



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

04

saamen

Kleuren buiten de lijntjes¹⁶

Over het werk van de afdeling
Zorgkwaliteit en Innovatie

Nieuwe inzichten²⁰

Over het digitaliseren
van de Zorgmeldkamer

Innoveren is vernieuwen²⁸

Innovatief denken en
handelen bij de brandweer



voorwoord

Innovatie kan in alles zitten

Voor je ligt alweer het vierde nummer van SAMEN. Het is een editie waarmee we het jaar 2022 uitluiden én waarin we vooruitblikken op een nieuw jaar. Een jaar boordevol werk, plannen, projecten en programma's. Het eerste jaar ook van ons nieuwe beleidsplan 2023-2027. En dat verdient wel een beetje toelichting.

Het beleidsplan is ons gloednieuwe richtsnoer voor de dagelijkse acties die we ondernemen. En die voeren we uit op de manier zoals we dat met elkaar afgesproken hebben. We kunnen nu vier jaar vooruit met nauwgezet werken aan een hele reeks veranderingen in en aan onze organisatie en werk. Op sommige terreinen gaat het om soms ingrijpende veranderingen, want een nieuw beleidsplan markeert ook een aanpassing in onze koers. We hebben niet voor niets een ontwikkelagenda vastgesteld; daar hangen veranderingen die we inzetten op basis van het beleidsplan uiteraard mee samen. Deze stappen kunnen we zetten, omdat ook het bestuur ermee ingestemd heeft én er geld voor vrijgemaakt heeft.

Niet lijdzaam afwachten

Hoewel veranderen soms spannend klinkt, weten we dat het noodzakelijk is. De samenleving waarvoor wij ons werk doen, verandert immers. Razendsnel ook. We moeten aangehaakt blijven op die veranderingen, maar dat alleen is niet goed genoeg. Willen we ons werk goed blijven doen, dan moeten we niet meelopen maar voorop zien te lopen. Wegwijzer zijn. Wéten wat eraan komt en hoe we ons daar met elkaar zo goed mogelijk op kunnen voorbereiden. Wetgeving, klimaat, energietransitie. Traditionele incidenten, langdurige crises die zich in slowmotion afspelen. Superhoogbouw en digitale verstoringen, de effecten van steeds extremere weersomstandigheden. Er komt zoveel op ons af waar we niet lijdzaam op kunnen wachten. Alleen door ons proactief voor

te bereiden op de toekomst, zijn we in staat de hoge kwaliteit van ons werk te blijven garanderen. Daarom zijn we bezig met al deze onderwerpen. En het beleidsplan dat nu ingaat, stelt ons in staat om de komende vier jaar een extra slag te maken en voorop te blijven lopen.

Innovaties

Deze editie van SAMEN neemt je mee in de ontwikkelingen die bij de VRR voor de deur staan. De innovaties die we willen en kunnen doorvoeren als we met elkaar en onze partners blijven samenwerken. Ontwikkelingen lopen vaak al langere tijd en vaak ken je ze ook wel. Neem het traject Brandweer Toonaangevend, het bouwen aan Leren & Ontwikkelen bij de ambulancezorg en in de hele organisatie. En natuurlijk de ontwikkeling van het Multi Intelligence Center (MIC). Het zijn niet te missen vernieuwingen die ook in eerdere edities van SAMEN al de revue passeerden. De ontwikkelagenda heeft invloed op ons dagelijks werk. En ook in SAMEN zullen we de komende edities meer vertellen over de belangrijkste onderwerpen uit die agenda. Nu kijken we in ieder geval naar de vele spannende ontwikkelingen op het gebied van innovatie. Een onderwerp dat eigenlijk niet in één editie te vangen is, want onze organisatie is continu bezig met innovaties. Alleen op die manier kunnen we koploper blijven als het gaat om de veiligheid in onze regio. Daarom zie je innovatie ook zo vaak opduiken in de plannen die we voor de komende jaren hebben.

DNA

Natuurlijk is het mooi dat innovatie als thema een centrale plek inneemt in onze ontwikkelagenda 2023-2027, maar het is natuurlijk nog mooier dat het ingebed zit in ons dagelijks werk. Dat alle medewerkers van de VRR steeds hun radar aan hebben staan voor vernieuwing. Als ik kijk naar de kenmerken van innovatief gedrag, dan herken ik ook veel van onze eigen instelling. Leergierig, onderzoekend, geïnteresseerd in ontwikkelingen en trends binnen en buiten je vakgebied, geïnformeerd willen zijn. Maar ook een afwijkende mening durven hebben en daarvoor ook uitkomen, willen praten met vakgenoten, het lef hebben om nieuwe wegen in te slaan, kansen zien in plaats van problemen. En experimenteren.

Zeg nou zelf, wie ziet daar niet het profiel van een VRR-medewerker in? Op welke functie binnen de organisatie je ook zit, dit is de manier waarop we willen dat je in je werk staat. We roepen dat innoveren in ons DNA zit, maar ik vind het bovenal belangrijk dat ik het ook iedere keer weer zie in de houding en denkwijze van onze mensen.

Trots

Ik vind het wel belangrijk te benadrukken, dat innovatie geen doel op zich moet zijn. Het is een noodzaak voor een gezonde organisatie, maar het is niet meer dan een middel om de organisatie gezond te houden. Ik geloof er wel in dat je niet succesvol kunt zijn zonder de drang te blijven vernieuwen. En ja, dat betekent investeren. Innoveren kost moeite, tijd en geld. En succes is niet gegarandeerd, want een goede innovatie richt zich niet op de problemen van gisteren maar op de uitdagingen van morgen en overmorgen. Innovatie kan in alles zitten. Een nieuw stuk gereedschap of een revolutionaire nieuwe manier van werken. Niet voor niets is De Dikke Van Dale simpel als het over innovatie gaat: dat is de invoering van een nieuwigheid. Kijk maar naar dit nummer. Op elke pagina van deze SAMEN lees je over een noviteit die we door te experimenteren en samen te werken ontdekt hebben. Het mooiste daaraan vind ik dat die optelsom van verhalen laat zien dat innovatie echt heel divers is. En dat het overal in onze organisatie plaatsvindt. En dat maakt me trots.

Maurice Lenferink

Hoofd Concerttaken



De werkdag van Kelly Raynor en Raymond Heijmen¹²



De digitalisering van de Zorgmeldkamer²⁰



Nieuw: een producten- en dienstencatalogus (PDC)²²

Inhoud

Samenwerkingspartner⁰⁸

Roland van der Heide (gemeente Rotterdam) en Maurice de Beer (Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond) over een driedimensionale kopie van de stad Rotterdam

De werkdag van¹²

Kelly Raynor en Raymond Heijmen vertellen als HR-adviseurs hoe de afdeling HR het verschil maakt

De stelling¹⁴

Innoveren is een must. Drie collega's delen hun mening

Kleuren buiten de lijntjes¹⁶

Lou Manders, Hien van Leeuwen en Floris Leenman over het werk van de afdeling Zorgkwaliteit en Innovatie

Nieuwe inzichten²⁰

Marjolein Mout over de digitalisering van de Zorgmeldkamer

Compliment²²

Renée Turien (gemeente Capelle aan den IJssel) en Goos Janssen (Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond) over de producten- en dienstencatalogus (PDC)

Nieuw talent vs. routinier²⁴

Maud Sterrenberg en Sandra Breet vertellen over hun werk bij het Multi Intelligence Center (MIC)

De mens en zijn machine/materiaal²⁶

Kiki Capello vertelt over de afdeling Veilige Leefomgeving (VLO)

Innoveren is vernieuwen²⁸

Remco van Werkhoven over het innovatieve denken en handelen bij de brandweer

Kort nieuws³²

Uitsmijter³³

**“Elke dag ontdekken we
nieuwe dingen om samen
naar een andere wereld te
kunnen werken.”**



V.L.N.R.: MAURICE DE BEER, ROLAND VAN DER HEIDE

samenwerkingspartner

3D Digital Twin van Rotterdam

TEKST NIENKE LANDRÉ BEELD LENNAERT RUINEN

Een driedimensionale digitale kopie van de stad Rotterdam van binnen en van buiten, van onder en van boven. Gevuld met live data over het gebruik van de stad. Dat is de 3D Digital Twin. In het programma Digitale Stad onderzoekt de gemeente Rotterdam de mogelijkheden van de 3D Digital Twin voor de stad in de toekomst. Zo is er de pilot Safe 3D, waarin de gemeente samenwerkt met de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Ze zijn verbaal aan elkaar gewaagd: Roland van der Heide, programmamanager Digitale Stad, en Maurice de Beer, kennisregisseur en brandweerofficier bij de Veiligheidsregio. “Gooi er een kwartje in en we praten de hele middag vol”, grapt Maurice. Hun bevelgenheid over de 3D Digital Twin en de ongekende mogelijkheden ervan spat van de heren af.

DRIE DIMENSIES

“Naast de fysieke en sociale dimensies van de stad, krijgen we ook steeds meer te maken met een digitale dimensie”, vertelt Roland in een vergaderruimte op de 16e etage van De Rotterdam. “Drie dimensies die niet naast elkaar bestaan, maar met elkaar verweven zijn. Welke opgaven brengt een digitale stad met zich mee? Welke rol hebben wij daar als overheid dan in? Uit alle vragen die dat oproept, is in 2018 het programma

Digitale Stad ontstaan.”

In datzelfde jaar ontstond de samenwerking met de Veiligheidsregio. “Wij wilden graag meekijken, meelernen en meedenken over deze ontwikkelrichting”, zegt Maurice. “De centrale vraag: hoe zou een veiligheidsmodel er binnen zo’n 3D-stad uit kunnen zien? Daarop is de naam Safe 3D bedacht.”

SAFE 3D

In het kort komt Safe 3D neer op het vergroten van de veiligheid in en om gebouwen door een 3D-versie van gebouwen en hun omgevingen te maken. “Met de Digitale Stad gaat het ook heel erg om digitale infrastructuur”, legt Roland uit. “Deze infrastructuur ontwikkelen we volgens het Digital Twin-concept. In wezen gaat de Digital Twin over niets anders dan het met elkaar delen van een digitale werkelijkheid, die een-op-een de fysieke werkelijkheid beschrijft. Als mens, de sociale werkelijkheid in dit verhaal, bewegen we voortdurend tussen volledig digitaal, volledig fysiek en mengvormen daartussen. Dat is de toekomst waar we op afstevenen, denken wij. De Digital Twin is daar de onderlegger van, een onderdeel van de digitale infrastructuur. Als we die weten te creëren en te delen, dan kunnen we daar vervolgens met elkaar allerlei slimme dingen mee doen. Een van die slimme dingen is Safe 3D.”

