

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

03

saamen



Adem- ruimte ¹⁶

Annemarie van Daalen over het inrichten van een organisatie op een permanente crisis

Een trotse burgemeester ²²

Ahmed Aboutaleb lovend over het harde werk dat de VRR verzet

Leren en ontwikkelen ²⁸

Stilstand is achteruitgang: we blijven leren en ontwikkelen





voorwoord

Trots op onze kleurrijke familie

Bij het lezen van deze tekst heb je alweer de derde editie van SAMEN in handen. Niet alleen een prachtig magazine boordevol inspirerende verhalen, maar net zo goed een magazine met een titel die alles vat. Want wat ben ik ontzettend trots op hoe wij het samen doen. Op hoe we continu samen resultaten boeken en alles op alles zetten om er te zijn voor onze medemens. Voor de mensen die dat als geen ander nodig hebben.

Ik ben trots op hoe we samen zorgen voor de allerbeste opvang van de vluchtelingen uit Oekraïne die noodgedwongen ons land aandoen, op hoe we samen werkten aan een onvergetelijke editie van de World Police & Fire Games, op hoe we samen werken aan crisisincidenten op straat, op hoe we de VRR blijven ontwikkelen en op hoe we samen dit mooie magazine maken. Dat 'samen' zit hem vanzelfsprekend in nog veel meer dingen die wij met elkaar doen, maar het moge duidelijk zijn: ik ben trots op de kleurrijke familie die wij vormen en wil graag van de gelegenheid gebruik maken om dat eens extra te benadrukken.

Ook in deze gloednieuwe editie van SAMEN komt 'samen' weer uitgebreid aan bod. We gaan in gesprek met onze trouwe samenwerkingspartner Aart de Ruiter van ProRail, krijgen een kijkje in de werkdag van Laura den Hertog die in de meldkamer (en daarbuiten) haar mannetje staat, nemen hybride werken onder de loep, leren van Annemarie van Daalen over het inrichten van een organisatie op een permanente crisis en krijgen lovende woorden van burgemeester en voorzitter van de VRR Ahmed Aboutaleb.

Waar je dit magazine ook leest – op vakantie of tussen de bedrijven door – ik hoop dat je ervan geniet. Dat je de verhalen met plezier leest, ze jou inspireren en dat ook jij eens extra stilstaat bij het mooie werk dat wij samen verzetten. Ik wens je een fijne zomer!

Maurice Lenferink
Hoofd Concertaken

De werkdag van Laura den Hertog¹²



De VRR is klaar voor hybride werken¹⁴



Nieuwe inzichten²⁰



Inhoud

Samenwerkingspartner⁰⁸

Aart de Ruiter over zijn werk als Officier van Dienst van ProRail

De werkdag van¹²

Wie 112 belt, en vraagt naar een ambulance in regio Rotterdam-Rijnmond, zou zomaar eens Laura den Hertog aan de lijn kunnen krijgen

De stelling¹⁴

De VRR is klaar voor hybride werken. Drie collega's delen hun mening

Ademruimte aan de voorkant¹⁶

Annemarie van Daalen over het inrichten van een organisatie op een permanente crisis

Nieuwe inzichten²⁰

Jeanette Kruithof over duurzaamheid in alle lagen van de organisatie

Compliment²²

Burgemeester Ahmed Aboutaleb is lovend over het werk dat door de VRR wordt verzet

Nieuw talent vs. routinier²⁴

Levi Baars en Jos Buddenbohmer vertellen over het plezier in hun werk, de kansen die zij hebben gekregen, het vooral zijn en blijven van jezelf en doorpakken.

De mens en zijn machine/materiaal²⁶

Erlijne van den Bergh en John van der Plas vertellen over digitalisering in een crisisorganisatie

Leren en ontwikkelen²⁸

Stilstand is achteruitgang

Kort nieuws³²

Uitsmijter³³

**‘Ik kijk altijd naar wat we
nog beter kunnen doen. En
wat we van elkaar kunnen
leren.’**



samenwerkingspartner

‘Ik heb 45 jaar kennis en ervaring in de spoorwereld’

AART DE RUITER, OFFICIER VAN DIENST PRORAIL

TEKST SANDER GRIP BEELD LENNAERT RUINEN

Eigenlijk gaat Aart de Ruiter pas op 1 januari 2023 met prepensioen. Maar ja, hij heeft nog meer dan 1400 uur verlof uitstaan. Daar moet hij ook wat mee. Niet dat dit nou erg past bij de Officier van Dienst van ProRail: “Ik voel me overal verantwoordelijk voor en sta 24/7 aan. Ik denk dat dit inherent is aan mijn karakter.” Mensen hoeven zich dus ook geen zorgen te maken: na een lange vakantie zal Aart vast op een of andere manier weer terugkomen.

Bij calamiteiten op of rond het spoor, stond Aart altijd klaar: “De boel ter plaatse coördineren, dat was mijn taak. Vanuit ProRail, de beheerder van het spoor, heb ik een faciliterende rol en overleg ik met aanwezige hulpdiensten hoe we het incident moeten managen. Het doel is altijd zo snel mogelijk het treinverkeer weer opstarten. Dat doen we door de meest urgente oplossingen te kiezen en het incident zo klein als mogelijk te maken.”

Elke toeter en elke bel die extra opgetuigd wordt, vertraagt het opstarten van het treinverkeer en in de wereld van Aart is elke minuut kostbaar. Letterlijk: het spoor is dé manier om goederen vanuit de Rotterdamse haven naar de rest van Europa te krijgen. “Vertrekt een trein te laat vanaf de Maasvlakte dan mist hij allerlei aansluitingen en daar is veel geld mee gemoeid. Maar omgekeerd geldt hetzelfde: als er vanuit Polen een trein

te laat in de haven arriveert, heeft dat kostbare gevolgen. Dat proberen we te voorkomen door te kijken naar alle vervoersstromen en vervolgens de oplossing te kiezen die op dat moment het beste is. We kunnen dat doen, omdat de officieren van dienst Rail binnen ProRail onafhankelijk werken en dus geen onderscheid maken tussen de vervoerders. We zoeken naar de beste oplossing, om het treinverkeer weer te kunnen opstarten.

ELKAARS PROCESSEN KENNEN

Die beste oplossing is alleen te vinden als iedereen goed samenwerkt. Een kolfje naar Aart zijn hand: “Ik kijk altijd naar wat we nog beter kunnen doen. En wat we van elkaar kunnen leren. Naast mijn werk als officier van dienst Rail heb ik een aantal operationele staftaken, waarin samenwerking ook centraal staat. Zo onderhoud ik contact met een aantal Veiligheidsregio's. Naast Rotterdam-Rijnmond werk ik samen met Haaglanden, Hollands-Midden en Zuidholland-Zuid. Zo gezien is de term spin-in-het-web niets te veel gezegd. Noem een onderwerp en Aart is er vanuit ProRail bij betrokken geweest. Neem de Werkgroep Suicide: “Samen met de landelijke eenheid van de politie heb ik die opgezet om te kijken hoe we elkaar kunnen helpen. Zoals met elk onderwerp is het allerbelangrijkste: elkaars processen kennen. Bij een aanrijding met een persoon komt brandweer en politie naar het incident. Hoe werken

‘Ik heb afgesproken met mezelf’ dat ik even ga genieten.’

zij? Wat zijn hun belangen? En hoe kunnen wij vanuit ProRail daarbij helpen? Wij willen gestrande reizigers zo snel mogelijk wegekrijgen. De politie moet vaststellen of het ongeval is, een door het slachtoffer zelf gekozen oplossing, of dat diegene ongewenst wat hulp heeft gekregen, zeg maar. Met kennis van en respect voor elkaars processen kunnen we zo samenwerken dat alles snel en correct afgehandeld wordt en de treinen weer kunnen rijden.”

PRAATGROEPJE

Samenwerking is echter niet altijd vanzelfsprekend: daar moet je aan blijven werken. Soms sneuvelt er zelfs een belangrijk overleg, weet Aart. Zo was er tot een paar jaar geleden nog het Regionaal Integraal Infrastructuur Overleg met de VRR. “Alle partners en beheerders van weg, spoor en water zaten daarin met de VRR. Incidenten en de mogelijkheden en onmogelijkheden om elkaar te helpen kwamen daar op tafel. Maar dat overleg is inmiddels ter ziele en dat is eeuwig zonde.”

Waarom? Simpel, stelt Aart: “Dat bij een storing van de Beneluxtunnel de complete regio Rotterdam muurvast staat mag in het huidige tijdgewricht toch niet meer voorkomen? Dat er even niemand was om de technische installatie in de tunnel te monitoren? Kom op, zeg. Daar mag de stad toch niet het slachtoffer van worden? Dit overleg was ideaal voor dergelijke problemen, maar dan moeten er wel de mensen zitten die mandaat hebben om een beslissing te nemen. Het overleg was verworpen tot een praatgroepje, maar daar hebben we niet zoveel aan. Als we de bereikbaarheid van de stad in het algemeen en de haven in het bijzonder willen waarborgen, dan hebben we een overleg als dit nodig, maar wel met mensen die spijkers met koppen durven én mogen slaan.”

OEFENEN

Als Aart eenmaal over de werkgroepen begint waar hij in gezeten heeft, komen de tongriemen los en volgt de ene na de andere anekdote. Inklimmers die illegaal willen meeliften naar Engeland? Aart zat met de Zeehavenpolitie om tafel en maakte afspraken. Want je kunt goederenwagons natuurlijk doorzoeken op inklimmers, maar dan ligt het treinverkeer twee uur plat. Beter is het de trein in zijn geheel te verplaatsen naar het terrein van de verlader en daar het onderzoek door de politie te laten plaatsvinden. “Dan kunnen de treinen

blijven rijden én kunnen Koninklijke Marechaussee en politie hun werk ook blijven doen.”

En C2000, het landelijke communicatiesysteem voor hulpdiensten? Ook in die werkgroep deed Aart, samen met de VRR, zijn zegje. “Afspraken maken wat wel en niet kan, hoe we de juiste mensen op de juiste tijd kunnen bereiken en hoe we allemaal zo snel mogelijk de informatie kunnen krijgen die voor ons relevant is. Wederom: elkaars processen kennen en respect hebben voor de manieren van werken die elke dienst heeft. Dan kom je verder.

Net als met oefenen. Oefenen is van vitaal belang om goed samen te werken. Tijdens de coronacrisis is het er niet van gekomen, maar dat kan niet blijven bestaan. Bij een incident moet iedereen volgens de juiste vooraf afgesproken manier werken. En natuurlijk zal er altijd een mogelijkheid moeten zijn om maatwerk te leveren, want niet ieder incident is hetzelfde.

BLIJVEN WERKEN

Het is moeilijk voor te stellen dat Aart zijn groene hesje aan de wilgen hangt en stopt met werken. Er zit nog zoveel passie in zijn verhaal, zoveel wil om incidenten zo goed en zo snel mogelijk op te lossen. Hij glimlacht. “Ik heb altijd het gevoel gehad dat ik iets kan betekenen, dat was mijn drijfveer. En ja, ik geef toe dat ik die nog niet kwijt ben. Samen de boel organiseren, daar krijg ik voldoening van. Als ik dan zie dat momenteel de neiging van ProRail is om het werk te centraliseren, dan maak ik me zorgen om de connectie met de veiligheidsregio's. Als de afstand te groot wordt, kun je elkaar niet langer als vanzelf vinden. Ik zie niet in hoe je vanuit Utrecht bijvoorbeeld een incident op de Maasvlakte gaat managen. Daar ben ik soms wel somber over.”

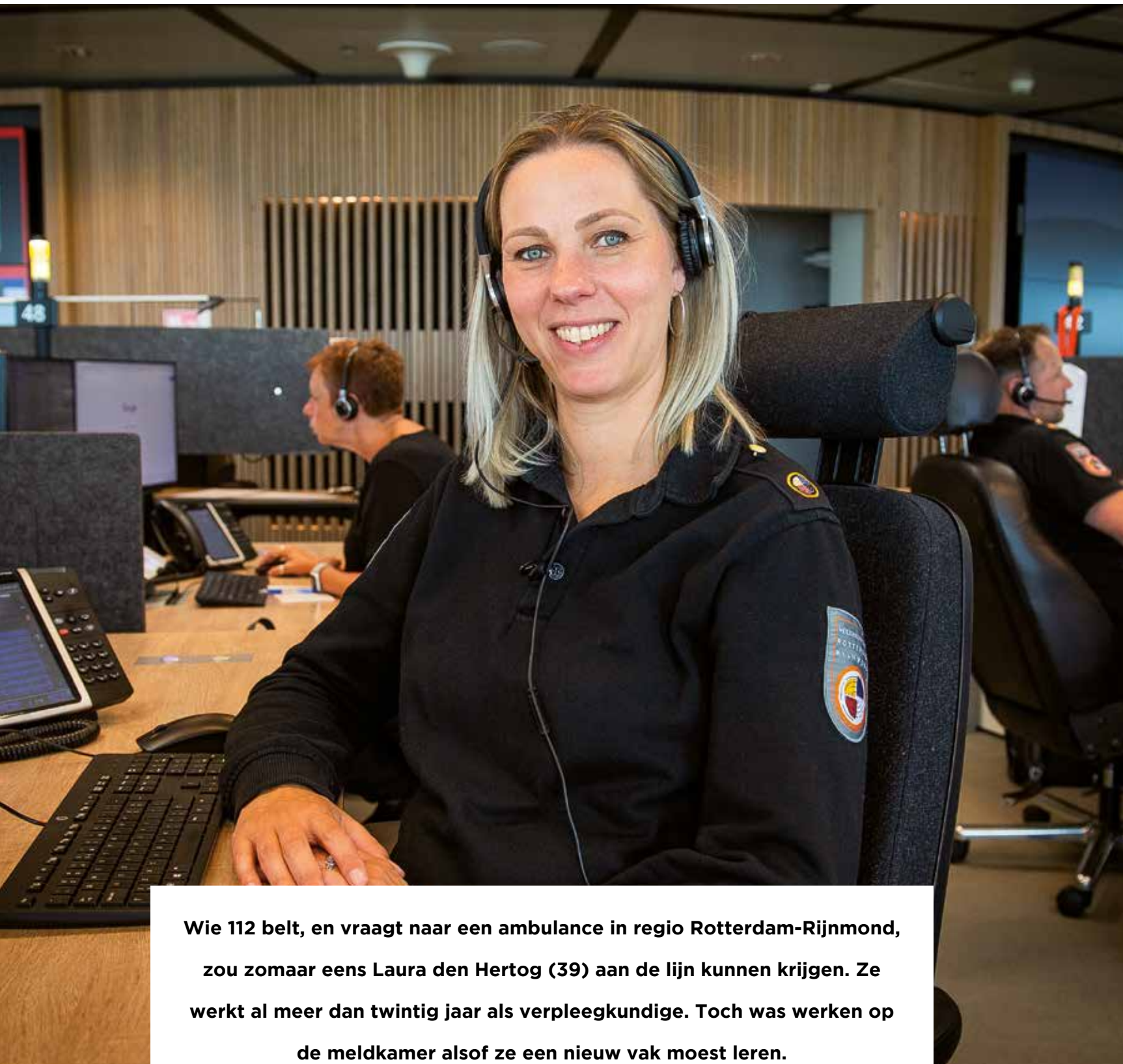
Even kijkt hij weg, lijkt te bedenken dat hij er niks meer aan kan doen omdat hij met prepensioen gaat. Maar dan komt er een twinkeling in zijn ogen als hij eindigt: “Stoppen is gelukkig niet echt mijn cup of tea. Ik heb afgesproken met mezelf dat ik even ga genieten en vakantie ga houden. Maar ik zal weer leuke projecten opstarten. Als vrijwilliger of als adviseur, voor een paar dagen in de week. Ik heb 45 jaar kennis en ervaring in de spoorwereld en die is waardevol. Zolang er animo is voor die kennis, zal ik blijven werken. Ik zal eind van het jaar maar eens gaan onderzoeken wie er nog zit te wachten op iemand met zoveel ervaring met het spoor.”



‘Het overleg was’
verworpen tot een
praatgroepje.’

De werkdag van

Laura den Hertog



Wie 112 belt, en vraagt naar een ambulance in regio Rotterdam-Rijnmond, zou zomaar eens Laura den Hertog (39) aan de lijn kunnen krijgen. Ze werkt al meer dan twintig jaar als verpleegkundige. Toch was werken op de meldkamer alsof ze een nieuw vak moest leren.

TEKST KARIN KOOLEN
BEELD MEGIN ZONDERVAN

Als zeventienjarig meisje begon Laura aan de opleiding tot verpleegkundige. Een roeping was het, niets minder. Ze werkte op de kraamafdeling van een ziekenhuis en daarna jarenlang in de gevangenis. Hoewel dat laatste mooi werk was, is ze er naar eigen zeggen te lang blijven hangen. “Ik ben een tijdlang alleenstaand moeder geweest. Dan is vastigheid heel prettig. Toen de kinderen groter werden, en ik een stabiele relatie kreeg, besloot ik dat het tijd was om een nieuwe uitdaging aan te gaan. Ik had de vacature voor centralist op de meldkamer al vaker voorbij zien komen. Het bleef prikkelen. Nadat ik een keer had meegekeken, besloot ik: dit is wat ik wil.” En van die keuze heeft Laura nog geen moment spijt gehad. “Je bent de eerste hulpverlener die in beeld komt. Mensen zijn vaak zo opgelucht als ze je aan de lijn hebben. Je stelt hen gerust en onderzoekt gelijk zo snel en goed mogelijk wat er aan de hand is. En dat allemaal met het mooiste uitzicht van de stad, vanaf de 21e verdieping van het WPC.”

Vragen

Met enkel een diploma verpleegkunde op zak, was Laura er nog niet. “De opleiding tot centralist duurt zeven maanden. Ik ben nu een jaar gecertificeerd.” Zo’n opleiding is ook echt nodig, stelt ze. “Je krijgt allerlei mensen aan de lijn die bellen voor heel uiteenlopende situaties. Pijn op de borst, een fietsongeluk. Een ongeval, drank, drugs...” Je moet aan een half woord genoeg hebben zonder aannames te doen, weet Laura te vertellen. “Een vader belt bijvoorbeeld omdat zijn zoon is gevallen en je hoort op de achtergrond een kind huilen. Dat lijkt een goed teken, maar het kan evengoed een broertje of zusje zijn. Het is belangrijk de juiste vragen te stellen, alleen zo kun je een situatie inschatten en bepalen wat nodig is. Het kan voorkomen dat mensen daar boos op reageren; zij willen immers zo snel mogelijk een ambulance. Dat begrijp ik ook wel. Laatst zei een man, in plat Rotterdams: ‘Jij met je teringvragen!’ Ik kon er achteraf wel om lachen.” De regio kennen, maakt in haar werk het verschil. “Soms is niet goed te achterhalen waar iemand precies is, omdat ze bijvoorbeeld zonder simkaart bellen of in een flatgebouw zitten. Ze weten niet altijd een straatnaam te noemen, maar zeggen wel dingen als de ‘glitters’ op de brug. Dan weet ik dat ze aan de noordzijde van de Erasmusbrug staan.” Ze had zich het werk anders voorgesteld. Meer paniek, ofzo, zware ellende. Maar in de praktijk blijkt negentig

procent van de bellers relatief rustig. Vaak staan de lijnen roodgloeiend en is er nauwelijks tijd voor pauze. Op andere momenten is er ruimte voor een praatje met de beller. Dan is het alsof ze weer aan het bed staat. “Dan praat ik tot de ambulance er is. Of laatst met een jongen die uit verveling 112 had gebeld vanaf zijn zolderkamer. Dan leg ik uit waarom dat niet de bedoeling is. Als ik dan op het bord zie dat er een lijn in de wacht staat, hang ik op.”

Collegiaal

“De sfeer op de meldkamer is warm en collegiaal. We wisselen de vorige ploeg altijd zo vlot mogelijk af. En zelfs als je aan de telefoon zit, luister je altijd met een half oor naar de gesprekken van je collega’s, voor het geval zij je nodig hebben. Is iemand afgeleid door problemen thuis, sta je die persoon net even wat meer bij. We doen het echt samen.” Laura draait niet om het feit heen. Er rijden te weinig ambulances in de stad. Evenals er te weinig centralisten in de meldkamer zitten, maar aan dat probleem wordt gewerkt. “Als alle eenheden bezet zijn, of er nog maar één ambulance vrij is, is het soms even billenknippen. Met veel creativiteit en vooral ook vooruitdenken, lossen we veel op. Het is soms echt een logistieke puzzel. Ik streef er ook altijd naar dat iedereen op de wagen op tijd naar huis kan. Liever sturen we medewerkers er niet tien minuten voor het einde van hun dienst op uit, maar je ontkomt er niet altijd aan.”

Voorlichting

Als ze nog een wens zou mogen uitspreken, zou Laura willen dat er meer voorlichting komt. “De oudere generatie weet wanneer 112 te bellen maar jongeren bellen soms te snel. Met een hevig bloedende vinger moet je bijvoorbeeld naar de huisartsenpost. Betere voorlichting zou ervoor zorgen dat de centrale minder belast wordt.”

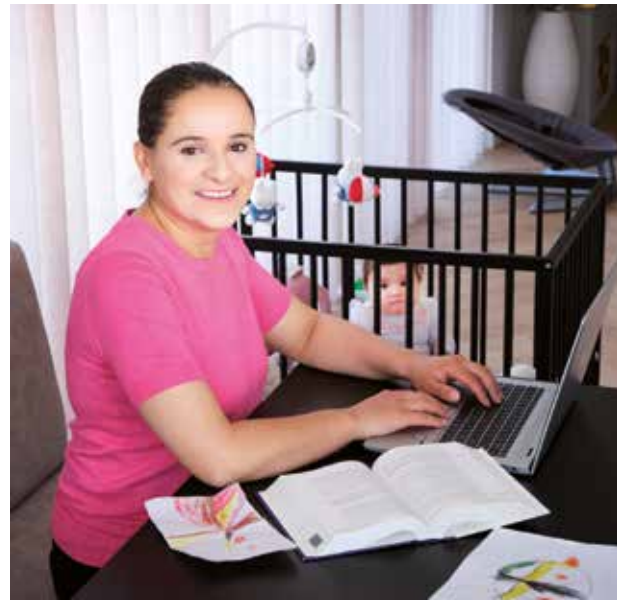
Als de dienst erop zit, en de tijd het toelaat, wandelt Laura graag nog een stuk langs de Maas. Even rust, een momentje voor zichzelf, na een hele dag of nacht ‘aan’ te hebben gestaan. Na urenlang mensen aan de telefoon te hebben gehad, puzzelen en schuiven met wagens en crises te hebben voorkomen. “En als ik niet kan wandelen, bijvoorbeeld als het donker is, rij ik met open raam terug naar Schiedam. Zonder radio of muziek, in stilte.”

TEKST KARIN KOOLEN
BEELD LENNAERT RUINEN

de stelling

De VRR is klaar voor hybride werken

Ondanks dat onze hulpdiensten niet thuis kunnen werken, is thuiswerken wel een belangrijk onderdeel voor de organisatie geworden en bracht de coronapandemie thuiswerken in een stroomversnelling. Ook bij de VRR. Op 1 maart dit jaar startte een pilot om ervaring op te doen met hybride werken en inzicht te krijgen in de toekomstige functie van het kantoor. Is de VRR inmiddels klaargestoomd? En is hybride werken inderdaad het walthalla of kleven er ook nadelen aan? We belden drie medewerkers op om het hen te vragen. Een klein tipje van de sluier: geen van hen zat op dat moment op kantoor!



FATIHA ZAANAN
BEDRIJFSJURIST

“Hybride werken? Een uitkomst! Voor de pandemie werkte ik voor een andere werkgever waar thuiswerken niet de norm was: nu merk ik de voordelen. Vroeger had ik heel veel reistijd, frustrerende files... Nu kan ik mijn kinderen op mijn gemak naar school of de opvang brengen. Bovendien kan ik me thuis beter focussen dan op kantoor. Voor mijn werk schrijf en lees ik veel en in rust en stilte ben ik heel productief. Na zo’n productieve dag heb ik alleen maar meer energie. Het enige nadeel is dat ik nu vaak ’s avonds nog aan het werk ga. Het werk is altijd bij je.

VRR heeft alles goed gefaciliteerd. We kregen een laptop van de zaak waar alles op geïnstalleerd staat. Je hebt enkel wifi nodig en dan kun je overal bij. Na mijn zwangerschapsverlof besloot ik een goede werkplek in te richten. Ik heb toen een bureaustoel en een desktop besteld. Die stonden binnen een week.

Elke maandag ga ik naar kantoor. Dan staan er overleggen gepland. Die beginnen om tien uur zodat iedereen na de file kan gaan rijden. Van die kantoordagen geniet ik nu juist meer. Het is fijn om collega’s te zien en dingen te bespreken die je via Teams niet snel doet. Volledig thuiswerken, zoals we deden tijdens de pandemie, wil ik niet meer. Dan mis ik de interactie met collega’s.

Mensen van afdelingen die veel samenwerken, zijn nu vaak een dag in de week met elkaar op kantoor. Dat is handig maar daardoor mis ik soms contact en binding met collega’s waar ik niet direct mee te maken heb. Dat is mijn enige tip: organiseer eens in de zoveel tijd een teamdag of een borrel, organisatiebreed. Hoeft niet groot of duur te zijn, maar echt bedoeld om elkaar even te treffen.”



RENO MEKES
AFDELINGSHOOFD RISICOBEBEERSING

“Een tijdje terug volgde ik een korte cursus ‘leidinggeven in een hybride organisatie’. Eigenlijk ging die cursus gewoon over (nieuw) leidinggeven. Veel van wat aan bod kwam, doen we al zo: niet te veel controleren maar juist vertrouwen geven. Resultaatgericht werken met de focus op sociale binding. Medewerkers moeten zich vrij, verantwoordelijk en betrokken bij de organisatie voelen. In deze hybride tijd wordt dat alleen maar belangrijker.

Hybride werken raakte met corona in een stroomversnelling. De organisatie zorgde voor goede thuiswerkplekken en een digitale infrastructuur - daar profiteren we nu van. We houden altijd vinger aan de pols: hoe gaat het, wat heeft iemand nodig? Tijdens corona organiseerden we virtuele koffiemomenten en borrels. En we hadden de Ommetje-app: wie liep er het meest? Voor die sociale binding moet echt blijvend aandacht zijn. Daar heeft die cursus mij wel een dienst in bewezen. Ik zeg dus: een must voor elke leidinggevende! Maar helemaal thuiswerken? Nee, liever niet. Ik zie mijn mensen ook graag afwisselen tussen thuis en kantoor. Je hebt die sociale binding nodig, anders gaat het werk, en uiteindelijk de werknemer, eronder lijden.

Zelf ben ik minimaal een dag in de week op kantoor. Even live brainstormen, of een praatje pot, geeft mij energie. Wel bleek het onhandig dat ik op zo’n kantoordag met de laptop onder mijn arm een rustig plekje voor een Teamsmeeting moest zoeken. Daarom plan ik Teamsmeetings nu in op thuiswerkdagen. Aandachtspunten? Soms is het plotseling druk op kantoor en zijn er te weinig stoelen; zit iemand aan een keukenstoel. Dat kan niet. En er moeten meer vergaderruimtes komen die geschikt zijn voor hybride deelname. We zitten nu in de pilot en kunnen alles wat we ervaren op tafel gooien. Dat werkt fijn. Hybride werken is de toekomst en wij komen er wel.”



JACK VAN DE WATERING
BELEIDSADVISEUR HR EN LID
PROJECTTEAM HYBRIDE WERKEN

“Hybride werken is meer dan wisselend op kantoor of thuis werken; het is een omslag in denken. Het vraagt wat van leidinggevenden maar ook van medewerkers. Zij moeten zelf bedenken welk werk waar het beste kan worden uitgevoerd. Als jurist lees en schrijf ik veel, ook over gevoelige kwesties. Thuis is het rustig en heb je nooit pottenkijkers. Sommige overleggen kan ik in een koffiebarretje op CS doen, of wandelend door de stad.

Het motto van de VRR is: we zijn er altijd. Dat geeft mensen soms het gevoel dat ze altijd bereikbaar moeten zijn. Ze voelen zich dan bezwaard als een leidinggevende belt terwijl ze niet aan het werk zijn. Maar hybride werken geeft juist de kans om even een uurtje te sporten of naar de tandarts te gaan. En dan pak je ’s avonds nog even door. Uiteindelijk komt het de productiviteit juist ten goede. Gelijktijdig ligt er een taak voor leidinggevenden om werknemers te beschermen: nemen zij wel voldoende rust?

Ik woon in Breda en rij twee van mijn vier werkdagen naar Rotterdam. Soms voor een hele dag, een andere keer voor een paar uurtjes of een enkele afspraak. Ik werk graag thuis maar krijg ook altijd energie als ik op kantoor ben. De interactie is fijn. Je loopt een collega tegen het lijf: ‘Nu ik je toch zie...’ Dat mis je vanuit huis, dan wordt elk contact en elk gesprek gepland.

De pilot is halverwege. We zijn nu in de fase van informatie binnenhalen. Ik vind de respons wat tegenvallen. De cursus die Reno deed, werd niet goed bezocht. Waar ligt de behoefte, vraag ik me af. We moeten straks ook naar ons kantoor gaan kijken; wat moet er worden aangepast, wat betekent hybride werken voor onze huisvesting? Trek er maar een paar jaar voor uit.”

Ademruimte aan de voorkant



TEKST SIMONE LEEUWENKAMP
BEELD MEGIN ZONDERVAN

Annemarie van Daalen is directeur Risico & Crisisbeheersing bij de VRR. Het is haar en haar mensen, en de rest van de wereld, niet ontgaan dat de ene langdurige crisis overgaat in de andere. Zo is de VRR, naast haar reguliere taken, ook nauw betrokken bij de bestrijding van zowel de coronacrisis als de vluchtelingencrisis. Daar bovenop zal de Wet veiligheidsregio's aangepast worden. Komt daarin te staan dat de veiligheidsregio's voortaan 'van de langdurige crisisaanpak' zijn? En hoe richt je een organisatie eigenlijk in op een permanente crisis?

“Vóór corona dacht iedereen aan crises, nu zijn er voortdurend crises en staat iedereen permanent aan. De rekening daarvoor krijgen we nu voorgeschoteld, want je kunt niet permanent aan staan. Ook al is er een crisis, je moet regelen dat je ook een keertje 'uit' staat. Dat kan voor degene die 'uit' moet moeilijk zijn, want er is immers een crisis waarin hij of zij van nut kan zijn. Maar de keuze om op vakantie te gaan bijvoorbeeld, maken we nu heel bewust. Daar is de organisatie actief mee bezig: mensen lucht geven, schouderklopjes uitdelen. En dat kun je echt het beste regelen aan de voorkant.”

Risico & Crisisbeheersing

“Wij bestaan uit zo'n honderdvijftig mensen, verspreid over diverse afdelingen, zoals het

Bedrijfsbureau, de GHOR en de Veilig Leefomgeving. Er zijn tachtig mensen van risicobeheersing en dertig van industriële veiligheid. En maar dertien mensen echt van de afdeling crisisbeheersing. In totaal zijn er maar liefst 2200 mensen in dienst bij de VRR, dus dat geeft een beetje de verhouding weer. Natuurlijk hebben we nog veel collega's binnen en buiten de organisatie die meedraaien in ons 'multi-piket', maar zij zijn ingericht op korte inzetten en hebben het helaas ook druk met hun reguliere werk.”

“Je zou misschien zeggen dat we in rustiger vaarwater zijn gekomen, doordat de coronacrisis nu te behappen is, maar eigenlijk is het drukker dan voorheen. Het werk aan de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne en asielzoekers van elders is minder zichtbaar voor het grote

publiek. En wij worden, terecht, geacht goed van de actualiteit op de hoogte te zijn, zowel op wetenschappelijk als sociaal gebied. Neem de klimaatveranderingen, als R&C moeten we daar alles van weten. Vooral welke negatieve impact dat kan hebben op de maatschappij. Daar moeten we vervolgens op voorbereid zijn. Dat doen we niet alleen; dat kan enkel samen met veel partijen. Wij zorgen er dan voor dat lastige kwesties goed gecoördineerd en geprioriteerd worden.”

Kosten en baten

“In november 2021 werd duidelijk dat de opvang van reguliere asielzoekers niet goed ging. Het ministerie van Justitie en Veiligheid vaardigde zelfs een aanwijzingsbesluit uit. Wij zijn gaan rennen, maar eigenlijk doe je dat er niet zomaar even bij. Piketmensen zijn op en moe. Dan merk je pas hoe klein je als afdeling bent. De rek is eruit. Daar komt bij dat we een bak leerpunten hebben, die we graag meenemen in beschouwingen en nieuwe oplossingen en plannen. Maar wanneer? Doordat alles elkaar opvolgt, is er bijna geen tijd om dat te doen. En hebben we hetzelfde leerpunt weer bij een volgende inzet. Tijd om nu juist wel die pauzeknop in te drukken. En een mooi uitzicht is, dat we in 2023 eindelijk in vier fases budget erbij krijgen om de extra taken te bekostigen.”

We zijn ervan

“Of een veiligheidsregio ‘van langdurige crises’ moet zijn? Tja, die discussie zal beslist gevoerd worden. Ook in het teken van het aanpassen van de wet natuurlijk. Ik denk dat onze regio die taak wel aan kan, maar dat is nog geen

gelopen koers voor andere regio's. Niet dat die minder of beter zijn; het is gewoon zo dat onze regio vaak een GRIP-melding heeft; daar draaien wij onze hand niet meer voor om. Verder is Rotterdam een grote centrumgemeente; er is dus voldoende kritische massa om grote problemen samen op te pakken. Als je een kleine gemeente hebt, wordt dat toch lastiger. Kijk, het zou ook kunnen dat je de provincie aanwijst om het daar te beleggen. Qua omvang zou dat kunnen, maar qua werkfocus eigenlijk niet. Onze organisatie is ervan om zaken die misgaan, op te lossen. Crises beheren en beheersen, is ook het beheren van je netwerk.”

Altijd grip

“Een ander ding wat ter sprake komt bij het aanpassen van de wet, is de grip-structuur zelf. Moet die nu meer of minder strak? Binnen de regio maakt het niet zoveel uit hoe je de afstemming regelt – als je het maar regelt. Maar buiten de regio maakt dat wel uit. Dan moet je zeker weten dat je dezelfde taal spreekt bij grensoverschrijdende incidenten, zoals een cyberaanval, pandemie of chemische ontploffing in een grensgebied. Aan de ene kant eenduidige samenwerkingsstructuren en aan de andere kant flexibiliteit dus. Daar moet de wet ruimte voor bieden. De samenleving moet ergens op terug kunnen vallen, dus dan moet er wel een eenduidige structuur zijn.”

Sexy crisis

“Het klinkt misschien een beetje vreemd, maar je merkt toch dat een crisis ‘sexy’ is als het een zichtbare crisis is. Iedereen ziet waar jij aan meewerkt. En er waren veel meer mensen ‘aan boord’ aan het begin

van de coronapandemie dan aan het voorlopige einde ervan. Maar er zijn nog steeds mensen bikkelhard aan de slag om ook de huidige situatie in goede banen te leiden, vaak achter de schermen. Een stuk minder zichtbaar en dus minder ‘sexy’, maar zó ontzettend waardevol en bewonderenswaardig. Daar heb ik veel waardering voor. Ook omdat het werk dat zij verzetten, vaak ook niet in de spotlights komt: 99 procent van de gebouwen gaat niet in rook op. Door preventie en adequaat handelen en dus bloed,



zweet en tranen van preventisten. Mijn mensen.”

Badeendjes

“We kunnen de toekomst niet voorspellen, maar we kunnen wel scenario's uitdenken. Neem de sancties tegen Rusland: dat heeft voor de haven van Rotterdam als direct effect dat hier de containers ophopen. Containers die niet meer geleverd mogen worden aan Rusland. Zolang daar alleen maar badeendjes

in zitten, is het risico niet zo groot. Maar zodra het ook gevaarlijke stoffen zijn, is het een ander verhaal. Tot hoever hebben we capaciteit? Gaat het nog goed? Hebben we er voldoende zicht op? Kunnen we aan de voorkant meedenken? Dat vragen we ons dan allemaal af en we zoeken er de antwoorden bij.”

Kopje inspiratie

“Ik vind dat ik werk bij een van de mooiste organisaties van ons

land. Wij doen ertoe. Dat doen we samen, alleen als we samen de schouders eronder zetten, krijgen we bergen verzet en crises bezworen. Misschien is het een platgetreden term, maar ik ben er oprecht trots op dat het ons nog steeds lukt om alles draaiende te houden. Met de broodnodige pauzes, dat wel. En in een veranderende organisatie. Bij deze wil ik iedereen die goede ideeën heeft om dat zo te houden, of zelfs beter te maken, uitnodigen voor een inspirerend bakje koffie.”

nieuwe inzichten

‘We moeten allemaal een stapje extra zetten.’



Wij zien graag dat de VRR een pro-actievere houding aanneemt rond het thema duurzaamheid, gaf de centrale ondernemingsraad in 2017 te kennen. En zo werd duurzaamheid het ‘pakkie-an’ van Jeannette Kruijthof, seniorbeleidsmedewerker Facilitair Bedrijf. Destijds wist niemand, ook Jeannette niet, hoe en wat. Hoe anders is dat nu. Duurzaamheid is terug te vinden in alle lagen van de organisatie: van een stukje lopen met je klokhuis tot een duurzaam inkoopbeleid.

Het eerste wat Jeannette deed, die dag in 2017, was googelen. “Ik vond een driedaagse cursus duurzaam ondernemen. Die ben ik gaan volgen”, vertelt ze. “Ik leerde alles over de 3 P’s; People, Planet, Profit en wat duurzaam ondernemen in de basis inhoudt. Toen ging het meer leven. Daarna volgden gesprekken binnen de VRR. Daaruit bleek dat we verder willen gaan dan het opvolgen van wet- en regelgeving.”

Ze lacht even bij de herinneringen. “Het was inmiddels 2018 en we begonnen met zaken die makkelijk uitvoerbaar waren. Zo ging ik langs alle managementteams om te vertellen dat ze koffiebekers opnieuw konden gebruiken en dat overleggen ook prima op afstand kon. Hiervoor hadden we destijds van die ‘spinnen’. Ken je die nog? We zijn toen ook gestart met het gebruik van duurzaam printpapier van landbouwafval en duurzame vlaggen van PET-flessen. We brachten onze CO₂-voetafdruk in kaart en namen onze energielabels onder de loop. Ook zijn we ons energiegebruik gaan monitoren.”

34 MILJOEN

Goed bezig, maar het was niet genoeg. Jeannette, die inmiddels ook het executive programma *Corporate Social Responsibility* aan de Erasmus Universiteit gevolgd had, besloot de Nieuwe Businessagenda van MVO Nederland als uitgangspunt te nemen. Zo kwamen er insectenhôtels, gemaakt door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, op verschillende VRR-locaties. En met de toetreding (in 2020) tot het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) maakte de VRR een volgende grote stap.

“Er is nu een concreet actieplan waarmee we aan de slag kunnen. We kopen jaarlijks voor 34 miljoen in. Dat is een enorm bedrag. Onze inkoopbeslissingen hebben direct effect op het gedrag van de leveranciers. Door naast prijs, kwaliteit en levertijd ook milieu- en sociale aspecten mee te wegen, hebben we invloed op deze leveranciers.” De ambities zijn helder. In 2027 moet duurzaamheid onderdeel van het DNA en handelen van VRR zijn. In 2040 is de VRR een inclusieve, circulaire en klimaatneutrale organisatie. Dan moeten alle producten en diensten maatschappelijk verantwoord worden ingekocht.

Jeannette is blij, maar weet dat het nog een hele klus wordt om die ambities waar te maken: “De politiek dwingt duurzaamheid steeds meer af in wet- en regelgeving, dus we moeten wel. Of we willen of niet. Straks hebben we steden waar geen voertuigen op fossiele brandstof meer in mogen. Ik zie dat als een kans om de gezichten één kant op te krijgen. Met een aantal veiligheidsregio’s zijn we bezig duurzaamheid landelijk op de agenda te krijgen. Door als sector samen te werken, kun je kennis en kosten delen.”

HULPDIENTEN

En dan is er nog het werk van de hulpdiensten. Brand is simpelweg vervuילend, het wagenpark van hulpverleningsvoertuigen is groot. Kunnen brandoefeningen, of straks zelfs het bestrijden van brand, duurzamer? “Dat is nog toekomstmuziek”, zegt Jeannette, “maar wel iets om over na te denken. Studenten van de TU Delft voerden dit jaar een onderzoek voor ons uit naar hoe we de negatieve impact van realistisch oefenen kunnen verlagen. En wat betreft ons wagenpark: momenteel onderzoeken we welk percentage dienst- en piketvoertuigen elektrisch kan worden ingezet. Voor ambulances en brandweerauto’s zijn deze mogelijkheden er nog niet in de nabije toekomst. Hoewel de eerste elektrische tankautospuut en ambulance inmiddels wel al in gebruik zijn, maar dat zijn nog prototypes.”

Waar Jeannette met de jaren steeds meer bevlogen is geraakt en doordrongen van de mogelijkheden, stuiten de maatregelen in de organisatie heel soms wel op weerstand. “Of men ziet de noodzaak minder. ‘Ik ga spoedeisende hulp verlenen, maakt het uit dat ik dan met een dieselmotor rij?’ Dat snap ik wel. En ik kreeg laatst een mail van iemand die het vervelend vond dat hij zijn klokhuis niet meer in de prullenbak onder zijn bureau kon gooien omdat we tegenwoordig werken met centrale afvalinzamelpunten. ‘Maar je loopt toch ook voor koffie?’, schreef ik terug. Ik kan er wel een beetje om lachen. We moeten allemaal een stapje extra zetten, soms dus heel letterlijk.”

“Door als
sector samen
te werken, kun
je kennis en
kosten delen.”



Een trotse burgemeester

compliment

TEKST **KARIN KOOLEN**
BEELD **MARIEKE ODEKERKEN**

Als we het aan burgemeester en bestuursvoorzitter van de VRR Ahmed Aboutaleb vragen, verdient de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond een heel grote pluim. En dan niet alleen voor de geweldige prestaties die de organisatie de afgelopen twee jaar heeft geleverd, tijdens de coronapandemie en de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. Ook voor het werk dat de mensen van VRR dag in dag uit doen.

“Herinner je je die gasexplosie in de Moddermanstraat?” Aboutaleb zit aan tafel, de handen ontspannen ineengevouwen, in de grote vergaderzaal op het stadhuis. Achter hem een geschilderd portret van Prinses Beatrix. Aan de andere kant van de ruimte een portret van Koning Willem-Alexander. “Een verward persoon had zijn flat opgeblazen, met enorme ravage en ontredde als gevolg”, vervolgt hij zijn verhaal. “Bewoners uit alle omringende straten werden geëvacueerd.” Aboutaleb was nauw betrokken bij de afhandeling van dit voorval in 2015. Het dient voor hem als voorbeeld om zijn waardering voor het daadkrachtige werk van VRR te tonen: “Alle diensten van de organisatie werkten samen. Hulpdiensten, communicatie... Iedereen werkte ongelooflijk hard om bewoners een veilig onderkomen te bieden. Die eerste dag zaten honderden mensen – jonge kinderen, ouderen – in een grote kerk. Toen het tegen de avond liep, hebben we vanuit verschillende aanbieders pizza’s laten komen. Talloze bezorgers op scooters kwamen aangereden met dozen. Dat lijkt iets kleins naast al het andere, maar het was hartverwarmend om te zien.”

PERMANENT COMPLIMENT

Liever niet te veel nadruk op corona en vluchtelingenopvang, stelde Aboutaleb aan het begin van het gesprek. Want er is zoveel meer. De mensen van de VRR verdienen een permanent compliment. Toch is Aboutaleb bijzonder trots op hoe Rotterdam-Rijnmond het deed tijdens de coronapandemie. Zoals toen de minister-president stelde dat het kabinet mondkapjes zou regelen en onze stad er voor koos niet af te wachten. De VRR (in samenwerking met de GGD) haalde de eerste ladingen zelf uit Polen en Frankrijk, tot de grenzen voor mondkapjes sloten. Of het noodziekenhuis in Ahoy dat in een paar dagen stond, overigens zonder ooit in gebruik genomen te worden. Aboutaleb zou het zo weer doen, met de beelden uit Italië nog pijnlijk helder op zijn netvlies. Nooit paniek, altijd vlot en gecoördineerd handelen; dat is de VRR ten voeten uit. Hoe het komt dat de VRR, de grootste veiligheidsregio van ons land, zo sterk is in het afhandelen van crises? “De Rotterdamse mentaliteit. ‘We gaan het fixen’, zegt men hier. Nadien praten we over wat beter had gekund. Maar als er actie nodig is, kijkt iedereen dezelfde kant op en gaan de handen uit de mouwen. Dat was met de vorige directeur zo en het is met Arjen

Littooij niet anders. We hebben korte lijnen en zijn heel wendbaar. Dat zagen we opnieuw met Oekraïne. Als ik nu bel dat ik een tent voor vijfhonderd vluchtelingen nodig heb, weet ik zeker dat ‘ie er vanmiddag staat. Ik heb naar aanleiding van een verzoek nog nooit gehoord dat iets niet mogelijk was. Dat is heel bijzonder, als je erover nadenkt.”

UITBREIDING

Die wendbaarheid zal in de toekomst ook hard nodig zijn. Er staat veel te gebeuren. “Denk aan de overstap van gas naar waterstof; dat brengt andere risico’s met zich mee en daar weten we nog weinig van. Dat vergt onderzoek en veiligheidsmaatregelen in onder andere de haven. Onderwijl breidt ons werkgebied steeds verder uit, met de Maasvlakte en Goeree-Overflakkee. Daarom onderzoeken we nu of we ambulancevervoer per lucht kunnen organiseren. Gelijktijdig zet de VRR in op preventie, bijvoorbeeld als het gaat om woningbranden. Steeds meer mensen kiezen voor inductie maar wist je dat het grootste deel van alle woningbranden nu ontstaat door (verkeerd gebruik van) elektrische apparaten? De wereld verandert en de VRR verandert mee.”

VEERTIG BRANDWEERMANNEN

Dat Aboutaleb een burgemeester en VRR-bestuursvoorzitter is die achter zijn stad en haar mensen staat, is geen nieuws. Kijk naar 2016 toen er een staking bij de brandweer was, ontstaan na moeizame cao-onderhandelingen. Een grote groep demonstranten had zich voor het Rotterdamse stadhuis verzameld, niet wetende dat de burgemeester zelf naar beneden zou komen.

Aboutaleb gebaart om zich heen, naar de grote tafel en de nu lege stoelen. “Even later zaten we hier met veertig brandweermannen aan de koffie. Wat toen op tafel kwam, is de basis gebleken voor het huidige cao. Dat geeft aan hoe goed de relaties zijn. En hoe kort de lijnen.”

Ahmed Aboutaleb is onmiskenbaar trots. Op zijn stad, op de VRR, maar vooral op alle mensen die zich dag in dag uit inzetten voor een veilige stad. In alle takken en diensten. “Je ziet ze niet altijd, maar zij doen het. Tegen hen wil ik zeggen: jullie worden gewaardeerd!”

Levi Baars en Jos Buddenbohrer vertellen over het plezier in hun werk, de kansen die zij hebben gekregen, het vooral zijn en blijven van jezelf en doorpakken.



Routier

JOS BUDDENBOHRER (59), MEDEWERKER PERSOONLIJKE BESCHERMING AFDELING LOGISTIEK SINDS 2012

Jos is van origine brandweerman: “Ik ben ooit begonnen bij de jeugdbrandweer in Vlaardingen. Dat heb ik zo’n drie jaar gedaan. Daarna werd ik vrijwilliger en vervolgens ben ik beroepsbrandweerman geworden. Ik werkte eerst bij de uitrukdienst en daarna bij de dagdienst. Dat was een mooie tijd. Bij de brandweer hadden we werk- en oefendagen. Toen ik nog bij de uitrukdienst werkte, hielp ik op de werkdagen altijd mee bij de adembescherming. Helaas kreeg ik een jaar of tien geleden gezondheidsklachten. Dus toen de functie medewerker persoonlijke bescherming op de afdeling Logistiek beschikbaar kwam, ben ik overstapt.”

TWINTIG JAAR-REGELING

Terugkijkend op zijn tijd bij de brandweer, constateert hij dat er in al die jaren veel is veranderd. “Toen ik bij de brandweer kwam ging je met 55 jaar met functioneel leeftijdsontslag. Dat werd veranderd in de twintig jaar-regeling: je mag nog maar twintig jaar in de uitrukdienst werken. Jammer, want nu moeten ze, voordat ze echt goed ervaren zijn, alweer bijna weg. Hierdoor is het verloop groot. Ik denk dat wij vroeger veel meer een team waren. Natuurlijk, de tijden waren anders. Ook de beschermingsmiddelen waren niet zoals nu. Wij stapten als de klus erop zat met ons vuile brandweerpak in de

auto en gingen terug naar de kazerne. Tegenwoordig gaat een collega die piketdienst heeft met schone pakken naar de locatie van de brand en komen de brandweerlieden met schone pakken aan weer terug. Vroeger werd daar anders naar gekeken. We wisten ook niet beter. Maar het was absoluut een fijne tijd.”

DUIKPAKKEN

“Mijn baan is erg afwisselend”, vertelt Jos over zijn huidige functie. Hij doet het werk met plezier. “Naast plannings- en administratieve werkzaamheden ben ik ook verantwoordelijk voor het onderhoud van duiktoestellen en de ademluchttoestellen. Omdat ik zelf ook brandweerdruiker ben geweest, weet ik waar ik over praat en dat bevordert de communicatie met de duikploegen. Ook de duikpakken vallen onder onze verantwoordelijkheid. Moeten er reparaties aan de pakken worden verricht, bijvoorbeeld omdat een pak lek is, dan regelen wij dat en houden dat administratief bij. Zo kunnen we precies volgen waar de pakken zich bevinden en of er veel schade aan is.”

LEUK MAKEN

“Ik heb het naar mijn zin. Je moet het ook zelf leuk maken. Ik verwacht niet dat mijn werk de komende jaren veel zal veranderen. Maar er zijn natuurlijk wel veel meer taken bijgekomen. En nu ook de ambulancediensten zijn overgegaan, krijgen we ook daar meer werk voor te doen.” Een tip heeft Jos tot slot wel voor zijn jongere collega’s: “Blijf jezelf. Dat is denk ik het belangrijkste. Blijf jezelf en probeer er wat van te maken.”



Nieuw talent

LEVI BAARS (22), MONTEUR ADEMLUCHTWERKPLAATS SINDS SEPTEMBER 2021

Vraag je Levi wat er zo leuk is aan zijn werk, dan antwoordt hij direct: “Dat ik mag zorgen voor de veiligheid van de brandweerlieden. Er wordt altijd gezegd dat zij de redders in nood zijn en zorgen voor de veiligheid van de burgers, maar wij zorgen vervolgens voor hun veiligheid.”

MACHINAAL OF MET DE HAND

De werkzaamheden in de ademluchtwerkplaats zijn heel divers. “Meestal beginnen we de dag met het reinigen van de apparatuur die van een inzet of een oefening is teruggekomen. Dat doen we machinaal of met de hand, afhankelijk van het materiaal. Vervolgens gaan we de werkplaats in en vullen we de lege cilinders en testen we de apparatuur. Ik houd mij voornamelijk bezig met het testen van de maskers.”

JEUGDBRANDWEER

De roots van Levi liggen bij de brandweer en zo is hij ook bij de VRR terechtgekomen. ‘Ik zat acht jaar bij de

jeugdbrandweer. Evenals mijn broer, zus en zwager die bij het wagenpark van de afdeling Logistiek werkt. Zij zijn nog vrijwilliger bij de brandweerkazerne in Berkel en Rodenrijs. Mijn zwager wist dat ik op zoek was naar een andere uitdaging en gaf aan dat er hier een functie open stond. Hij dacht dat ik er wel op mijn plek zou zitten. Nou, daarin had hij helemaal gelijk.”

COMBINEREN

Voor zijn functie moet Levi in het bezit zijn van een vrachtwagenrijbewijs omdat hij ook piketdiensten draait. Dat had hij nog niet, maar was geen probleem: “Ze vertelden mij tijdens mijn sollicitatie dat ik eerst een halfjaar zou meelopen en dan zou kunnen beginnen met mijn vrachtwagenrijbewijs. Zo is het ook gegaan en toevallig heb ik net mijn eerste onderdeel gehaald!” “Ik wil mijn huidige werkzaamheden graag gaan combineren met de brandweer”, antwoordt Levi op de vraag of hij helemaal op zijn plek zit. “Het lijkt mij mooi om mijn dagelijkse werkzaamheden hier uit te voeren, de piketdiensten te draaien en vrijwilliger te zijn bij de brandweer. Ze vragen soms naar mijn toekomstplannen. Dan zeg ik dat ik hoop dat ik over een paar jaar hetzelfde werk doe, want ik heb het hier enorm naar mijn zin.”



ERLIJNE VAN DEN BERGH
(LINKS), TEAMLEIDER
INFORMATIEMANAGEMENT
EN JOHN VAN DER PLAS,
HOOFD ICT

De mens en zijn machine/materiaal

Digitalisering in een crisis- organisatie

TEKST JOAN VAN WINSEN
BEELD LENNAERT RUINEN

In een crisisorganisatie is digitalisering een proces dat gepaard gaat met tijd en geduld. Erlijne van den Bergh, teamleider informatiemanagement en John van der Plas, hoofd ICT, weten dit als geen ander. “De VRR is een dynamische club”, vertelt John. “Dat komt door onze corebusiness, maar het is ook opvallend hoe bereid iedereen telkens weer is om elkaar te helpen. Vanuit IT willen wij graag meer structuur aanbrengen, meer planmatig werken en een langetermijnvisie hebben. Dat is een uitdaging in een bedrijf waar ‘nu handelen’ in het DNA zit.”

“Als de piepers gaan, wordt er gerend”, vult Erlijne aan. “Iedereen is gewend direct te werken aan een oplossing maar dat strookt niet altijd met het digitaliseren van je processen”. Erlijne werkt al zestien jaar bij de VRR en heeft de organisatie vanuit verschillende functies meegemaakt. John haakt in: “Het vakgebied van de toekomst is informatiemanagement en daar voel ik mij heel goed bij.” Hij is al ruim twintig jaar ICT-manager, waarvan de laatste drie jaar bij de VRR. “Hiervoor werkte ik vooral bij commerciële bedrijven. De VRR is anders: de dynamiek hier is mooi om te ervaren”.

WELKE INFORMATIE?

“De toekomst verlangt van ons dat wij anders gaan leren kijken naar onze processen. Een complete cultuurverandering is niet nodig, adoptie wel”, vertelt Erlijne verder. “In de primaire processen moeten we steeds nadenken over drie zaken: mensen, middelen en informatie. Hoeveel mensen, welke middelen en welke informatie heb ik nodig om iets uit te voeren? Dat laatste gaat ons helpen informatiegestuurd te werken. Besef dat je jezelf telkens moet afvragen, welke informatie heb ik nodig en welke moet ik registreren, zodat ik later de juiste analyses kan doen.” John: “De maatschappij verwacht van ons dat wij voorspellingen doen aan de hand van analyses. Door het registreren van de juiste informatie kunnen wij aantonen dat er nu andere incidenten zijn dan tien jaar geleden.”

ANDERE WERELD

“De wereld om ons heen is veranderd. Waar een brandweerman vroeger alle wijken in Rotterdam uit zijn hoofd kende, vertrouwt hij nu op navigatie en andere operationele informatie die hij krijgt. Om zijn werk ter plaatse goed te kunnen doen, moet hij bijvoorbeeld weten naar welke type gebouw hij of zij gaat, hoeveel lagen dat heeft, welke bouwmaterialen gebruikt zijn enzovoort. Tegelijk we moeten ook opletten dat we onze mensen niet overvoeren met informatie. Geef ze alleen de informatie die nodig is op dat moment. De

systemen daarop inrichten, daar is veel tijd en expertise voor nodig.” Erlijne: “Op het moment dat wij een systeem willen aanschaffen, dat via een Europese aanbesteding gaat, moet je echt eerst je bedrijfsprocessen in kaart brengen. Zonder inzicht in je processen, weet je niet welke informatiebehoefte er is.”

NIEUWE I-ORGANISATIE

Informatiemanagement is een van de vijf speerpunten van de ontwikkelagenda. Er komt een I-team waarin IM, ICT en DIV samengaan. John: “We staan aan de vooravond van een nieuwe I-organisatie en dat kan alleen met de juiste mensen. In het I-team én in de primaire processen.” Erlijne vult aan: “Zo is het functioneel beheer van informatie vaak nog een ondergeschoven kindje, terwijl het een heel cruciale functie is. Naast het begrijpen van het primaire proces is het ook van groot belang dat je begrijpt welke informatie daarin van belang is.” “Wij stellen onszelf regelmatig de vraag ‘hoe’ wij onze mensen het beste bereiken en informeren. Wij zijn daarom bij zo’n veertig vrijwilligersavonden op bezoek gegaan”, stelt John. “Gewoon luisteren en delen waar behoefte aan is. Vaak blijkt dan dat de informatie ergens halverwege is blijven hangen en niet verder gecommuniceerd is. Bij de uitrol van de nieuwe Teams-samenwerkingsomgeving was die communicatie ook belangrijk. Het kunnen werken vanaf elke willekeurige plek en plaats en vanaf elk device is een stap voorwaarts. Dit vergt gewenning omdat we bijvoorbeeld geen overvolle mailbox meer kunnen ondersteunen.” Erlijne: “Informatievoorziening blijft belangrijk. Zo is er nu tweewegauthenticatie nodig om onze systemen te beveiligen. Cybercriminaliteit is een groot probleem dat we niet kunnen negeren. Dus is het van belang dat cybersecurity niet alleen maar een ‘IT-dingetje’ is. Het is een verantwoordelijkheid van ons allen.” John besluit: “We hebben steeds meer informatie nodig en informatie geeft steeds meer mogelijkheden. De nieuwe I-organisatie gaat hierbij helpen, maar voor iedereen geldt: wees je bewust hoe je met deze informatie omgaat.”

**‘De dynamiek
hier is mooi om
te ervaren.’**

‘Mensen willen leren.’



TEKST KARIN KOOLEN
BEELD LENNAERT RUINEN

Leren en ontwikkelen. Bij VRR nemen ze het heel serieus. Zo serieus, dat het kleine kantoor aan de Breslau in Barendrecht inmiddels is verruild voor drie verdiepingen in het pand aan de overkant. Niet langer een ‘klusje voor ernaast’, maar een fulltime job voor een didactisch onderlegd team dat alle leerinterventies en toetsen verzorgt. ARR-directeur Arie Wijten zag de noodzaak. Voor Brenda Visser, manager Leren en Ontwikkelen, was dit een mooie uitdaging. Arie: “Mensen willen leren en groeien in hun vak. Als je daar als organisatie in voorziet, behoud je je goede mensen en trek je nieuw talent aan.”

Of je jezelf nu als ambulancechauffeur wil laten omscholen tot ambulanceverpleegkundige, terugkeert na een verlof van langer dan drie maanden of ‘gewoon’ bij Ambulance Rotterdam-Rijnmond werkt; elke medewerker bij ARR krijgt regelmatig te maken met de afdeling Leren en Ontwikkelen.

Logisch, vinden Arie en Brenda. Het werk binnen de ambulancezorg is complex en veranderlijk, met almaar nieuwe kennis, apparatuur en protocollen. Bovendien moeten professionals op diverse manieren hun bekwaamheid aantonen, onder andere door het (regionaal) assessment.

De afdeling Leren is dan ook zo oud als de weg naar Kralingen. “Toen ik zes jaar geleden in dienst kwam bij ARR, had elke ambulancedienst een eigen ROC”, herinnert Arie zich. “Hier zat dat in een klein kantoor, gerund door een verpleegkundige die het erbij deed naast het werk op de wagen. We deden wat gedaan moest worden maar er zat weinig structuur in en er was veel meer uit te halen. Onze organisatie zat destijds in een transitie en een van de speerpunten was het verbeteren van de leer- en ontwikkelomgeving. Want wil je mensen behouden, moet je zorgen dat ze zich blijven ontwikkelen. Dat is onze overtuiging.”

ZEG MAAR PANG PANG

Brenda werkte als opleider Intensieve Acute Zorg bij het Erasmus MC toen ARR haar, alweer drie jaar terug, om advies vroeg. ‘Ik wil een afdeling die onze opleidingen verzorgt. We hoeven niet de allerbeste te worden maar

wel toonaangevend’, stelde de directeur. Kortom; net even dat tandje meer.

Er volgden gesprekken. Er kwam een plan. Nog meer gesprekken. Brenda is niet van de losse eindjes, zegt ze stelling. “A zeggen is voor mij het hele alfabet afmaken. Als ik ergens aan begin, dan moet het cirkeltje rond. We gaan door. Want uiteindelijk moest het ervan gaan komen.”

En het kwam ervan. De naam ROC ging van de baan; Leren & Ontwikkelen kwam ervoor in de plaats. Een team aan docenten, ontwikkelaars, technische en administratieve ondersteuning en een adviseur opleiden die zich bezighoudt met het initieel onderwijs deed zijn

**‘A zeggen is ”
voor mij het hele
alfabet afmaken.
Als ik ergens aan
begin, dan moet
het cirkeltje rond.’**

‘Als je niet slaagt, kun je het beroep niet meer uitoefenen. Lukt het de eerste keer niet, is er een herkansing en extra begeleiding, maar je móet het uiteindelijk halen.’

intrede. De losse kantoren werden verruild voor, Arie wijst ernaar, drie etages in het pand aan de overkant. “Kun je je indenken dat het leger tot een paar jaar terug, door tekorten, zonder munitie oefende? ‘Zeg maar pang pang’, werd gezegd. Wij deden eigenlijk net zoiets. Dan stonden we in een lokaal met de hele groep en werd er gezegd: ‘Deze patiënt is van de trap gevallen, beeld je maar in dat je overal wat lastig bij kan en er weinig ruimte is om te manoeuvreren.’ Nu voeren we het scenario uit in ons trappenhuis waar die beperkingen meteen voelbaar zijn. Veel beter!”

BEOORDEELD

Volgens Brenda was een van de belangrijkste stappen richting een nieuwe afdeling het opleiden van de instructeurs. “Zij nemen ook de assessments af. Dan beoordeel je, en word je beoordeeld, door een gelijkwaardige collega. Want al onze instructeurs werken bij ARR en komen uit de parate dienst.” Daar voelden zowel de instructeurs als de kandidaten zich niet senang bij, weet Brenda nog: “We namen toen contact op met de Academie voor Ambulancezorg en daar zijn onze instructeurs getraind; hoe beoordeel je iemand op een goede manier, hoe communiceer je op zo’n moment met een collega? Maar ook: in hoeverre beïnvloedt wat je op voorhand van iemand vindt een beoordeling? Het is nu duidelijk en objectief, instructeurs zijn beter toegerust. Het is een veiliger sfeer geworden.”

TROTS

De profchecks, zoals de assessments in de wandelgangen nog worden genoemd, toetsen vooral op casuïstiek die in het werk vaak voorkomen, zoals pijn op de borst, een allergische reactie of een klein trauma. Arie: “Als je niet slaagt, kun je het beroep niet meer uitoefenen. Lukt het de eerste keer niet, is er een herkansing en extra begeleiding, maar je móet het uiteindelijk halen. Anders loop je kans dat de MMA (medisch manager ambulancezorg, red.) je bekwaamheid in moet trekken.”

Daarom is het zo nuttig om een open leeromgeving te creëren, denkt Brenda, waarin men leert van elkaar en ontvankelijk is voor feedback. “Voor de hoogcomplexere zorg zijn drie lesdagen per jaar verplicht”, vertelt ze. “Voor laag- en middencomplexere zorg ligt dit aantal iets lager, maar iedereen wordt ingepland. Daarnaast nodigen we iedereen uit zoveel mogelijk inloopdagen bij te wonen.” Ze haalt een herinnering op, van kortgeleden. “We hebben een verpleegkundige bij ons werken die hier altijd gebruik van maakt. Een tijdje terug redde zij iemands leven door ter plekke een gat in de luchtpijp te maken. Dat noemen we tracheotomie. Het is iets wat zij op de inloopdag geoefend had. Toen waren we echt allemaal trots.” Het maakt mensen ook zelfzeker, stellen beiden. Arie: “Je krijgt zelf ook weer even de bevestiging dat je bekwaam bent voor het vak. En voor mensen die net van een lange wereldreis of een zwangerschapsverlof komen, is een opfriscursus vaak erg fijn.”

INPUT

Instructeurs werken grotendeels op de werkvloer. Daar halen zij hun input voor de lessen ook vandaan, stelt Arie. Zij weten wat er speelt en waar vraag naar is. Ook de medisch manager ziet aan incidenten en calamiteiten waar een kennistekort is. “Een andere belangrijke bron voor de lessen zijn externe factoren, zoals een nieuw protocol of nieuwe apparatuur.” Brenda vult aan: “Aan het eind van elke lesdag vragen we aan de deelnemers wat ze een volgende keer graag behandeld zouden zien. Dan zit daar altijd bij: kinderen, trauma en cardio- en neurologie. Dus dit jaar houden we de kinderdag.”

VERSCHIL

Een sterke afdeling Leren en Ontwikkelen maakt het verschil, gelooft Arie. “Voor de patiënt maar ook voor de medewerkers. Het is niet alleen dat vinkje dat stelt dat wij als organisatie aan onze verplichting hebben voldaan.



Mensen willen leren en groeien. Door dat te bieden, behoud je mensen. Dat heeft vervolgens weer een aantrekkende werking voor anderen. De afdeling Leren en Ontwikkelen is nu heel succesvol, daar zijn we trots op.”

ORGANISATIEBREED

Dat zien ook anderen binnen de VRR. Brenda: “Er is een breed gedeelde visie op leren en ontwikkelen. Bij andere onderdelen van de organisatie, waaronder de brandweer, zijn ze ook met vakbekwaamheid bezig. Hoe verschillend het werk ook, er zit overlap in met name de onderwijskundige kant. We moeten elkaar gaan opzoeken en versterken.” Binnenkort hoopt de afdeling Leren en Ontwikkelen rijvaardigheid voor de gehele VRR aan te bieden. Arie: “Iedereen die bij ARR op een wagen rijdt, krijgt periodiek een rijtraining. Dat doen we allemaal met eigen instructeurs. Als we straks niet alleen de ARR maar de hele VRR bedienen, hebben we meer rijinstructeurs nodig. Daar willen we eigen mensen voor opleiden. Dat

biedt mooie ontwikkelkansen voor onze medewerkers. En de VRR wordt en blijft daarmee een toonaangevende en aantrekkelijke werkgever.”

Plannen om in de toekomst op meer vlakken samen te werken, krijgen steeds meer vorm. “We gaan dat samen stevig neerzetten”, belooft Arie. Maar dat proces moet niet te snel en niet overambitieuze, voegt hij daaraan toe. “Als alle energie daarheen gaat, daal je van een negen naar een zesje. Het is heel belangrijk dat het fundament stevig is. Je moet de kansen pakken maar de winkel moet ook openblijven. Die kinderdag, om even wat te noemen, moest er gewoon komen.” Brenda: “Daarbij hebben we ook een tekort aan ambulanceverpleegkundigen. Dat betekent dat iedereen die wil en kan (her)starten, zo snel mogelijk moet kunnen beginnen en zo goed mogelijk moet worden opgeleid. Alle lesdagen voor onze medewerkers moeten doorgaan en zo goed mogelijk aansluiten bij de behoeften. Daar ligt onze prioriteit.”

Crisisbeheersing is een vaste tak van ons werk geworden

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.

OPENINGEN

Op 1 april openden we in Goeree-Overflakkee de nieuwe, duurzame brandweerkazerne Ouddorp. Enkele weken eerder werd ook al de Ambulance postlocatie van Oostvoorne, aan de rand van bedrijventerrein Pinnepot, in gebruik genomen. Door het verdwijnen van de postlocatie op de Maasvlakte bleek Oostvoorne een goede locatie om een nieuwe post te openen. De post is ingericht volgens de ARR-huisstijl en voorzien van Salto en SOS-toegang. In de voertuigstalling is ruimte voor twee voertuigen. In het pand zitten naast de ARR ook de politie en de BOA's.

NIEUWE UITDAGINGEN: VAN WIJKBRANDWEER TOT ROOKMELDERCAMPAGNE

In april startten René Vonk en Delano van Berkel als wijkbrandweerman in respectievelijk Vlaardingen en Ridderkerk. Daarmee beschikken we nu in de regio over 6 wijkbrandweermannen. De directie R&C beschikt inmiddels over een nieuwe afdeling Veilige Leefomgeving. Belangrijke doelen van deze club: bij trajecten in een zo vroeg mogelijk stadium aan tafel zitten bij de bevoegde gezagen en het leveren van één integraal (maatwerk) advies van de VRR. Onze collega's Georgette Plomp, Frank Lansman en Peter Schuurman kun je bewonderen in het voorlichtingsmateriaal van de nationale voorlichtingscampagne over de rookmelderplicht. Deze plicht ging in vanaf 1 juli. En Mischa Knol, ambulanceverpleegkundige bij ARR, is benoemd tot voorzitter van beroepsvereniging V&VN Ambulancezorg. Een mooie, invloedrijke post. Goed dat we vanuit ARR in deze belangenorganisatie vertegenwoordigd zijn.

ACE-STATUS VOOR MKA

Onze Meldkamer Ambulancezorg (MKA) heeft op 28 maart 2022 officieel de felbegeerde ACE-status van de International Academy of Emergency Dispatch

ontvangen. De meldkamer bereikte hiermee het hoogst haalbare kwaliteitsniveau in het afhandelen van 112-oproepen. Het is dus officieel vastgesteld dat patiënten bij ons de best mogelijke en meest veilige zorg aangeboden krijgen. We zijn de derde Nederlandse meldkamer met deze ACE-status.

STAR OF LIFE

De VRR heeft een Star of Life team. Dit is voortgekomen uit Service Médical, het eerste Nederlandse rijdende sportmedische gilde. Starteamleden zijn behalve professioneel hulpverlener, vaak zelf ook sportief actief. Ze staan daardoor dicht bij de sportlieden. De basis van het team bevindt zich bij Ambulance Rotterdam Rijnmond in Barendrecht. ARR had al credits in de sport via de Rotterdam marathon en de wedstrijden van Feyenoord. 'Dochter' Star of Life is deze zomer onder meer present bij La Vuelta d'España, de World Police & Fire Games 2022, drie Grensland klassiekers, Klimmen tegen MS Mont Ventoux en de Benelux tour. Star-teamleden zijn BIG-geregistreerd. Zo worden reguliere ambulances bemenst door gediplomeerde ambulanceverpleegkundigen en -chauffeurs. Het wagenpark bestaat voorts uit cabrio-dokterswagens en ambulancemotoren.

ADVANCED LIFE SUPPORT MÉT MECHANISCHE THORAX COMPRESSIE

Onze veiligheidsregio heeft positieve ervaringen opgedaan met de mechanische thorax compressie (MTC). Het draagt bij aan hoogwaardige hartmassages tijdens het ambulancevervoer. Daarom is nu besloten de ambulances met een 'Advanced Life Support' (ALS) standaard te voorzien van een MTC-apparaat. Door de aanwezigheid van een MTC op ALS-ambulances zijn hoogkwalitatieve borstcompressies onder alle omstandigheden gegarandeerd. De veiligheid van de ambulanceverpleegkundige tijdens reanimerend vervoer is hiermee veel groter dan zonder een MTC. De afspraak is dat we de MTC niet alleen inzetten bij transfer en vervoer, maar ook laagdrempeliger, dus direct bij iedere reanimatie. Zo zorgen we alle collega's ervaring kunnen opdoen met het gebruik van het MTC-apparaat.

"We hebben het druk, druk, druk. Dat is natuurlijk niet van vandaag of gisteren. Maar op dit moment is het wel extreem. We hebben de vele uitdagingen waar we nu voor staan in onze ontwikkelagenda vastgelegd. Dat is mooi, maar het is slechts een begin. Want het betekent niet dat we direct met een passende oplossing kunnen komen.

Wat het wél betekent, is dat we het als onze taak zien en blijven zien om handelend op te treden. Bij de traditionele flits-crisis en bij de complexe, langdurige crises zoals corona en de noodopvang voor vluchtelingen. Crisisbeheersing, zo kunnen we inmiddels wel stellen, is onze vierde operationele tak geworden. Een tak waarin we de komende jaren extra moeten investeren.

OVERLIJDEN BEN DE WILT

Ondanks de druk die we allemaal voelen, is het belangrijk te blijven genieten van elk moment dat ons gegeven is. We staan er vaak niet bij stil, maar het leven kan zomaar ineens voorbij zijn. Kijk naar het overlijden van collega Ben de Wilt, wachtcommandant op de kazerne Mijnsherenlaan. Hij overleed op 14 april en mocht slechts 55 jaar worden. Bijzonder aangrijpend en onwezenlijk vond ik zijn plotselinge overlijden, zeker omdat ik een paar uur daarvoor nog met hem gesproken had. Ben was een mooie man en een fijne collega. Zijn overlijden drukt ons met de neus op het feit dat je het chagrijn van je af moet gooien en eens tot tien te tellen als je boos bent. En bovenal leert het ons lief te zijn voor elkaar. Dat maakt het leven een stuk aangenamer.

PTSS OP DE AGENDA

Het brengt me direct ook bij een ander belangrijk onderwerp. Het moet me ook van het hart: laten we aandacht (blijven) geven aan de gevaren van PTSS. Ons werk is mooi en dynamisch maar tegelijk is het ook enerverend. Of je nou op straat werkt of achter een bureaublad, ons werk kan altijd een grote emotionele

impact hebben. En zo'n incident is niet voorbij als het is afgehandeld. Het kan eenvoudig blijven na-etteren als we geen aandacht geven aan de impact die het op ons als mens kan hebben. Ik heb me dan ook voorgenomen de komende jaren PTSS op de kaart te zetten.

DIVERSE SAMENLEVING, DIVERSE VRR

Wat ook blijvende aandacht verdient, is ons diversiteitsbeleid. Wij leven en werken in een zeer diverse samenleving. Onze organisatie moet een afspiegeling zijn van die samenleving. Daarin hebben we al stappen gezet, maar we kunnen nog veel meer doen. Al is het alleen maar omdat een écht diverse organisatie meer kwaliteit, productiviteit en creativiteit in zich heeft. Dat vergt blijvend investeren. Niet alleen van onderaf, juist ook vanuit de directie.

Ik geloof niet in quota, maar ik streef wel naar een gelijkmatige verdeling tussen mannen, vrouwen en mensen met buitenlandse roots. Onze veiligheidsregio kent veel kleuren – rood, geel en groen. Onze veelzijdigheid moet ook tot uitdrukking komen in ons personeelsbestand. Ik daag de organisatie dus uit om de handschoen op te pakken.

Laat ik tot slot ook stilstaan bij dit mooie vooruitzicht: als deze SAMEN op je deurmat valt, staan we aan het begin van de zomer. Een periode waarin we kunnen genieten van mooi weer, verlof en vakantie. We kunnen deze periode aftrappen met het daverende evenement van de World Police & Fire Games. Een prachtig spektakel. Voor de deelnemers, toeschouwers én de organisatie. Alle lof voor die organisatie ook, zij doen fantastisch werk om van deze editie een onvergetelijke ervaring te maken. Veel succes (en plezier) de komende weken! En uiteraard wens ik iedereen een heel mooie zomer toe.

Arjen Littooij

Algemeen directeur



Contact

-  /veiligheidsregiorr
-  @Vr_RR
-  /veiligheidsregiorr
-  088 877 9000
-  vr-rr.nl
-  rijnmondveilig.nl
-  ambulance-rr.nl
-  brandweer.nl/rotterdam-rijnmond

Colofon

SAMEN is een uitgave van
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Concept & initiatief
Veenman+, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Hoofdredactie
Maurice Lenferink

Redactiechef
Johan Breukers

Redactiesecretariaat
Joanna Mersel

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

Redactie
Sander Grip, Karin Koolen, Simone Leeuwenkamp, Conny Rijken, Joan van Winsen

Eindredactie
Sander Grip

Fotografie
Marieke Odekerken, Lennaert Ruinen, Vincent van Dordrecht, Kevin Vervoort, Megin Zondervan

Coördinatie
Naomi Brandwijk

Ontwerp
carenza*

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.

BEELD: KEVIN VERVOORT



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond