 83 sec.)?	88%
In welk percentage van de gevallen haalt de meldkamer de bestuurlijk vastgestelde verwerkingstijd (ambulance <= 2 min.)?	67%

Met de invoering van ProQa (geprotocolleerd uitvragen) is bij de meldkamer ambulance een professionaliseringsslag gemaakt. Nadeel was, dat de verwerkingstijd van incidenten bij de meldkamer ambulance sterk toenam. Per 1 augustus 2014 wordt gewerkt volgens Directe Inzet Ambulance (DIA). Hierbij wordt er een ambulance gestuurd, zodra het telefoonnummer en de locatie van een incident bekend zijn. Hierdoor is het ambitieuze percentage, van het behalen van de bestuurlijk vastgestelde verwerkingstijd bij de meldkamer ambulance significant verbeterd.

Prestatie-indicatoren Bedrijfsvoering

Kengetallen personeel



De VRR streeft naar een ziekteverzuimpercentage van 5%. In 2014 is het ziekteverzuim voor het eerst onder de gewenste 5% gekomen. Hierboven zijn de cijfers uit het 1^e halfjaar van de afgelopen jaren met elkaar vergeleken. Op totaalniveau is een dalende trend te zien op het gebied van ziekteverzuim. Het middellange verzuim is dit kwartaal hoog. De oorzaak hiervan is waarschijnlijk de griepgolf in het eerste half jaar. Om de dalende trend te continueren zal net als vorig jaar blijvend worden ingezet op het houden van verzuimgesprekken.

Agressiemeldingen

	2013	2014	2015
Aantal meldingen van agressiviteit tegen medewerkers	7	3	16
Waarvan bij de ambulancedienst	6	1	13
Waarvan bij de brandweer	1	2	3

In het tweede kwartaal zijn er vier meldingen gedaan bij de ambulancedienst. Van één melding is aangifte gedaan. Van de vier meldingen was in drie gevallen sprake van fysieke, verbale en persoonlijke agressie en in één geval van verbale en persoonlijke agressie. Het totale aantal komt hiermee op dertien meldingen.

Bij de brandweer is één melding van agressie en geweld gedaan en hierbij was sprake van verbaal geweld. Het totale aantal komt hiermee op drie meldingen.