VEILIGHEID VAN DE STAD

Als de brandweer nu op weg gaat naar een incident, dan beschikken ze alleen over 2D-plattegonden. Maar in een stad als Rotterdam vol hoogbouw is 2D-informatie te beperkt. “Waar zijn trappenhuisen en verbindingen tussen verdiepingen in een gebouw als De Rotterdam?”, illustreert Maurice. “Terwijl die voor de brandweer juist heel interessant zijn. Hoe krijg je in een gebouw als De Rotterdam de enorm complexe informatiestroom goed opgelijnd? Een gebouw dat niet alleen complex is qua constructie maar ook qua gebruik, nutsvoorzieningen en ontruimingen. Allemaal onderdelen die zo’n driedimensionale stad, zo’n Digital Twin, een ontzettend belangrijk middel maken voor de veiligheid van de stad.”

OPEN URBAN PLATFORM

Waar het uiteindelijk naartoe moet, is een Open Urban Platform (OUP). Dat is een open platform dat ervoor zorgt dat we in Rotterdam digitaal met elkaar verbonden worden. En data kunnen uitwisselen vanuit een gedeelde werkelijkheid van onze stad. Dit platform wordt gevoed door verschillende databronnen en maakt het mogelijk data te delen. Met vele nieuwe toepassingen en services voor de stad en de inwoners als resultaat. “Dat platform moet je zien als de digitale infrastructuur van de stad”, verduidelijkt Roland. “Een soort Lego-grondplaat die we inrichten volgens het Digital Twin-concept. Vervolgens kun je er mee spelen: als ik dit gebouw weghaal en het ergens anders neerzet, hoe ziet het er dan uit? Als je de huidige werkelijkheid steeds bewaart, krijg je vanzelf een nieuw patroon van hoe het verleden zich heeft ontwikkeld. En dan kun je dit patroon doortrekken naar de toekomst. Door die factor tijd mee te rekenen, wordt de 3D Digital Twin straks een 4D Digital Twin. Juist die tijddimensie wordt heel interessant. Het begint echter met het vangen van de huidige werkelijkheid. En dat is belangrijk om ons werk veel beter te maken en ons veel flexibeler voor te bereiden op een onzekere toekomst. Maar ook vooral om als samenleving, met overheden voorop, mee te denken over de veranderingen die op ons afkomen.”

DIGITALE WONING

Je kunt je een toekomst voorstellen waarin de Rotterdammer die nu een fysieke woning heeft in de stad, straks een digitale woning heeft in de Digital Twin. “Daarmee kan hij bewoner worden van de fysieke én de digitale woning in de Digitale Stad”, aldus Roland. “Die digitale woning kun je voor veel dingen gebruiken, bijvoorbeeld om je woonkamer opnieuw in te richten. Je kunt de digitale woning ook gebruiken om er een dakkapel op in te tekenen en er meteen digitaal een vergunning voor aan te vragen bij de gemeente. Of je kunt er een datakluis in ophangen, die is afgeschermd, want je wilt niet dat iedereen daar zomaar in kan kijken. Tenzij je 112 belt vanwege een calamiteit. Als bewoner

kun jij dan zelf kiezen welke informatie jij vanuit jouw datakluis wilt delen met de hulpverleners. Denk aan jouw locatie, maar ook welke systemen in jouw huis aanwezig zijn die extra risico met zich meebrengen. Wij kunnen ons dan beter voorbereiden op de calamiteit wat uiteindelijk de effectiviteit bevordert. Dat is eigenlijk in het klein waar die hele Digital Twinning van de stad om gaat.”

VOOR HET ECHIE

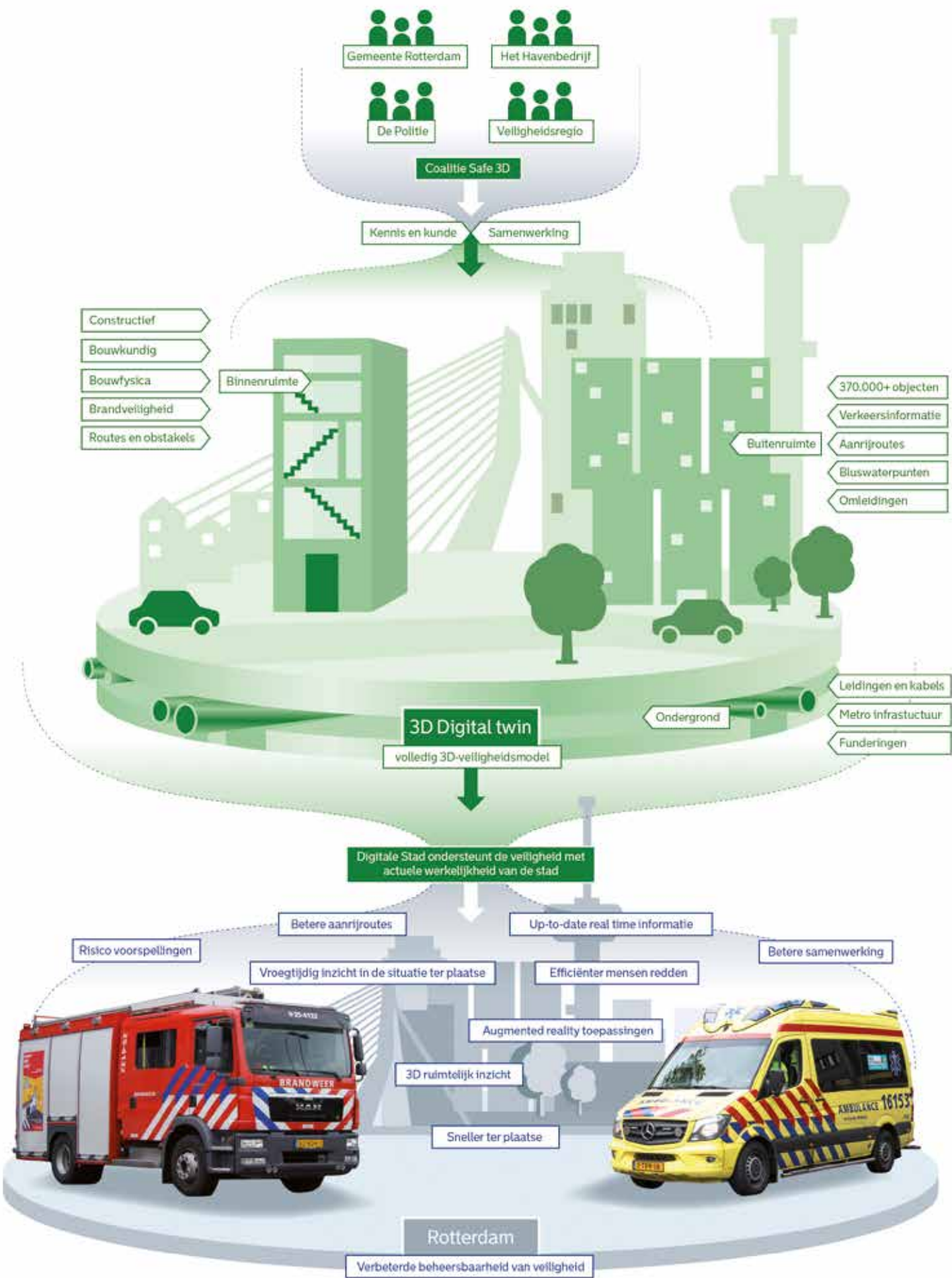
Als alles volgens plan verloopt, start in januari 2023 de bouw van het Open Urban Platform volgens het Digital Twin-concept. Roland: “De eerste opzet hiervan zou na een jaar operationeel moeten zijn. Dan hebben we dus een operationele testomgeving. Zo’n omgeving moet ook weer getest worden op stabiliteit, doorontwikkeling, fitnesses. Dat inregelen gebeurt het jaar erop. Dus over twee jaar hopen we een definitief operationeel Open Urban Platform te hebben gerealiseerd in MVP-vorm.” MVP staat voor minimal viable product. “In deze fase gaan we dus van de testomgeving (waarin we een prototype ontwikkelen) naar de echte, operationele omgeving. Het gaat dus om productimplementatie in de ‘lijnorganisatie’, weliswaar in minimale vorm, maar dus wel echt in de praktijk. Voor het Open Urban Platform gaan we vanaf januari aan het MVP bouwen, voor Safe zal dat ook vanaf begin volgend jaar zijn na de oplevering van het prototype in januari.”

SAMENWERKEN

In Safe 3D werken de gemeente Rotterdam en de Veiligheidsregio nauw samen met het Havenbedrijf en de politie. Alle kennis en kunde in de 3D Digital Twin leveren allerlei soorten data op: gegevens van gebouwen, verkeersinformatie, aanrijroutes, bluswaterpunten. Maar ook informatie over de ondergrond, zoals aanwezige kabels, leidingen en funderingen. Al die data bij elkaar leveren weer een volledig 3D-veiligheidsmodel op, oftewel een actuele werkelijkheid van de stad. Hulpdiensten kunnen dan sneller ter plaatse zijn, vroegtijdig inzicht krijgen in situaties en risico’s beter voorspellen. Zo kan er efficiënter gewerkt worden, wat levens kan redden. Feitelijk is dit één groot samenwerkingsproject, vindt Maurice: “De Digital Twin is de drijfveer, maar vooral ontdekken we elke dag nieuwe dingen om samen aan een veiligere en veerkrachtigere wereld te kunnen werken.”

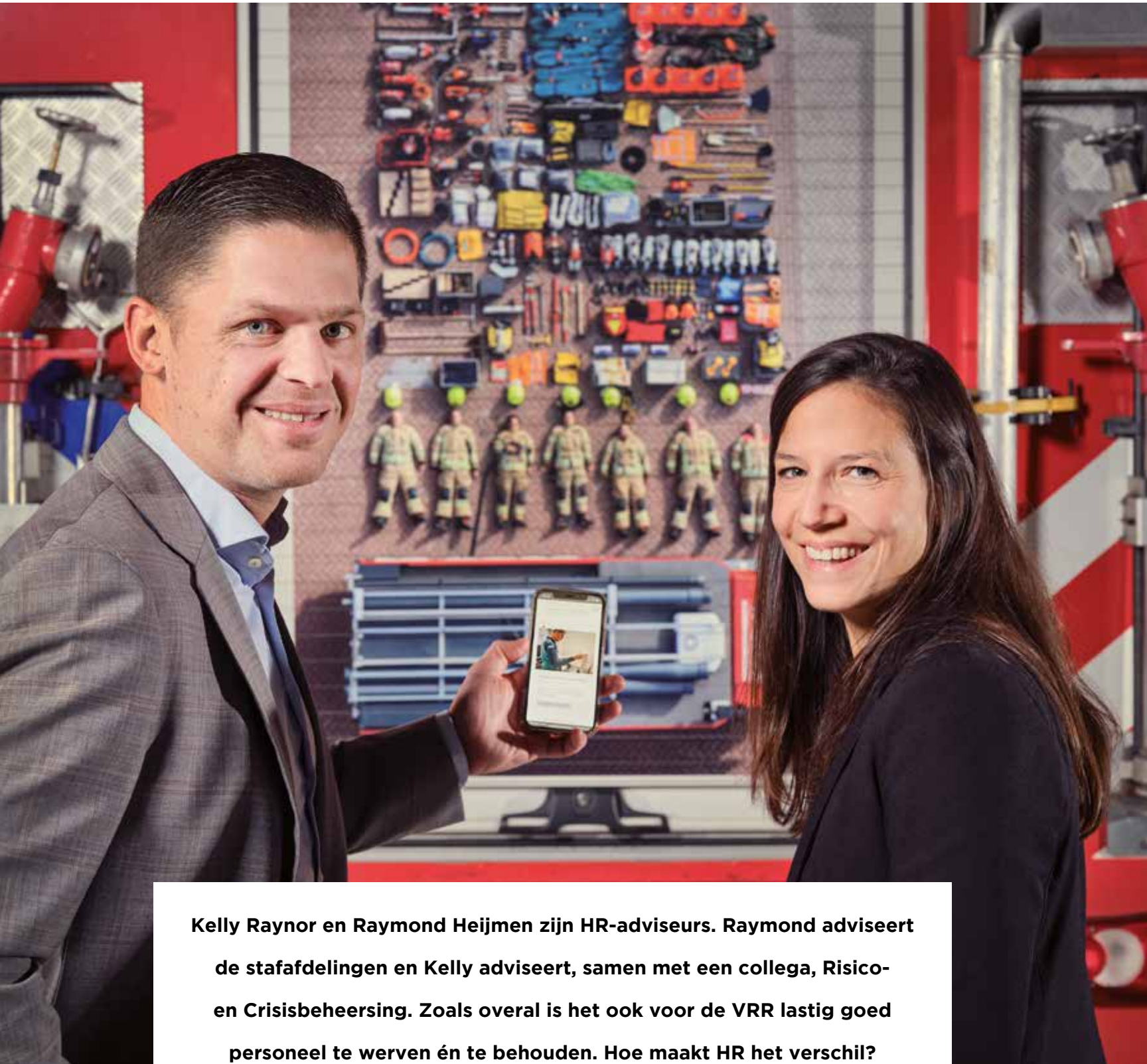


Luister hier het interview met Maurice de Beer in de NIPV Innovatiepodcast voor meer informatie over de digitale stad van de toekomst.



De werkdag van

Kelly Raynor en Raymond Heijmen



Kelly Raynor en Raymond Heijmen zijn HR-adviseurs. Raymond adviseert de stafafdelingen en Kelly adviseert, samen met een collega, Risico- en Crisisbeheersing. Zoals overal is het ook voor de VRR lastig goed personeel te werven én te behouden. Hoe maakt HR het verschil?

TEKST NIENTKE LANDRÉ
BEELD LENNAERT RUINEN

Lastig om goed gekwalificeerd personeel te vinden?

Raymond: “Zeker en dat zien we al jaren. Vooral bij de ambulancedienst zijn vacatures lastig in te vullen. De ambulanceritten nemen elk jaar verder toe, terwijl er steeds minder mensen beschikbaar zijn om die ritten te rijden. Dat geldt ook voor andere vacatures. Kreeg je vroeger honderden reacties op een vacature voor secretaresse, nu mag je blij zijn als je er tien hebt. De arbeidsmarkt zit in een kramp. Je móet je als werkgever zichtbaar opstellen.” Kelly: “Niet alleen het binnenkrijgen, maar ook het binnenhouden van mensen is een uitdaging. Recruiters proberen goede mensen weg te kapen. Dat zie je niet alleen bij ons, maar overal.”

Hoe zichtbaar, herkenbaar en aantrekkelijk is de VRR als werkgever?

Kelly: “Onze zichtbaarheid op de arbeidsmarkt is de laatste jaren sterk verbeterd. We zijn veel actiever op de socials en wervingskanalen. Maar ook fysiek zijn we zichtbaarder, bijvoorbeeld door te flyeren op de Wereldhavendagen.” Raymond: “Dat doen we vanuit ambitie en visie, maar ook uit noodzaak. In deze krappe arbeidsmarkt komen we niet meer weg met een standaard vacaturetekst. We moeten echt meer doen.” Kelly: “Dat geldt ook voor het warme welkom dat je nieuwe medewerkers wilt geven. Zo krijgen sinds kort alle vaste nieuwe medewerkers een welkomstpakket thuisgestuurd. Daar zit een welkomstkaart in en een EHBO-kit, gemaakt van oude dienstkleding van de brandweer en ambulance. Zo leggen we een link met onze kerntaken, terwijl we ook duurzaam bezig zijn.”

Nieuwe collega's krijgen ook nog een ander warm welkom, toch?

Raymond: “We hebben de onboardingsapp instAPP ontwikkeld. Een app voor nieuwe medewerkers met allerlei informatie over onze organisatie. Niet alleen hoe die in elkaar zit, maar ook praktische zaken. Wat kun je van je eerste werkdag verwachten? Heb je de NS Businesscard al aangevraagd?” Kelly: “De app moet nieuwe mensen een welkom-gevoel geven, vanaf hun selectie tot zo'n drie maanden na indiensttreding. Het leuke is dat Raymond en ik samen met een inmiddels

ex-collega de content en vormgeving hebben gedaan. Voor de naam hebben we intern een prijsvraag uitgeschreven.”

Raymond: “Voor de totstandkoming van de app hebben we met verschillende werkgroepen samengewerkt. De ene werkgroep hield zich bezig met informatievoorziening, de andere met het indiensttredingsproces en weer een andere met de introductie ná de eerste werkdag. instAPP is in co-creatie geboren.” Kelly: “De app is afgelopen juli gelanceerd, maar nog lang niet af. De basis ligt er en nu zijn we bezig met de doorontwikkeling.”

De app is voor de eerste drie maanden. Wat doen jullie om mensen lang aan de organisatie te binden?

Kelly: “Hier kan het jaargesprek aan bijdragen. Dat klinkt weinig revolutionair, maar tot nu toe hadden we een cyclus van drie gesprekken per jaar. De leidinggevende gaf aan het einde van het jaar een beoordeling over jouw functioneren. Met een uitgebreid, statisch, papieren formulier. We gaan binnenkort over op het jaargesprek.” Raymond: “Eigenlijk ben je continu met elkaar in gesprek. Dat kunnen overleggen zijn of koffiemomentjes, want die tellen net zo hard mee. En één keer per jaar neem je dan eens goed de tijd om met je leidinggevende het goede gesprek te voeren.”

Wat is er zo nieuw aan het jaargesprek?

Kelly: “Het is sowieso een dialoog, waarin maar zes open vragen centraal staan. Zoals: hoe kan ik me blijven ontwikkelen? En: zit ik nog op de juiste plek? Vragen die uitnodigen om te reflecteren en met elkaar een goed gesprek te voeren. Je staat niet alleen stil bij je huidige functioneren, maar ook bij je eigen ontwikkeling.” Raymond: “We hebben dit instrument uitgebreid getest bij twee afdelingen. Op basis daarvan hebben we besloten dit door te ontwikkelen voor de hele organisatie. We hebben een gezamenlijk kader waar het gesprek aan moet voldoen, maar de verschillende onderdelen van de VRR kunnen het aanpassen en inrichten naar wat voor hen werkbaar of wenselijk is.” Kelly: “Met dit soort projecten werken we als HR collega's van de verschillende teams samen. Het is een horizontale samenwerking, veel meer in verbinding met elkaar. Dat is ontzettend leuk en waardevol.”

de stelling **Innoveren is een must**

Voor de stelling van deze editie gaan wij in gesprek met drie medewerkers binnen de VRR. Wat vinden zij belangrijk als het over innovatie gaat en welk effect heeft het op hun eigen werk?



DEEPAK RAMPERSAD
VRIJWILLIGER BRANDWEER

Al 10 jaar is Deepak vrijwilliger bij de brandweerkazerne aan de Elektraweg in Maassluis. Hij is van huis uit chemicus en in het dagelijks leven werkzaam als vertegenwoordiger in chemicaliën. Hij vertelt graag over zijn vrijwilligerswerk: “Zo’n tien jaar geleden kreeg ik de behoefte wat voor de maatschappij te betekenen en zo ben ik bij de brandweer terechtgekomen. Het is fantastisch werk, ik mag telkens weer met grote jongensspeelgoed spelen!”

Over de laatste innovaties op de werkvloer is Deepak enthousiast: “De nieuwste tankautospuiter is een innovatief hoogstandje. Reed je vroeger op een wagen waarbij je met je blote handen de pompen en afsluiters moest bedienen, nu gaat alles elektronisch en via een tablet screen. Het vergt wat kennis, maar met wat geduld en uitleg kan iedereen het leren. Het is ook belangrijk dat je openstaat om te leren en met oefenavonden, een app-groep en toelichtingen per mail komen wij een heel eind. Dat is ook essentieel voor succesvol innoveren: samenwerken en geduld hebben.

Innovatie zie ik ook in nieuwe blustrainingen en methodieken. Ik vind het bijzonder dat er meer oog is voor de hygiënische- en mentale gezondheid van de hulpverlener. Waar de brandweerman altijd smerig en zwart van roet rondliep, is de werkomgeving nu schoner. Aan boord van de TAS is zeep en alcohol voor ontsmetting. En er is een extra wagen met schone uniformen. Niets gaat meer vies in de wagen. Ook bij heftige incidenten zijn wij bewuster van elkaar. Een bevelvoerder gaat nu anders om met verwerking. Dat is ook innovatie, op sociaal vlak. Een hele goede ontwikkeling.”



JORG VAN WAARDHUIZEN
BELEIDSADVISEUR BESTUURLIJKE ZAKEN

Jorg is programmamanager bij de afdeling crisisbeheersing en operationeel woordvoerder CoPI. Hij is aangesteld om de strategische doorontwikkeling van crisisbeheersing vorm te geven in de komende twee jaar: “Dit is omdat wij steeds vaker te maken hebben met een langdurige crisis, in plaats van de traditionele flitsramp.”

Kaders zijn noodzakelijk als het om innovatie gaat, stelt Jorg. “Je ziet bijvoorbeeld dat de kaders rond het verkennen van hybride werken niet helder zijn. Ik spreek liever af: Team A gaat zelfbedacht plan 1 verkennen en uitvoeren en Team B plan 2. Dan kom je op een afgesproken moment samen om te vergelijken. Dat is innoveren/experimenteren met een concreet doel. Deze vorm van experimenteren vereist een innoverende houding. Er is een bewuste houding nodig om innovatie op de werkvloer in te brengen. Innovatie is ook echt een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Wij kunnen niet zonder, want dan sta je stil als samenleving. Je moet op de hoogte blijven van de innovatieve ontwikkelingen. De VRR als hulpverleningsorganisatie heeft een meer reactieve houding, maar het is ook belangrijk om proactief trends te monitoren.

Als het gaat om toekomstige innovaties, wil ik graag de mogelijkheid naar een ‘mobile’ of ‘flexibele’ CoPI onderzoeken. Bij een grip 1 is het nu wachten op de fysieke aanwezigheid van de CoPI. Je zou een CoPI, afhankelijk van het incident, ook in kunnen laten stromen via een scherm. Technisch kan dat al, maar innovatie vergt ook durf. Het is belangrijk dat wij onszelf continu de vraag blijven stellen: doen wij dit omdat het hoort of omdat het helpt? Je moet er ook oog voor hebben dat het lastig is voor sommige mensen om mee te gaan in innovaties. Dit vergt ander leiderschap dan wij tot op heden hebben gevoerd. Een meer verbindende vorm van leiderschap.”



ROB ADAMS
LEIDINGGEVENDE FACILITAIR BEDRIJF

“Innoveren is absoluut een must”, reageert Rob op de stelling. Hij is al ruim 22 jaar werkzaam voor de VRR, waarvan de laatste tien jaar als Hoofd Facilitaire Dienst. “Wij opereren op het snijvlak van operatie en maatschappij. Dat betekent dat wij heel zichtbaar zijn. De ontwikkelingen op het gebied van safety, duurzaamheid en energie volgen elkaar snel op en daarom is zichtbaar innoveren onontkoombaar.

Innoveren doen wij dan ook volop. Met het elektrificeren van het voertuigpark, waarbij nu de kleine dienstvoertuigen al gefaseerd worden geëlektrificeerd. Dit is voor een TAS of een ambulance nog een grotere uitdaging, omdat veel apparatuur aan boord veel stroom nodig heeft, daar werken we nog aan. Maar ook het verbouwen van onze panden, waarbij vele al voldoen aan het C-energielabel of zelfs een A-label hebben. En ook het hybride werken leidt tot papierloos werken en het terugdringen van kilometers. Al deze stappen maken wij samen met mensen van de werkvloer, dé plek waar ook goede innovatieve ideeën vandaan komen.

Binnen de VRR hebben wij gelukkig voldoende nieuwsgierige en leergierige medewerkers die graag innovaties willen uitproberen. Zaken zoals drones of sonarapparatuur. Het is vooral belangrijk dat je de medewerkers op tijd betreft, direct en open communiceert en innovatie tastbaar maakt. Wij staan bijvoorbeeld aan de vooravond van het uitrollen van het Duurzaamheidsplan. Dit is een mooie gelegenheid een oproep te doen aan medewerkers die zich graag willen bezighouden met duurzame projecten en zich als ambassadeur binnen de organisatie willen inzetten voor duurzame initiatieven. Interesse om mee te doen? Geef het aan bij Jeannette Kruijthof. Innoveren kunnen wij alleen samen.”

Leven met tekorten, betekent **kleuren** buiten de lijntjes



V.L.N.R.: FLORIS LEENMAN, HIEN VAN LEEUWEN, LOU MANDERS

BEELD LENNAERT RUINEN

TEKST SIMONE LEEUWENKAMP

Alweer anderhalf jaar bestaat de afdeling Zorgkwaliteit en Innovatie, onder leiding van Lou Manders. “Fijn, want daarmee zitten zorg, kwaliteit en innovatie onder één dak en kunnen we efficiënt werken. Dat is momenteel hard nodig, want acute zorg staat onder druk. Enerzijds door een toename van de acute zorgvraag en anderzijds door een tekort aan zorgpersoneel. Die tekorten zullen de aankomende jaren blijvend zijn, daar moeten oplossingen voor komen.”

Het team bestaat uit zo'n 28 mensen. Drijvende krachten binnen dit team Hien van Leeuwen, medisch manager ambulancezorg, Floris Leenman, verpleegkundig specialist, en Lou Manders, manager Zorgkwaliteit en Innovatie, blikken terug op de eerste periode met het team.

Meer geld naar de zorg?

Op de hypothese dat het zorgtekort opgelost kan worden door er veel geld tegenaan te gooien, reageren de heren en dame eenvoudig: meer geld zorgt er niet voor dat de vergrijzing en verminderde zelfredzaamheid in de maatschappij zal veranderen. Er komt dus hoe dan ook een nog grotere zorgvraag op een al krappe, overbelaste markt. Daarnaast is er een personeelstekort en (chronisch) hoge werkdruk. Nieuwe mensen zijn bijna niet te vinden en daarnaast ook niet een-

twee-drie opgeleid. Ook al heb je nog zoveel geld, daar los je dit probleem niet mee op. Wel als je investeert in andere richtingen en ermee dealt dat er tekorten zijn.

Wat zijn die richtingen dan?

Monitoren op afstand terwijl de patiënt thuis is, zal in de iets verdere toekomst het beeld zijn. En slim omgaan met de nieuwste technologieën. In de tussentijd innoveert de zorg daar naartoe. Dat gebeurt op verschillende manieren:

Andere zorgverleners inzetten

Lou: “Het begint er natuurlijk mee beter en efficiënter samen te werken binnen de ARR. Floris werkt zowel op kantoor als op de ambulance. Zijn werkzaamheden zijn heel divers. Hij legt de verbinding tussen verschillende afdelingen en commissies, onder andere de

materialencommissie, afdeling Leren & Ontwikkelen en het Medisch Management. De volgende stap is mensen aannemen vanuit hoeken waar je eerder niet zocht. Denk aan Defensie, brandweer of artsen die willen werken op de ambulance. Hien: “Dat klinkt misschien niet revolutionair, artsen op een ambulance, maar dat is het wél. In Nederland werken er geen artsen op de ambulance, bij ons in de RAV gebeurt dit in pilotverband, waarbij artsen een aangepaste opleiding krijgen tot ambulanceverpleegkundige. Tja, innoveren is soms ook net buiten de lijntjes kleuren.”

Floris: “Ambulancewerk is vaak onvoorspelbaar werk, hier moet je goed op voorbereid zijn of worden. De naam van onze afdeling begint met kwaliteit, dat moet de basis zijn voor onze patiëntenzorg. We moeten nóg meer maatwerk leveren, dit kost veel tijd en energie maar is niet te voorkomen.”

Het team van Verpleegkundig Specialisten en Physician Assistant, ook onderdeel van deze afdeling, draait nu een pilot ‘VS/PA op straat’ om anderhalvelijnszorg een plek te geven binnen de ambulancedienst. Hun zelfstandige bevoegdheid zorgt ervoor dat zij extra handelingen mogen uitvoeren bovenop het Landelijk Protocol Ambulancezorg. Hierdoor kunnen patiënten soms thuis behandeld worden en dus ook thuisblijven.

Bestaande werksituaties verbeteren door inzet van nieuwe technologie
Floris: “We zijn druk bezig de werksituatie voor de verpleegkundigen te vergemakkelijken door inzet van nieuwe devices en technologie. De videolaryngoscoop is hier een voorbeeld van. We krijgen

veel positieve reacties over gebruikersgemak en succesvolle intubaties in een korte tijd. Ook is de aanbesteding voor mechanische thorax-compressie in volle gang. Binnenkort starten we met kant-en-klare medicatie die gebruikt kan worden tijdens reanimaties. Deze ready to administer-medicatie maakt het werken nog makkelijker en veiliger in acute situaties. En dat allemaal naar aanleiding van vragen, opmerkingen en meldingen vanaf de werkvloer. Dus kom maar door met alle nieuwe suggesties. Niet dat we nu stilzitten hoor, maar dit is dus onder andere wat ons team oplevert.”

Track and trace van ambulances
Wat de werksituatie verder gaat vergemakkelijken is de digitale vooraankondiging en gegevensuitwisseling tussen ambulance en SEH. Hiermee kunnen digitale ritformulieren, controles en ECG’s direct ingezien worden in het EPD in het ziekenhuis. Zelfs verwachte aankomsttijden zijn live te zien. Zo kan het ziekenhuis zich voorbereiden op de komst van verschillende ambulances, kunnen kamers vrijgemaakt worden en kan de overdracht sneller en efficiënter gebeuren. Het meest ideale scenario is dat je bij aankomst in de ambulancesluis op een soort Schipholbord kunt zien naar welke SEH-kamer je mag en hoeveel minuten het duurt voordat je daar naartoe mag. “Hoe mooi zou dat zijn”, stelt Hien. “Als koploper zijn we dit project samen met drie ziekenhuizen een jaar geleden gestart. Inmiddels worden de best practices en lessons learned van ons koploperproject verder regionaal en landelijk uitgerold.”

Aandacht voor werkgeluk
“Dat klinkt idyllischer dan het is”, zegt Floris. “Het zit hem in simpele dingen en dan niet wat er in je

kerstpakket zit. Gewoon, dat je echt gehoord wordt. Dat erkend wordt dat de zorg soms overloopt, de diensten te druk zijn, patiënten soms te veeleisend zijn, de rek eruit is. Niet oppoetsen, maar een echt gesprek. Kijken waar je nog kan helpen, laten zien wat er lukt en waar men mee bezig is. Dat.”
Hien: “Wij kunnen het verschil maken voor patiënt en collega. Wij zijn een onderdeel van een grote keten, waarin veel gebeurt. Maar soms komt dat onvoldoende terecht op de werkvloer. Nu is het soms nog zo dat er een soort wij/zij-instelling is: jullie hebben dit bedacht en nu moeten wij het uitvoeren. Maar we doen het samen en we moeten blijven beseffen dat wij allemaal



BEELD KEVIN VERVOORT

gekozen hebben voor dit werk omdat we een hart voor acute zorg hebben.”

De distributieriem in de motor

Lou: “Qua omvang zijn we niet groot, zeker niet als je kijkt naar de grootte van de disciplines om ons heen, zoals ziekenhuizen, specialisten en GGZ. Qua plek hebben we echter wél een essentiële rol. Het is als de distributieriem in een motor. Die loopt tussen de krukas en de nokkenas. Als die breekt, loopt de motor vast. Wij doen de eerste triage en het vervoer. Wij weten of iemand gedotterd, gegipst of beademd moet worden en waar hij

of zij het beste heen kan. Via welke route en met welk vervoersmiddel. Dat doen wij. En nee, wij zijn niet de gele ambulancetaxi. Wij zijn een bedrijf met medische professionals. Daarom zitten we aan tafel bij alle ketenpartners. Om nauwer samen te werken in de keten, om onze plek te claimen als ambulancezorg.”
Floris: “Daar kan iedereen aan meewerken. Blijf nieuwsgierig! Vraag, mail, bel. Misschien kunnen we niet alles (direct) oplossen, maar we hebben jullie positieve bijdrage en input wel nodig.”

Hien besluit met een uitnodiging: “Onze afdeling is te vinden op de vierde verdieping aan de Breslau. Kom een keer binnenlopen. Maar

mailen kan ook: mma@vr-rr.nl of vsaz@vr-rr.nl. En wees een beetje lief tegen elkaar, dit maakt het dagelijkse leven meteen een stuk mooier en leuker.”

Bekijk hier de video van de training met de videolaryngoscoop.



nieuwe inzichten

De digitalisering van de Zorgmeldkamer



TEKST NIENKE LANDRÉ
BEELD LENNAERT RUINEN

Wat in coronatijd uit nood werd geboren, is inmiddels zo succesvol dat het een blijvertje is geworden: de digitalisering van de Zorgmeldkamer. Marjolein Mout, verpleegkundig centralist bij de Meldkamer Ambulancezorg (MKA), is hier van meet af aan bij betrokken.

Marjolein coördineert bij de Meldkamer Ambulancezorg de aanvragen van zorgprofessionals voor niet-spoedeisende ambulanceritten. Toen drie jaar geleden de coronacrisis losbarstte, is deze voorheen integrale activiteit (de zogeheten Zorgmeldkamer) uit het MKA-proces getild. “Het was de bedoeling de spoedmeldkamer zo twee maanden te ontlasten”, vertelt Marjolein. “Maar het beviel zo goed, dat we het zo hebben gelaten.”

DIGITAAL FORMULIER

Momenteel vragen de zorgprofessionals niet-spoedritten nog telefonisch aan. Nu kijken we naar de digitalisering van deze aanvragen. “Dat gebeurt via een digitaal formulier, dat inmiddels uitgebreid is getest. Het formulier bestaat uit vier tabbladen en pas als het ene tabblad volledig is ingevuld, kun je naar het volgende. Het zijn dynamische vragenlijsten die de zorgprofessionals zelf invullen. Dat scheelt de centralisten ontzettend veel tijd. Normaliter hebben wij zo’n zorgprofessional aan de lijn en die zegt bijvoorbeeld dat haar patiënt naar het Erasmus MC moet. Als ze niet weet naar welke afdeling precies en ze moet dat opzoeken, zitten wij soms wel tien minuten te wachten. Met een digitale aanvraag zoeken aanvragers alle gegevens in hun eigen tijd op.”

DIGITALE PLANMODULE

Digitaal aanvragen werkt niet alleen sneller, het biedt ook meer overzicht. En de formulieren zijn gekoppeld aan de Module Rit Planning (MRP), een digitale planmodule waar we al mee werken. “Die planmodule hebben we zelf laten bouwen en daarin zijn al onze wensen verwerkt. Zoals de actuele verkeersinformatie, zodat we de verwachte rijtijden bij verkeersdrukte kunnen monitoren. Zodra ritten in het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem staan, waar de meldkamers van politie, ambulance en brandweer mee werken, dan communiceert dat systeem met onze planmodule en koppelt de ritten aan beschikbare ambulances. Zo krijgen we voor elke

ambulance een soort dagplanning. De planmodule verversst elke dertig seconden en geeft dus een actueel beeld.”

VEEL BELANGSTELLING

Marjolein is vanaf dag één betrokken bij de ontwikkeling van de digitale planmodule. “Heel leuk en interessant. We hebben het Ikazia Ziekenhuis bereid gevonden dit jaar of begin 2023 proef te draaien. Als de eerste test goed gaat, gaan we het uitbreiden naar andere ziekenhuizen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat alle ziekenhuizen hiermee gaan werken. Ik heb al presentaties over de planmodule aan meldkamers elders in het land gegeven en daar is er veel belangstelling voor. Heel bijzonder dat ik dit vanaf het begin heb zien groeien tot wat het nu is ... en straks zie ik wat het nog gaat worden.”

***“We hebben het
Ikazia Ziekenhuis
bereid gevonden dit
jaar of begin 2023
proef te draaien.
Als de eerste test
goed gaat, gaan
we het uitbreiden
naar andere
ziekenhuizen.”***

compliment

Nieuw: een producten- en dienstencatalogus (PDC). Gemeente Capelle aan den IJssel is er blij mee!



V.L.N.R.: RENÉE TURIE, GOOS JANSSEN

TEKST HAROLD JOËLS
BEELD LENNAERT RUINEN

Dit najaar lanceerde de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) voor het eerst een producten- en dienstencatalogus (PDC) voor de bevoegde autoriteiten en andere ketenpartners. Renée Turien, Unithoofd Vergunningen, Toezicht en Handhaving bij de gemeente Capelle aan den IJssel is blij met deze nieuwe catalogus.

Het kostte zo'n tweeëneenhalf jaar om de PDC te ontwikkelen. De catalogus beschrijft de producten en diensten die de VRR kan leveren in het kader van de Omgevingswet, die op 1 juli 2023 ingaat. Voorbeelden zijn een advies omgevingsvergunning of een advies externe veiligheid. Ook biedt de PDC de VRR de mogelijkheid gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over specifieke risico's. In december wordt de PDC digitaal gelanceerd.

COMPLIMENT

De PDC is het resultaat van hard werken. Dat alleen al verdient een compliment, vindt Renée: "Het is een heel handig overzicht voor de gemeente. Zo is het voor ons duidelijk in welke gevallen wij welke diensten en producten bij de VRR kunnen gebruiken. Naast overzicht, biedt het ook veel inzicht. De servicenormen en termijnen die de gemeente hanteert sluiten goed aan en dat is heel fijn. Daarnaast vinden wij het positief te zien dat er ook maatwerk mogelijk blijft voor bijvoorbeeld spoedaanvragen. Voor de gemeente is dat erg belangrijk."

De catalogus zorgt voor helderheid en transparantie over de producten en diensten die de VRR kan leveren. Ook biedt zij klanten duidelijkheid wat zij van de VRR kunnen verwachten. Renée: "De catalogus geeft duidelijk aan wat wij krijgen, wat de doelstelling en het resultaat zijn, wie de procesverantwoordelijke is, welke deeladviezen noodzakelijk zijn, welke wet- en regelgeving daarin van toepassing zijn, wat de behandeltermijnen zijn en wie de betrokkenen zijn."

OMGEVINGSWET

De PDC richt zich op de nieuwe Omgevingswet. Volgens Goos Janssen, teamleider Risicobeheersing bij de VRR, krijgt de veiligheidsregio in deze nieuwe wet een rol als adviespartner: "Het is belangrijk dat we het gesprek met de bevoegde autoriteiten aangaan. We moeten transparant zijn over de werkzaamheden, titels, wetgeving en termijnen. Dan weten we allemaal waar we aan toe zijn." Door de nieuwe wet wordt samenwerking nog belangrijker, benadrukt Renée: "Het is noodzakelijk dat processen, mogelijkheden en manieren waarop we

met elkaar gaan werken straks helder zijn. Voor ons is de PDC handig om te kijken waarvoor we de VRR in kunnen of moeten schakelen."

Met de invoering van de Omgevingswet gaan de beslistermijnen voor de overheid naar acht weken. Snelheid in samenwerking is daarom een voorwaarde, zegt Renée. De PDC is hierbij een hulpmiddel. "Je ziet bij de nieuwe wetgeving dat er van de overheid wordt gevraagd snel en integraal te werken. Als je een helder overzicht hebt en afspraken maakt met elkaar, helpt dat in het proces. Het is voor ons goed te zien dat de producten en diensten aansluiten op de termijnen waar wij ons als gemeente aan moeten houden."

ZAAKGERICHT WERKEN

De PDC, de grondslag onder het zaakstelsel van de VRR, is gebaseerd op het VNG-model van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en op de zaaktypecatalogus van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV). Die laatste wordt gebruikt door gemeenten. En dat betekent dat de VRR in de PDC dezelfde taal spreekt als gemeenten. Volgens Goos zorgt dit ervoor dat veel gemeenten de termen direct kunnen overzetten naar hun eigen zaaktypencatalogus: "Dezelfde taal spreken met de gemeenten zorgt voor duidelijkheid en transparantie."

De VRR heeft naast het ontwikkelen van de PDC ook een zaakgerichte applicatie voor vergunningen, toezicht en handhaving aangeschaft. Deze VTH-applicatie wordt binnenkort ingericht op basis van de PDC. Goos: "Zaakgericht werken, zoals bij veel gemeenten, doen wij bij de VRR nu ook. Dit sluit dus goed aan. Het zou mooi zijn als we met de komst van de Omgevingswet veel meer digitaal met elkaar gaan samenwerken."



Scan de QR-code voor meer informatie over de Producten- en Dienstencatalogus.

De een komt net kijken in het vak, terwijl de ander al 22 jaar in het vak zit. Beiden werken in de informatiemanagement bij het Multi Intelligence Center (MIC), waar ze bijdragen de juiste informatie in de juiste vorm op het juiste moment bij de juiste personen te krijgen. Hoe kijken ze naar hun vak? Wat is de afgelopen jaren opgevallen en hoe kijken zij naar de toekomst?



NIEUW TALENT MAUD STERRENBORG

‘Ik moest wel wennen aan alle afkortingen’

“Ik werkte naast mijn studie Filosofie parttime als evenementenbeveiliger. De veiligheidssector vond ik altijd al interessant. Een jaar geleden ging ik aan de slag bij MIC als communicatiemedewerker. Het jaar bracht mij allerlei nieuwe inzichten. Informatiemanagement lijkt simpel; informatie moet van punt A naar punt B. Maar je moet van alles definiëren. Wat is de juiste informatie eigenlijk? Wie is de juiste functionaris? Wat is het juiste moment? Ik heb geleerd dat er van alles fout kan gaan. Het luistert nauw. Informatie moet ook op de juiste manier worden geduid om te voorkomen dat het verkeerd wordt geïnterpreteerd. Dit maakt het werk heel uitdagend.

Iets waar ik aan moest wennen tijdens mijn eerste maanden bij MIC, zijn de afkortingen. Ik heb vanaf het begin een lijst bijgehouden met allerlei afkortingen, zodat ik de experts goed zou begrijpen.”

RESPECT

“Een belangrijke drijfveer voor mij is het meewerken aan een project dat waardevol is voor de samenleving. Ik heb daarom veel respect voor mijn collega's. Zij hebben vaak veel kennis waar ik van kan leren. Het is ook goed om met een frisse blik naar een probleem te kijken. Dan

is het fijn als de collega's daarvoor openstaan. Naast creativiteit is structuur een vereiste bij dit werk. Bij MIC moet je buiten de gebaande paden denken. Hierbij ben je steeds bezig met associëren en nieuwe invalshoeken. Het is belangrijk dat je erna ook weer structuur aanbrengt.

Ik schrijf ook artikelen voor op de website, trouwens. Interviewen is dus onderdeel van mijn werk. Mijn eerste interview duurde twee uur. Daarin kwamen veel interessante uitspraken naar voren. Uiteindelijk passen er maar een paar in het artikel. Soms is het dus ook verstandig om van tevoren al te structureren zodat je het ook makkelijker voor jezelf maakt.”

GROTE VERSCHILLEN

“Toen ik hier net kwam werken, hoorde ik dat er grote verschillen zijn tussen de veiligheidsregio's. Ik heb het idee dat veiligheidsregio's best wel zelfstandig werken. MIC wil juist proberen samenwerking tussen de regio's te bevorderen. Het interessante ervan is dat je pas zelfstandig je taken kunt uitvoeren als je van tevoren wordt meegenomen in het geheel. Zo weet iedereen wat het doel en hun bijdrage is. Daarvoor is dus ook samenwerking nodig.”

ROUTINIER SANDRA BREET

‘De uitdaging is informatie te interpreteren’

“Ik werk inmiddels 22 jaar in informatiemanagement. Ik heb de opkomst van online en de daarmee toenemende beschikbaarheid van informatie van dichtbij meegemaakt. Er is tegenwoordig steeds meer en sneller informatie beschikbaar op elke denkbare plek. Ik vind het dan ook fantastisch om te zien welke data we bij een ramp of crisis tevoorschijn kunnen halen. Vervolgens is het de uitdaging om deze informatie te interpreteren.”

CREATIEF

“In informatiemanagement is het ontzettend belangrijk dat je creatief bent. Ik kijk goed naar welke innovaties er zijn en hoe ik die kan gebruiken in het werkveld. Hoe kan ik een bepaalde ontwikkeling gebruiken voor de organisatie? Vroeger had je een aantal lijsten en overzichten in Excel en dat was het. Tegenwoordig is het zoveel groter en meer. Er bestaan nu data-analyses, scenariovorming, videobeelden en livestreams. Dit is ontzettend boeiend.”

BIJDRAGE AAN VEILIGHEID

“De stap naar MIC, die ik vorig jaar zette, was voor mij een logische keuze. Ik werkte namelijk bij team crisisbeheersing bij Veiligheidsregio Zuid-Holland

Zuid. Ik vind het mooi dat ik met mijn werk bijdraag aan veiligheid. Dit is ook altijd de reden geweest dat ik binnen het veiligheidsdomein wilde werken. Ik vind het een luxe dat ik als vrouw in Nederland 's avonds in het donker alleen naar huis kan fietsen en dat kinderen op straat kunnen spelen. Ik denk dat MIC de toekomst is, vooral door de snelle ontwikkelingen in het informatiedomein. We kunnen nu nog niet zien hoe het er over tien jaar uitziet. Maar ik denk dat we hulpverleners echt kunnen helpen om hun vak op straat beter en sneller te doen.”

NIEUWSGIERIG

“Het is fantastisch om met jonge en nieuwe collega's samen te werken. Zij hebben vaak een frisse blik. Ik kan hen vervolgens een stuk ervaring meegeven. Zo kan ik vertellen of iets al een keer eerder is gedaan. Of hoe we een project in het verleden oppakten. Ik vind dat je vaak veel van elkaar kan leren, waardoor je elkaar versterkt. Wat ik de nieuwe talenten in het vak wil meegeven? Blijf een leven lang leren en blijf vooral nieuwsgierig. Stel vragen over waarom dingen gebeuren en waarom mensen dingen op een bepaalde manier doen. En doe vooral geen aannames, want daar zit altijd het gevaar in.”



De mens en zijn machine/materiaal

Veilige Leefomgeving, een nieuwe afdeling met hoge ambitie



KIKI CAPELLO (OP VOORGROND) MET DE LEDEN VAN HAAR AFDELING

Samen werken aan een veilige leefomgeving:



Initiatieven bedrijven binnen een veilige leefomgeving:



Ontwerpprincipes om te komen tot een veilige leefomgeving:



TEKST JOAN VAN WINSEN
BEELD LENNAERT RUINEN

De afdeling Veilige Leefomgeving (VLO) draait sinds maart dit jaar. Hoofd van de afdeling is Kiki Capello. Zij vertelt graag waarom de komst van de afdeling nodig is. Kiki is geen groentje, zij werkt zo'n zeventien jaar bij de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en bekleedt naast haar huidige functie nog een aantal piketfuncties, waaronder die van regionaal operationeel leider. Daarnaast weet Kiki als moeder van vier kinderen wat aanpakken is en stroopt haar mouwen graag op voor een uitdaging.

Kiki vertelt hoe de afdeling tot stand is gekomen en waarin deze voorziet: "De reden voor een nieuwe afdeling VLO is een combinatie van factoren. Zo is er sprake van maatschappelijke ontwikkelingen als de energietransitie, vergrijzing en klimaatadaptatie. Deze ontwikkelingen hebben effect op de fysieke veiligheid. Vanuit het oogpunt van risicobeheersing wil de Veiligheidsregio in een vroeg stadium meedenken om risico's op onveilige situaties zoveel mogelijk te voorkomen. En als zich toch een incident voordoet, willen we ervoor zorgen dat het incident beperkt wordt.

Ons doel is zo vroeg mogelijk bij een ontwikkeling betrokken zijn. Daar is vaak de meeste veiligheidswinst te behalen en kunnen we adviseren gericht op maatwerk. Wij willen de bevoegde gezagen ondersteunen in de realisatie van hun ruimtelijke ambities en samen met hen en andere belanghebbenden ervoor zorgen dat dit op een veilige manier wordt gerealiseerd.

RUIMTELIJK DOMEIN

Een Veilige Leefomgeving is een omgeving waar inwoners veilig kunnen wonen, werken, reizen en recreëren en onze hulpverleners effectief en veilig kunnen werken. "Daarnaast", stelt Kiki, "kijken we in het ruimtelijk domein naar zaken die samenhangen met fysieke veiligheid. Bijvoorbeeld: of tijdens een incident de continuïteit van de samenleving in gevaar komt en er effectieve hulpverlening mogelijk is. Tijdens de ontwerpfase kan de VRR meedenken over vragen als: kan de brandweer makkelijk het terrein op om een brand te blussen? En: hoe realiseren we vlucht- of schuilmogelijkheden? Als we constateren dat een of meer indicatoren niet optimaal zijn, gaan we na wat dit kan betekenen en adviseren we welke maatregelen genomen kunnen worden."

OMGEVINGSWET

De komst van de Omgevingswet heeft gevolgen voor de veiligheidsregio's. Ziet Kiki kansen bij de komst van de nieuwe Omgevingswet? "Zeker. Er komt meer ruimte voor maatwerk, lokale ideeën en het ontwikkelen van initiatieven. Dit vraagt afstemming met alle partijen die daar belang bij hebben. Ons belang is fysieke veiligheid

voor inwoners en hulpverleners. Wij zijn expert op het gebied van fysieke veiligheid. Niet alleen vanuit onze wettelijke taken, maar ook doordat wij actief zijn op alle schakels binnen die veiligheidsketen – zowel op risicobeheersing als repressie. Ook sluiten we aan bij instrumenten van de Omgevingswet om het belang van fysieke veiligheid te borgen."

AMBITIE

De ambitie van de nieuwe afdeling is hoog. Kiki: "We moeten goed aansluiten bij de buitenwereld. We hebben daarbij gekeken hoe andere organisaties, zoals het Havenbedrijf Rotterdam, DCMR en politie, dat doen. Een gemeente mag van ons verwachten dat zij niet hoeven te 'shoppen' langs afdelingen en specialismen voor een advies. Zij weten vaak niet eens welke afdeling bij de VRR zij waarvoor nodig hebben. De komst van accountmanagers zorgt ervoor dat mensen voortaan maar één contactpersoon hebben. Dat vraagt om zichtbaarheid en dat vergt een andere werkwijze en nieuwe competenties van medewerkers. Voor onze afdeling is een faciliterende regierol weggelegd. Binnen de veiligheidsregio en het domein risicobeheersing zijn er verschillende specialismen. Bij een initiatief kan het zomaar zijn dat meerdere specialismen adviseren. Dat willen we graag integraal, dus met meerdere specialismen tegelijk, in afstemming doen. Wij brengen in kaart wie betrokken moet worden, welk specialisme waar moet aansluiten en wat de termijnen daarvoor zijn. Naast fysieke veiligheid borgen in het ruimtelijke domein en zorgen voor samenhang en integrale advisering hebben we als afdeling ook een aantal specialismen waar we zelf op adviseren. Naast de klassieke advisering op externe veiligheid (gevaarlijke stoffen) met effecten op de omgeving, adviseren we ook op luchtvaartveiligheid en klimaatadaptatie."

DE BOER OP

Het opzetten van een nieuwe afdeling was een uitdaging, vertelt Kiki tot slot. "Gelukkig doe je dit ook niet in je eentje. We zijn met een hele club de boer op gegaan. Met gemeenten en interne afdelingen gaan praten. Hoe zien jullie die samenwerking? Wat is daarvoor nodig? Waar moet de samenwerking aan voldoen? Wat mogen zij verwachten? Voor mij persoonlijk was het volmondig 'ja' op het inrichtingsplan vanuit de directieraad echt een succesmoment. Wij gingen eind 2020 van start met kwartiermaken, hebben ons gevormd ten tijde van corona. Dat is behoorlijk lastig geweest, zeker als het gaat om de contacten naar buiten toe. Ik ben er trots op hoe wij dat samen hebben gedaan en waar we nu staan. Het zijn tenslotte de mensen die het doen."

Innoveren is vernieuwen

REMCO VAN WERKHOVEN, HOOFD ONDERZOEK EN ANALYSE BRANDWEER



TEKST SIMONE LEEUWENKAMP
BEELD ERIC FECKEN

Innoveren is producten, diensten en/of bedrijfsprocessen vernieuwen. Je innoveert waarschijnlijk al heel vaak, want innovatie is meestal een kleine verbetering die nieuw is voor jouw bedrijf. Vaak denkt men dat innovatie alleen iets is voor grote, commerciële bedrijven of dat het om een uitvinding moet gaan. Dat is lang niet altijd zo. Remco van Werkhoven, Hoofd Onderzoek en Analyse bij de Brandweer, licht dat toe aan de hand van het innovatieve denken en handelen bij de brandweer.

“Innovatie is een mindset, een manier van denken. Daar zit geen haast of druk of moeten achter, maar wel een onwaarschijnlijke nieuwsgierigheid en open houding. Wat het vooral niet is, is alleen spullen, gadgets of een specialisme dat is voorbehouden aan een team of afdeling. Sterker nog, het is iets van de hele organisatie. Hoe meer we mensen en ervaringen kunnen verbinden, hoe beter innovatieve ideeën kunnen groeien en rijpen. En hoe meer succesvolle oplossingen er zullen zijn. Het begint dus met mensen bekend te maken met innovatie. Een succesvolle en lerende organisatie doet dat.”

NIET ENKEL LULLEN, OOK POETSEN

“Goed, innovatie heeft natuurlijk ook mooie technologische ontwikkelingen als resultaat. Zaken die het leven beter en gemakkelijker maken. Ook bij de brandweer. Denk aan de aanrijtiden-server, die inmiddels succesvol geïmplementeerd is. Doordat we

nu op actuele voertuigposities kunnen alarmeren, in plaats van op de dichtstbijzijnde kazerne, is de burger verzekerd van de snelste hulp op dat moment. Een volgende stap kan zijn dat we, uit het oogpunt van restdekking, in plaats van het dichtstbijzijnde voertuig, bij bepaalde incidenten juist een voertuig iets verder weg alarmeren. Dan blijft het dichtstbijzijnde voertuig dus gereed voor inzet ‘voor de rest’. Als we dit gaan doen, zijn we daarin de eersten in Nederland.”

TEAM DIGITALE VERKENNING

“En neem nou het team Digitale Verkenning (TDV), we hebben naast drones nu ook een blusrobot en een onderwaterdrone (ROV met sonar). Handig, als je onder een constructie, schip of platform, oftewel onder water moet bekijken wat de situatie is. Voordat een duiker erin ligt, heb je met zo’n robot al een beeld. Je hoeft geen mensen meer onnodig in te zetten voor risicovolle operaties, en de duiker blijft fit voor de inzet.”

“Doordat we nu op actuele voertuigposities kunnen alarmeren, in plaats van op de dichtstbijzijnde kazerne, is de burger verzekerd van de snelste hulp op dat moment.”

“Innovatie is een mentaliteit, dat kun je niet afdwingen. Wel stimuleren, door mensen vertrouwen en bijvoorbeeld rommeltijd te geven. Tijd om met anderen te brainstormen en dingen uit te proberen.”

IS DAT OOK INNOVATIE?

“Je hebt ook innovaties die je misschien niet als zodanig zou bestempelen, maar die minstens zo baanbrekend zijn als de duik- of blusrobot. Dat zijn sociale innovaties, ofwel op een andere manier naar je werk kijken. De brandweer gaat steeds meer van lijnmanagement naar processturing. Dit komt onder andere tot uiting in de nieuwe organisatie-inrichting Brandweer Toonaangevend. Dat is voor andere organisaties wellicht gesneden koek, voor een van oudsher hiërarchisch organisatie als de brandweer is het dat zeker niet. We komen er wel. Je ziet het nu al gebeuren, mensen van de inhoud die van een bepaald thema of proces de verantwoordelijke zijn, daarvoor de ruimte en het vertrouwen krijgen en die verantwoordelijkheid ook nemen en invulling geven.”

EEN SLAGER DIE ZIJN EIGEN VLEES KEURT?

“Ik hoop dat het innovatieve denken en handelen over een paar jaar net zo normaal is als dat de afdeling Onderzoek en Analyse er is. Wij hadden in het begin ook de wind niet mee, laten we maar zeggen. Want: waarom zou de brandweer zichzelf gaan onderzoeken en analyseren? Nou, omdat je daarvan kunt leren. Niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief. Het zit in ons bloed om op incidenten af te rennen, maar er naderhand langer bij stil staan heeft echt meerwaarde. En natuurlijk komen dan ook de zaken naar voren die voor verbetering vatbaar zijn. En ook niet alle bevelvoerders stonden te juichen bij het invullen van (nog een) vragenlijst in het Incident Registratie Systeem (IRS). Maar allengs werden die lijsten slimmer en korter, en de uitkomsten specifieker. Kijk en toen konden we analyses maken met meerwaarde, hadden we data die ons gevoel onderbouwden. Onderbouwingen waar we vervolgens gericht op konden acteren en in investeren. Het was bijvoorbeeld frappant te zien dat in coronatijd er een verschuiving was in incidenten. Er waren veel meer binnenbrandjes, omdat mensen veel meer thuis waren. Ook zag je uit de cijfers dat de brandweer de ambulance veel vaker ondersteunde. De kwalitatieve incidentonderzoeken zitten anders in elkaar. Wij onderzoeken incidenten. En het is bij ons pas een incident, als de brandweer zelf verrast is door een onverwachte of onwenselijke gebeurtenis. Wij doen dus onderzoek naar alle branden en incidenten in de regio. Met de kennis die wij opdoen, kunnen anderen weer betere beleidskeuzes maken.”

EEN VEILIGE LEEROMGEVING, DAT IS SLIM

“In de loop der jaren is er ook echt een meer open leeromgeving gecreëerd. Mensen durven zaken meer te benoemen en mogen ook fouten maken. Dat hoort er ook bij. En het dan vervolgens beter doen natuurlijk. Afijn, innovatie is een mentaliteit, dat kun je niet afdwingen. Wel stimuleren, door mensen vertrouwen en bijvoorbeeld rommeltijd te geven. Tijd om met anderen te brainstormen en dingen uit te proberen. Wat ook helpt, is om eens fysiek in een andere omgeving te gaan werken. De zinnen te verzetten. En zo hebben we nog veel meer tips. Sterker nog, we hebben zelfs een apart SLIM lab. En SLIM staat voor Samen Leren van Incidenten is een Must. De laatste tijd wordt deze naam steeds vaker gelinkt aan Samen Leren Innoveren is een Must, waarbij we aan de hand van design thinking groepen uitdagen anders naar een bestaand probleem te kijken. En elk team dat ervan gebruik heeft gemaakt, is enthousiast. ‘Deze manier van aanpak is zo veel fijner’, of: ‘Dit geeft echt resultaten die we anders nooit bedacht of



bereikt hadden’. Als je ook wilt dat je goede ideeën meerwaarde krijgen, stuur dan een mail naar slim@vr-rr.nl. Dan faciliteren we dat.”

EEN DIGITALE TWEELINGSTAD

“Maar we pakken het ook groter aan. Wist je bijvoorbeeld dat de gemeente Rotterdam een digitale versie van de stad aan het bouwen is? Een ‘digital twin’ heet dat [zie ook Samenwerkingspartner op blz. 8, red.]. In die digitale stad vind je alle gebouwen, leidingen, wegen. En straks ook waar de mensen zich bevinden als die stad gekoppeld wordt aan sensortechnologie. Daar is de stad natuurlijk van vergeven. Overall check je in: in hotels en overheidsgebouwen, bij meerpalen, parkeergarages en het openbaar vervoer. In zo’n digitale omgeving wordt het nog beter mogelijk een realistisch en

grootschalig rampscenario te oefenen met alle hulpdiensten, die in het echt nooit uitvoerbaar zou zijn. Omdat dat bijvoorbeeld te duur zou zijn of te veel onrust zou veroorzaken. Als veiligheidsregio vormen we hierin een belangrijke partner. Intussen investeren we ook in Europese samenwerkingsverbanden en in samenwerking met partners zoals de Gezamenlijke Brandweer, het Havenbedrijf en het bedrijfsleven.”

SAMEN

“Kortom, innovatie is zowel veelomvattend als simpel. Je moet blijvend nieuwsgierig zijn, niet bang zijn om fouten te maken en het vooral samen doen. Innovatie kan alleen tot stand komen in een organisatie die daar ook de gelegenheid en faciliteiten voor biedt en er blijvend aandacht voor heeft. Volgens mij gaat dat hier wel goed en kunnen we samen nog mooie stappen zetten.”

DE PARELS VAN ONS WERK

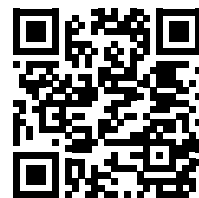
We doen het goed bij de VRR en we maken mooie stappen in ons werk én de ontwikkeling van onze organisatie! Dit keer in Kort Nieuws maar eens een kleine [en zeker geen complete!] opsomming van wat parels in ons werk.

DOORSTART PROJECT VEILIGE HOOGBOUW

We bouwen in onze regio steeds hoger en complexer en dus heeft de brandweer meer kennis nodig om adequaat te kunnen blijven optreden. Een gebouw moet preventief en organisatorisch op orde zijn voor de veiligheid van de gebruikers én om een goede brandweerinzet mogelijk te maken. Daarom maakt het project Veilige Hoogbouw een doorstart met een vernieuwd toetsingskader en repressieve inzetprocedure. In de werkgroep werkt een brede vertegenwoordiging van vakafdelingen van de VRR samen met de gemeente Rotterdam. Naast deze werkgroep, zit de VRR ook in de landelijke taskforce Hoogbouw.

Het eerste concept van het hernieuwde toetsingskader, Visie Hoogbouw+, is klaar. Er wordt nu nog gewerkt aan de inzetprocedure. Veranderingen in die procedure kunnen we vervolgens meenemen in het volgende concept toetsingskader. Ook zijn er de afgelopen maanden verschillende praktijktests gehouden met onder meer een smokestopper, high-rise nozzle, en afleggen met O-bundel. En verder worden preventieve concepten doorvertaald naar repressieve beslismomenten. Dit alles voor meer inzicht op de inzetprocedure die wordt uitgewerkt. Het plan is de procedure eind 2022 klaar te hebben, maar kwaliteit is belangrijker dan snelheid. Als alles klaar is, gaat de taskforce implementeren. Dit in nauwe samenwerking met de afdeling Vakbekwaamheid, die ook nu al nauw betrokken is bij het project.

Meer weten? Neem dan contact op met Rogier Piek of bekijk het volgende item.



TIEN JAAR WIJKBANDWEER

De wijkbrandweer (m/v) is uitgegroeid tot een heuse ambassadeur brandveiligheid in de wijk. Bijna tien jaar geleden werd in IJsselmonde de eerste wijkbrandweerman van Nederland aangesteld. In Rotterdam-Rijnmond zijn er inmiddels ook wijkbrandweermannen en een wijkbrandweervrouw actief in Schiedam, Capelle aan den IJssel en Barendrecht. En in het afgelopen jaar zijn in Ridderkerk en Vlaardingen wijkbrandweerlieden aangesteld voor een proefperiode van een jaar.

De wijkbrandweerlieden moeten de brandveiligheid verbeteren door het veiligheidsbewustzijn van de mensen te vergroten. Dit gaat via persoonlijk en laagdrempelig contact met vooral kwetsbare groepen in de wijk of gemeente, zoals senioren en kinderen. Het contact kan lopen via de sociale media maar bezoeken, bijeenkomsten en spreekuren bij wijkcentra, scholen en seniorencomplexen vormen het leeuwendeel van de contactmomenten. Ouderen kunnen zelfs een thuisbezoek krijgen of deelnemen aan Broodje Brandweer: lunchen in de brandweerkazerne.

Ook kan de wijkbrandweer na een brand op straat in gesprek gaan met wijkbewoners en informatie geven over brandveiligheid. Of, als daar behoefte aan is, een voorlichtingsbijeenkomst organiseren. De wijkbrandweer heeft nauw contact met veel partijen: politie, gemeentelijke diensten, thuiszorg- en welzijnsorganisaties en woningbouwcorporaties. En natuurlijk is er contact met de brandweercollega's op de kazerne en coördineert de wijkbrandweer de activiteiten rond Veilig Leven. De wijkbrandweerman en -vrouw zijn bezig met alle aspecten van brandveiligheid in de regio. Zo is de wijkbrandweer in de afgelopen tien jaar uitgegroeid tot een belangrijk ambassadeur van de brandweer en staat hij midden in de maatschappij.

BELANGSTELLING VOOR HET WERK VAN DE VRR

Media raken meer en meer geïnteresseerd in ons vak. Natuurlijk voor ons werk 'op straat', maar zij willen ook steeds vaker meer weten over de kennis en kunde waarmee we ons werk doen. Zo kreeg onder andere de onderwaterdrone uitgebreide aandacht van camerateams van onder meer AD, NOS en 112 Vandaag. Ook zitten we tegenwoordig regelmatig met Veilig Leven-thema's aan tafel bij verschillende programma's.

uitsmijter

Wij leveren een dienst: veiligheid

Verduurzamen is het antwoord op de milieuproblemen die er nu zijn. Daarmee lijkt duurzaamheid ook iets van nu. Maar niets is minder waar. Vroeger werden producten gemaakt om een leven lang mee te gaan. Duurzaamheid was ooit de standaard. Zakelijk bleek dat concept echter niet zo slim.

Neem de gloeilamp. We weten niet beter dan dat hij een beperkt aantal branduren heeft. Maar heb je weleens van de 1000 Hour Life Committee gehoord? Die commissie had tot doel de gloeilamp zo aan te passen dat deze na duizend uur branden kapot gaat. Want dan konden producenten meer lampen verkopen. Het bewijs dat het anders kan, hangt aan het plafond van Firestation#6 in Livermore, Californië. Sinds 1901 verlicht hetzelfde peertje de brandweerwagens. Deze Livermore Centennial Light Bulb heeft het Guinness World Record van de langst brandende lamp in de geschiedenis van de mensheid.

Dienst in plaats van product

En gaat je product niet stuk, dan zorgt technologische ontwikkeling er wel voor dat je steeds nieuwe dingen koopt. Grote kans dat de discman die op zolder stof ligt te vangen nog werkt, maar je zal hem niet meer gebruiken. En de smartphone in je zak vervang je over twee jaar. Niet omdat hij stuk is, maar omdat het volgende model op de markt is.

Toch verandert er inmiddels iets: echt innovatieve bedrijven verkopen steeds vaker gebruik in plaats van bezit. Je koopt geen lamp, maar verlichting. Dit concept kenden we stiekem wel al. Wie koopt er immers een vliegtuig als hij op vakantie wil? Je koopt een vlucht. Het voordeel: de producent zorgt dat zijn product duurzaam is, want dan kan hij meer diensten per product verkopen.

Vandaag klaar voor morgen

Natuurlijk doen wij niet in lampen of vliegtuigen. Toch staan we dicht bij innovatieve bedrijven dan je denkt. Wij leveren ook een dienst: veiligheid. En dat doen we zo efficiënt en duurzaam mogelijk, want daarmee heb je meer veiligheid voor hetzelfde geld. Innovatie zit in ons DNA. Dat stelt ons in staat elke dag nog betere zorg en hulpverlening te bieden dan we al deden. Nieuw materiaal en nieuwe werkwijzen, de juiste informatie op het juiste moment bij de juiste persoon hebben. Dat helpt ons om vandaag klaar te zijn voor de incidenten van morgen.

Als SAMEN op de mat valt, staan Kerst en Nieuwjaar voor de deur. Na twee jaar vuurwerkverbod is vuurwerk nu weer toegestaan. Ik heb namens alle 25 veiligheidsregio's in de Tweede Kamer gepleit voor een algeheel verbod op consumentenvuurwerk. Voor een feestelijke én veilige jaarwisseling. Er is nog geen Kamermeerderheid voor. Ik maak me helaas zorgen over de komende jaarwisseling. De unieke kans om een nieuwe traditie te starten na twee jaar corona en vuurwerkverbod heeft de politiek laten liggen. Het betekent dat wij ook dit jaar extra alert moeten zijn. Let op de veiligheid van jezelf en de mensen om je heen. Ik wens jullie allemaal fijne feestdagen, een veilige jaarwisseling en een gezond nieuwjaar.

Arjen Littooij

Algemeen directeur



Contact

-  /veiligheidsregiorr
-  @Vr_RR
-  /veiligheidsregiorr
-  088 877 9000
-  vr-rr.nl
-  rijmondveilig.nl
-  ambulance-rr.nl
-  brandweer.nl/rotterdam-rijmond

Colofon

SAMEN is een uitgave van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Concept & initiatief

Veenman+, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Hoofdredactie

Maurice Lenferink

Redactiechef

Johan Breukers, Astrid Mulder

Redactiesecretariaat

Joanna Mersel

Redactieleden VRR

Kiki Capello, Inge Kippers, Mirjam Lisseveld, Robert du Pree, Esther Versteeg, Remco van Werkhoven

Redactie

Sander Grip, Harold Joël, Nienke Landré, Simone Leeuwenkamp, Joan van Winsen

Eindredactie

Sander Grip

Beeld cover

Lennaert Ruinen, V.l.n.r.: Floris Leenman, Hien van Leeuwen, Lou Manders

Fotografie

Eric Fecken, Lennaert Ruinen, Kevin Vervoort, Megin Zondervan

Coördinatie

Naomi Brandwijk

Ontwerp

careenza*

Productie

Veenman+

Meer informatie/vragen

www.vr-rr.nl
communicatie@vr-rr.nl

© 2022 Artikelen uit SAMEN mogen alleen met schriftelijke toestemming van de initiatiefnemers worden overgenomen. Het ongevraagd opsturen van tekst en/of foto's (ook digitaal) geschiedt op eigen risico.



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond