



Samenwerken voor meer maatschappelijk rendement

Beleidsplan Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

2015 - 2018



O Samenvatting

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VR NHN) is een organisatie van verschillende disciplines op het terrein van veiligheid en zorg. Dit plan geeft de doelstellingen en inspanningen weer voor de jaren 2015-2018. Alhoewel dit plan voortborduurde op de maatschappelijke ambities uit het vorige beleidsplan, is een nieuw beleidsplan noodzakelijk. Er is immers een taakverbreding ontstaan op het vlak van brandweezorg en integrale veiligheid. Dat vertaalt zich ook naar nieuw beleid en passende organisatieontwikkelingen. De brandweer wordt in 2014 geregionaliseerd, de veiligheidshuizen zijn per 2014 ingebed in de organisatiecontext van de veiligheidsregio, de meldkamer wordt in de komende jaren onderdeel van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) en de verdere professionalisering van risicobeheersing wordt binnen het regionale netwerk verder vormgegeven. Dat alles was aanleiding om bijstellingen en aanscherpingen te maken op de ambities zoals genoemd in het vorige beleidsplan.

Bijdrage veiligheidsregio NHN

Dit plan maakt de doelen en inspanningen van de Veiligheidsregio expliciet voor het bestuur en daarmee ook beschikbaar voor de individuele gemeenten en partnerorganisaties. Doel van dit beleidsplan is tevens inzichtelijk te maken wat de samenhang is tussen de plannen van de verschillende diensten binnen de veiligheidsregio. VR NHN staat daarbij ook de komende jaren voor het verkleinen van risico's en het beperken van leed en schade bij incidenten. Zij realiseert dit door het bieden van adequate hulp en het samenwerken met alle bij de veiligheid en hulpverlening betrokken partijen. Deze missie is in dit beleidsplan vertaald naar de bijdrage van de veiligheidsregio in de komende jaren.

Doelstellingen beleidsplan 2015-2018

De Veiligheidsregio NHN richt zich op **het verkleinen van risico's** en **het beperken van leed en schade bij incidenten** en realiseert dit door het bieden van adequate hulp en het samenwerken met alle bij de veiligheid en hulpverlening betrokken partijen. Daarbij worden burgers en bedrijven gestimuleerd tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid en actief betrokken bij de hulpverlening.

In 2018 is 80% van de burgers en 100% van de bedrijven in NHN op de hoogte van risico's en handelingsperspectieven.

In 2018 zijn er 75 minder uitrukken (10%) voor brand dan in 2013.

In 2018 is er 10% minder overlast en criminaliteit in NHN dan in 2015.

In 2018 hebben burgers in NHN minder gezondheidsschade dan in 2015.

In 2018 wordt de samenwerking in NHN door ketenpartners met een 8 gewaardeerd.

Samenwerken voor...

...meer maatschappelijk rendement.

In 2018 is er 10% minder schade en minder onveiligheid bij incidenten dan in 2015.

In 2018 zijn alle burgers en alle bedrijven op de hoogte van de (on)mogelijkheden van hulpdiensten.

In 2018 worden alle acute effecten bij incidenten binnen 4 uur teruggebracht naar situatie brongebied.

In 2018 wordt gevaar bij woningbrand en bij ongevallen binnen 15 min. weggenomen

Samenwerken voor meer maatschappelijke rendement

Met dit beleidsplan gaat de veiligheidsregio een volgende fase in van haar strategie gericht op samenwerken, waar in het vorige beleidsplan voor is gekozen. Tot 2015 lag daarbij de nadruk op slimmer samenwerken om daarmee te kunnen voldoen aan de nieuwe financiële kaders. Vanaf 2015 wordt de samenwerking óók gericht op het verhogen van het maatschappelijk rendement. Daarmee wordt bedoeld dat de inspanningen nog meer gericht worden op de daadwerkelijke bijdrage aan de veiligheidssituatie in de regio en dat er een duidelijke verbetering zichtbaar moet zijn. De veiligheidsregio realiseert zich terdege dat er vele factoren van invloed kunnen zijn op de veiligheidssituatie in de regio. Toch worden deze doelstellingen benoemd; het zijn streefwaarden en deze zijn richtinggevend voor alle inspanningen in de komende jaren; zowel van de veiligheidsregio als ook in de samenwerking met partners. Deze doelstellingen 'richten' de samenwerking van partijen omdat het zorgt voor een collectieve ambitie, het maakt duidelijk wie er precies bij de aanpak moet worden betrokken (wie levert er écht een bijdrage?) en omdat het zorgt voor een gezamenlijk belang en daarmee commitment van betrokken partijen.

Inspanningen vanuit zes inhoudelijke programma's

In dit beleidsplan staat weergegeven op welke wijze die bijdrage van de veiligheidsregio wordt gerealiseerd en hoe dat zich vertaalt naar doelen en inspanningen binnen inhoudelijke programma's. In de verschillende programma's is terug te zien dat de veiligheidsregio zich de komende jaren nadrukkelijk richt op maatschappelijke effecten en minder op inspanningen c.q. activiteiten. De volgende programma's worden binnen de veiligheidsregio onderscheiden:

- ✔ Programma ambulancezorg
- ✔ Programma brandweezorg
- ✔ Programma geneeskundige hulpverlening
- ✔ Programma gemeenschappelijke meldkamer
- ✔ Programma risico- en crisisbeheersing
- ✔ Programma veiligheidshuis.

Daarnaast wordt in dit plan omschreven op welke wijze de bedrijfsvoering van de organisatie is ingericht en welke bijdrage de bedrijfsvoering levert in het realiseren van de inhoudelijke doelen.

Financiële kaders vragen om effectief samenwerken

De veiligheidsregio opereert binnen de financiële kaders die door de gemeenten zijn gesteld. De budgetruimte is daarmee, zeker in deze tijden, beperkt. Dat vraagt om goede afwegingen over de inzet van middelen en adequate samenwerking met de juiste partners. Het sturen op maatschappelijk rendement helpt daarbij. Uit de programma's blijkt dan ook dat de diensten van de veiligheidsregio's samenwerken met ketenpartners, burgers en bedrijven om daarmee de beoogde effecten te bereiken. Daarbij is goed nagedacht hoe de inspanningen elkaar effectief aanvullen en welke kosten daarmee gepaard gaan. Het jaar 2014 is een overgangsjaar omdat de nieuwe organisatie zich moet zetten en nieuwe afdelingen een plek krijgen. Vanuit die robuuste basis kan VR NHN vanaf 2015 de samenwerking met maatschappelijke partners verder vorm geven. Dat betekent niet alleen veiligheidspartners, maar nadrukkelijk ook partners in zorg en welzijn, milieu, infrastructuur en gebiedsontwikkeling. Vanuit samenwerking in die netwerken wil de veiligheidsregio dan ook meer bereiken, in termen van maatschappelijk rendement.

Inhoud

0	Samenvatting	2
1	Samenwerken voor meer maatschappelijk rendement	5
1.1	Veiligheid vraagt om samenwerken	5
1.2	De komende jaren samenwerken voor meer maatschappelijk rendement	6
1.3	Bijdrage veiligheidsregio uit zich in verschillende functies	9
1.4	Wijzigingen in de organisatie	10
2	Risico's als uitgangspunt voor beleid	12
2.1	Regionaal Risicoprofiel NHN	12
2.2	Vertaling naar beleid	13
3	Inhoudelijke programma's	17
3.1	Programma ambulancezorg	17
3.2	Programma brandweezorg	20
3.3	Programma geneeskundige hulpverlening	23
3.4	Programma gemeenschappelijke meldkamer	26
3.5	Programma risico- en crisisbeheersing	29
3.6	Programma veiligheidshuis	32
4	Bedrijfsvoering	35
4.1	Naar een nieuwe vorm van bedrijfsvoering	35
4.2	Bedrijfsvoering 2.015	35
4.3	Prestaties van bedrijfsvoering	37
	Bijlages	
	Bijlage 1: Regionaal Risicoprofiel	39
	Bijlage 2: Producten en prestaties	40
	Bijlage 3: Afkortingen	46

1 Samenwerken voor meer maatschappelijk rendement

1.1 Veiligheid vraagt om samenwerken

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VR NHN) is een organisatie van verschillende disciplines die zich richten op hulpverlening aan burgers in deze regio. Veiligheid en gezondheid zijn maatschappelijke waarden die we met z'n allen creëren. In de regio Noord-Holland Noord is men zich er terdege van bewust dat een betere veiligheidssituatie alleen door samenwerking kan worden bereikt. De missie van de veiligheidsregio is daarom ook als volgt geformuleerd:

“Veiligheidsregio Noord-Holland Noord staat voor het verkleinen van risico's en het beperken van leed en schade bij incidenten en realiseert dit door het bieden van adequate hulp en het samenwerken met alle bij de veiligheid en hulpverlening betrokken partijen. Daarbij worden burgers en bedrijven gestimuleerd tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid en actief betrokken bij de hulpverlening.”

Dit beleidsplan benoemt de toegevoegde waarde van de veiligheidsregio in het netwerk van spelers die de veiligheid in de regio willen borgen. Dit beleidsplan geeft de richting weer voor de komende jaren. Het maakt de ambities expliciet voor het bestuur zodat die voor de individuele gemeenten en ook voor partnerorganisaties beschikbaar zijn. Dit plan geeft de inzet weer voor de jaren 2015-2018. Alhoewel dit plan voortborduurde op de maatschappelijke ambities uit het vorige beleidsplan, is een nieuw beleidsplan noodzakelijk. Er is een taakverbreding ontstaan op het vlak van brandweezorg en integrale veiligheid. Dat vertaalt zich ook naar nieuw beleid en passende organisatieontwikkelingen. De brandweer wordt in 2014 geregionaliseerd, de veiligheidshuizen zijn per 2014 ingebed in de organisatiecontext van de veiligheidsregio, de meldkamer wordt in de komende jaren onderdeel van de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) en de verdere professionalisering van risicobeheersing wordt binnen het regionale netwerk verder vormgegeven. Dat alles was aanleiding om bijstellingen en aanscherpingen te maken op de ambities zoals genoemd in het vorige beleidsplan.

Met dit beleidsplan voldoet het bestuur van VR NHN aan haar wettelijke verplichting. In de Wet veiligheidsregio's (artikel 14) staat benoemd dat het bestuur van de veiligheidsregio tenminste één maal in de vier jaar een beleidsplan vaststelt en dat het plan wordt afgestemd met aangrenzende veiligheidsregio's, waterschappen en de betrokken politie-eenheid. Het beleidsplan moet minimaal beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan landelijke doelstellingen, welke operationele prestaties de diensten van de veiligheidsregio, gemeenten en politie leveren in het kader van rampenbestrijding en crisisbeheersing, de wijze waarop de informatievoorziening tussen hen is vormgegeven, hoe het oefenbeleid wordt vormgegeven, welke opkomsttijden de brandweer hanteert en de maatregelen waarmee dat wordt gerealiseerd. Dit beleidsplan beschrijft primair de beleidsdoelstellingen en producten. De concrete uitwerking daarvan staat beschreven in onderliggende stukken (productenboek, crisisplan, dekkingsplan), waarnaar wordt verwezen.

Het beleidsplan heeft een scope van vier jaar. In een voortdurend veranderende omgeving is het voor VR NHN ook belangrijk in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. In jaarlijkse actieplannen worden de inspanningen uit de programma's daarom geactualiseerd. Daarmee krijgen de nationale en regionale ontwikkelingen een plek in de cyclus van planning en control. De minister van Veiligheid en Justitie heeft in dat kader aangekondigd meer gebruik te gaan maken van het instrument van landelijke doelstellingen. In dit beleids-

plan zijn landelijke ontwikkelingen en beleidsaccenten, die nu bekend zijn, meegenomen. De minister werkt samen met het Veiligheidsberaad aan een 'Voorwaartse Agenda' waarin die doelstellingen een plek krijgen. Als er meer zicht is op die landelijke doelstellingen, worden deze vertaald in de jaarlijkse actieplannen van de verschillende programma's.

1.2 De komende jaren samenwerken voor meer maatschappelijk rendement

VR NHN staat ook de komende jaren voor het verkleinen van risico's en het beperken van leed en schade bij incidenten door het bieden van adequate hulp en het samenwerken met alle bij de veiligheid en hulpverlening betrokken partijen (zie 'missie' hierboven). De samenwerking wordt daarbij de komende jaren nog meer gericht op het bereiken van bepaalde maatschappelijke effecten. De veiligheidsregio heeft voor de komende jaren de volgende hoofddoelstellingen geformuleerd:



Figuur 1: hoofddoelstellingen beleidsplan

In 2018 wordt de samenwerking in NHN door ketenpartners met een 8 gewaardeerd

Maatschappelijke 'winst' op de terreinen van veiligheid en zorg kunnen alleen maar door samenwerking worden bereikt. Denk aan samenwerking met de politie, gemeentelijke diensten, ketenpartners in zorg en welzijn, maar nadrukkelijk ook partners op de terreinen van milieu, infrastructuur en gebiedsontwikkeling. De veiligheidsregio heeft de ambitie om een goede en professionele samenwerkingspartner te zijn en dat uit zich bij een meting in 2018 door een waardering met een '8'. In veel van de programma's is deze ambitie ook terug te zien en worden inspanningen verricht om die samenwerking verder te verbeteren.

In 2018 is 80% van de burgers en 100% van de bedrijven in NHN op de hoogte van risico's en handelingsperspectieven

In vervolg op de ambities van voorgaande beleidsperiode, blijft VR NHN inzetten op veilig gedrag van burgers en bedrijven. Zij kunnen in de eerste plaats invloed uitoefenen op de veiligheid in hun privé-omgeving of bedrijf, maar ook in de publieke ruimte. In een risicosamenleving als de onze, is het wenselijk dat burgers op de hoogte zijn van risico's op incidenten en de mogelijke effecten van grootschalige calamiteiten. Maar het is vooral gewenst dat zij weten hoe te handelen bij incidenten en ter voorkoming van incidenten. De veiligheidsregio reikt handelingsperspectieven aan en zet in op effectieve nieuwe manieren van gedragsbeïnvloeding en bewustwording. In het programma risico- en crisisbeheersing, het programma brandweezorg en ook in het programma geneeskundige hulpverlening wordt hieraan expliciet aandacht besteed.

In 2018 zijn alle burgers en alle bedrijven op de hoogte van de (on)mogelijkheden van hulpdiensten

Bij voorgaande ambities hoort ook dat burgers en bedrijven een realistische verwachting hebben van de inzet van de overheid bij incidenten en bij het voorkomen van incidenten. Sommige risico's zijn niet of nauwelijks beïnvloedbaar of te vermijden (denk aan natuurrampen of een pandemie) en het is dan niet realistisch om te verwachten dat hulpdiensten deze kunnen voorkomen. Daarbij moet vooral worden ingezet op het vergroten van zelfredzaamheid en het stimuleren van vrijwillige inzet. Wanneer er daadwerkelijk moet worden opgetreden, weten alle burgers en bedrijven in 2018 dat de inzet van ambulance en brandweer niet oneindig is. Inspanningen binnen het programma risico- en crisisbeheersing en het programma brandweezorg zijn hierop gericht. Maar ook een goede ondersteuning vanuit de meldkamer past hierbij.

In 2018 zijn er 75 (10%) minder uitrukken voor brand dan in 2013

De grootste 'veiligheidswinst' is te halen in het voorkomen van brand en daarbij hebben burgers en bedrijven nadrukkelijk zelf een verantwoordelijkheid. Ook deze ambitie vraagt een gezamenlijke inspanning van verschillende partners, zoals gemeentelijke diensten, welzijnspartners, scholen en bedrijven. Inspanningen binnen het programma risico- en crisisbeheersing en het programma brandweezorg dragen bij aan het realiseren van deze ambitie. Wanneer er minder branden zijn, is er ook minder inzet noodzakelijk van de 'publieke voorziening' brandweer, wat past bij een meer doelmatige besteding van middelen.

In 2018 is er 10% minder overlast en criminaliteit in NHN dan in 2015

De programma's veiligheidshuis en gemeenschappelijke meldkamer zijn erop gericht om, samen met ketenpartners, de onveiligheid aan te pakken. VR NHN heeft de ambitie om een bijdrage te leveren aan een reductie van 10% van de overlast en criminaliteit die vaak door jongerengroepen en veelplegers wordt veroorzaakt.

In 2018 hebben burgers minder gezondheidsschade dan in 2015

Uiteindelijk zullen burgers in deze regio de effecten van de inzet van diensten van de veiligheidsregio merken, ook op het vlak van de gezondheid. Deze doelstelling maakt dat zichtbaar en raakt veel programma's. Het terugdringen van de gezondheidsschade bij patiënten (in de prehospital fase) vraagt een professionele en effectieve inzet van meldkamer en ambulance. Daarnaast wordt ook gestreefd naar minder gezondheidsschade ten gevolge van grootschalige incidenten. Dit heeft veelal te maken met snel en gedegen gezondheidsonderzoek en eventueel (psychosociale) hulp in de nafase van incidenten. Daarvoor heeft de GHOR een belangrijke regisserende rol die staat omschreven in het programma geneeskundige hulpverlening.

In 2018 is er 10% minder schade en minder onveiligheid bij incidenten dan in 2015

De veiligheidsregio zet zich in om de effecten van incidenten zo klein mogelijk te houden. De komende jaren zullen monitoring en (trendmatige) analyse van risico's en incidentevaluaties inzichten opleveren ten aanzien van de effecten van bepaalde interventies en mogelijke verbeteringen (zie ook programma risico- en crisisbeheersing). De diensten kunnen daarmee innovatieve oplossingen bedenken en toepassen, die beter werken om de schade te verkleinen en de onveiligheid (sneller) weg te nemen. In de programma's ambulancezorg, gemeenschappelijke meldkamer en geneeskundige hulpverlening komt deze doelstelling terug.

In 2018 wordt gevaar bij woningbrand en bij ongevallen binnen 15 minuten weggenomen

Dodelijke slachtoffers zijn vooral te betreuren bij woningbranden en bij ongevallen. Om 'veiligheidswinst' te creëren, zet het programma brandweezorg in op het snellere en effectievere interventies zodat de duur van de gevaarlijke situatie wordt beperkt.

In 2018 worden alle acute effecten van incidenten binnen 4 uur teruggebracht naar situatie brongebied

Na 4 uur moeten effecten van incidenten beheersbaar kunnen worden gemaakt. Door de effecten terug te brengen naar de 'situatie brongebied' kan het economisch en maatschappelijk verkeer in de regio weer enigszins worden hervat. Dit streven geldt dus ook of juist voor de grote complexe incidenten en vandaar dat in het programma risico- en crisisbeheersing en geneeskundige hulpverlening aandacht is voor verdere professionalisering van de crisisorganisatie met dit als doel.

Samenwerken voor meer maatschappelijke rendement

Met deze ambitie gaat de veiligheidsregio een volgende fase in van haar strategie gericht op samenwerken, waar in het vorige beleidsplan voor is gekozen. Tot 2015 lag daarbij de nadruk op slimmer samenwerken om daarmee te kunnen voldoen aan de nieuwe financiële kaders. Vanaf 2015 wordt de samenwerking óók gericht op het verhogen van het maatschappelijk rendement. Daarmee wordt bedoeld dat de inspanningen nog meer gericht worden op de daadwerkelijke bijdrage aan de veiligheidssituatie in de regio en dat er een duidelijke verbetering zichtbaar moet zijn. VR NHN realiseert zich terdege dat er vele factoren van invloed kunnen zijn op de veiligheidssituatie in de regio. Toch worden deze doelstellingen benoemd; het zijn streefwaarden en deze zijn richtinggevend voor alle inspanningen in de komende jaren; zowel van de veiligheidsregio als ook in de samenwerking met partners. Deze doelstellingen 'richten' de samenwerking van partijen omdat het zorgt voor een collectieve ambitie, het duidelijk maakt wie er precies bij de aanpak moet worden betrokken (wie levert er écht een bijdrage?) en omdat het zorgt voor een gezamenlijk belang (in de beoogde maatschappelijke effecten ligt het gezamenlijke belang van betrokken partijen).

Deze strategie is ook zichtbaar in de benadering van het risicoprofiel (zie hoofdstuk 2). Daarin staat beschreven dat VR NHN vooral inzet op risico's met een grote mate van beïnvloedbaarheid. Het gaat erom inspanningen te leveren die ook daadwerkelijk effecten hebben op de veiligheidssituatie in de regio. In de verschillende programma's (zie hoofdstuk 3) zijn de hierboven genoemde hoofddoelen per programma verder uitgewerkt naar programmadoelen, prestaties en inspanningen (op hoofdlijnen).

De veiligheidsregio wil met deze strategie gericht op samenwerken aansluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen zoals; het waarderen en stimuleren van 'zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie' in onze huidige samenleving, de verbinding in de domeinen zorg & veiligheid, het ontstaan van een netwerk-

samenleving, het steeds minder onderscheid maken tussen fysieke en sociale veiligheid en het blijvend scherp zijn op de overheidsfinanciën. Over dat laatste moet worden benoemd dat in alle programma's goed is nagedacht hoe de inspanningen elkaar effectief aanvullen en welke kosten daarmee gepaard gaan. De financiële kaders zijn beperkt en dat vraagt goede afwegingen over de inzet van middelen. Het sturen op maatschappelijk rendement helpt daar juist bij.

Beperkte financiële kaders

De veiligheidsregio opereert binnen de financiële kaders die door de gemeenten zijn gesteld. De budgetruimte is daarmee, zeker in deze tijden, beperkt. Dat vraagt om goede afwegingen over de inzet van middelen en adequate samenwerking met de juiste partners. Uit de programma's blijkt dan ook dat de diensten van de veiligheidsregio's samenwerken met ketenpartners, burgers en bedrijven om daarmee de beoogde effecten te bereiken. Dat betekent niet alleen veiligheidspartners, maar nadrukkelijk ook partners in zorg en welzijn, milieu, infrastructuur en gebiedsontwikkeling. Daarbij is goed nagedacht hoe de inspanningen elkaar effectief aanvullen en welke kosten daarmee gepaard gaan. Vanuit samenwerking in die netwerken kan de veiligheidsregio dan meer bereiken op het gebied van veiligheid.

1.3 Bijdrage veiligheidsregio uit zich in verschillende functies

Samenwerking moet worden georganiseerd en gefaciliteerd. Op 18 september 2013 heeft de commissie Hoekstra een advies gegeven over de Wvr en de inrichting van het stelsel van rampenbestrijding en crisisbeheersing in Nederland². Dat advies omvat een groot aantal aanbevelingen over de rol en functies van de veiligheidsregio in de samenwerking voor veiligheid. Dat advies neemt VR NHN ter harte. Zij gaat zich vanaf 2015 meer toeleggen op de functies van de veiligheidsregio die zich expliciet richten op die samenwerking. Dat betekent dat de organisatie versterkt inzet op de 'expert- en adviesfunctie', de 'regiefunctie' en de 'platformfunctie' van de veiligheidsregio, zoals die door de commissie Hoekstra zijn benoemd.

Vanzelfsprekend zal VR NHN ook invulling blijven geven aan haar 'uitvoerende functie'. De paraatheid van de operationele organisatie moet te allen tijde zijn verzekerd. De veiligheidsregio is op de hoogte van de (landelijke) eisen die gesteld worden aan brandweezorg, ambulancezorg, geneeskundige hulpverlening, risicobeheersing en crisisbeheersing. De veiligheidsregio heeft deze vertaald naar concrete normen/prestatie-indicatoren en een bijbehorende systematiek (middel en frequentie) om de situatie op genoemde terreinen te monitoren. Die prestaties zijn per product zichtbaar gemaakt. In het productenboek (zie ook bijlage 2) staan die operationele prestaties omschreven.

Naast monitoring van de daadwerkelijk geleverde prestaties zet de veiligheidsregio de komende jaren in op monitoring en (trendmatige) analyse van risico's en incidentevaluaties om de effecten van bepaalde interventies beter te kunnen benoemen. Die kennis kan worden teruggegeven aan het netwerk van partners om, indien nodig, te komen tot innovatieve oplossingen die beter werken. Ook dat past bij een samenwerkingsstrategie gericht op maatschappelijk rendement.

² De evaluatiecommissie Hoekstra is door de minister van V&J gevraagd te adviseren over de Wet veiligheidsregio en het stelsel van de rampenbestrijding en crisisbeheersing in Nederland.

1.4 Wijzigingen in de organisatie

Zoals gesteld in paragraaf 1.1. zijn er wijzigingen in de organisatie van VR NHN. Hierna worden de belangrijkste wijzigingen benoemd.

Regionalisering van de brandweer

De brandweer Noord-Holland Noord wordt een nieuw korps dat ontstaat door het integreren van de gemeentelijke brandweerkorpsen tot één organisatieonderdeel binnen de veiligheidsregio. Deze 'regionalisering' is onderdeel van een bredere ambitie van het Algemeen Bestuur, en daarmee de deelnemende gemeenten, om brandweertaken adequaat te organiseren (zie vorige beleidsplan). Het gaat feitelijk om het overhevelen van brandweertaken van de gemeentelijke organisatie naar de organisatie van de veiligheidsregio. Er ontstaat een nieuwe organisatie waarbij -inclusief vrijwilligers- meer dan 1500 mensen worden toegevoegd aan de 'huidige' organisatie. Organisatorisch en met name op het vlak van de bedrijfsvoering, heeft dit grote consequenties. De doelen en werkwijze van die nieuwe brandweerorganisatie sluiten al goed aan bij de bestaande ambities. In het vorige beleidsplan waren de ambities en werkwijze grotendeels al benoemd vanuit het regionaal perspectief van de samenwerkende korpsen.

Verdere professionalisering van risicobeheersing

Landelijk staat risicobeheersing al jaren in de aandacht. Het denken over risicobeheersing is daarbij wel veranderd in de afgelopen periode. Centraal staat nu dat we meer eigen verantwoordelijkheid verwachten van burgers en bedrijven en hen vragen zelf een bijdrage te leveren aan de risicobeheersing. Dat denken heeft implicaties op de rol van de overheid bij risicobeheersing; een uitnodigende overheid, meer nadruk op risicocommunicatie en voorlichting, een integrale aanpak en nieuwe en effectievere vormen van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH). VR NHN sluit aan bij deze ontwikkelingen. Dat vraagt een verandering in de uitvoering van risicobeheersingstaken zoals die door gemeenten, RUD en veiligheidsregio worden uitgevoerd. Met die verandering wordt tevens een kwaliteitsverbetering van de uitvoering van die taken beoogd. Enkele jaren geleden bleek dat de kwaliteit van de beheersing van risico's in de regio Noord-Holland Noord een flinke impuls kon gebruiken (Nota Risicobeheersing 2008 en regionale audits). Samen met vertegenwoordigers van gemeenten en RUD is daarom verkend hoe de risicobeheersing in deze regio effectiever kan worden ingericht en welke toekomstbeeld daarbij past ('Een andere kijk op risicobeheersing'). Het nastreven van dit toekomstbeeld betekent dat de veiligheidsregio meer inzet op risicocommunicatie en dat risicodifferentiatie wordt toegepast in processen van vergunningverlening, toezicht en handhaving. Bovendien wordt de verbinding tussen risicobeheersing en crisisbeheersing verder verbeterd. Vanuit die ambities gaat het huidige veiligheidsbureau zich ontwikkelen tot een nieuwe afdeling in de veiligheidsregio; de afdeling Risico- en Crisisbeheersing.

Landelijke meldkamerorganisatie (LMO)

Medio oktober 2013 heeft het Algemeen Bestuur ingestemd met de oprichting van een Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) en de inrichting van één nieuwe meldkamer voor het gebied Kennemerland, Noord-Holland Noord en Zaanstreek Waterland in Haarlem. Ook de Koninklijke Marechaussee brigade Schiphol maakt onderdeel uit van deze toekomstige meldkamer. De landelijke kwartiermakerorganisatie die de LMO vorm moet geven is nu opgestart. De meldkamer vormt de eerste cruciale schakel in de hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing, ook in de toekomst. Vandaar dat het belang van 'going concern' groot is en dat de reeds bestaande samenwerking met de andere meldkamers de komende jaren wordt geïntensiveerd als opstap naar de nieuwe interregionale meldkamer binnen de LMO-context.

Inbedding van veiligheidshuizen

De veiligheidshuizen zijn operationele samenwerkingsverbanden van gemeenten, politie, justitie en zorg met als doel om vanuit een individuele, groepsgeboden en gebiedsgebonden aanpak te werken aan complexe veiligheidsvraagstukken (onder andere bij veelplegers en overlast door jeugdgroepen). Nu de regie voor veiligheidshuizen bij de gemeenten is komen te liggen, hebben zij besloten dat de veiligheidsregio als beheersmatige entiteit gaat fungeren voor de veiligheidshuizen. Dat betekent dat er één veiligheidshuis is voor de gehele regio en dat het Hoofd Veiligheidshuis binnen de directie 'Veiligheid & Zorg' komt te functioneren. Daarnaast verzorgt de veiligheidsregio de PIOFACH taken voor het veiligheidshuis. In het 'programma veiligheidshuis' zijn de inhoudelijke ambities benoemd.

Naar een nieuwe vorm van bedrijfsvoering

Voorgaande organisatieontwikkelingen hebben majeure effecten op de bedrijfsvoering. Passend bij de ambities van VR NHN komt een nieuwe organisatie en een nieuwe werkwijze van bedrijfsvoering tot stand. De opgave is daarbij vooral gericht op het leveren van aantoonbaar toegevoegde waarde aan het primaire proces. Bedrijfsvoering ondersteunt het primaire proces zodat de organisatiedoelen kunnen worden behaald, zoals die zijn omschreven in de verschillende programma's. In hoofdstuk 4 staat omschreven op welke wijze dat gerealiseerd wordt.

2 Risico's als uitgangspunt voor beleid

2.1 Regionaal Risicoprofiel NHN



De regio bestrijkt het gebied vanaf Castricum, via de zuidgrens van Graft-De Rijp en de noordgrenzen van Beemster en Zeevang tot het IJsselmeer en alles ten noorden daar van, inclusief Texel. Noord-Holland Noord is aan drie kanten omringd door water (Noordzee, Waddenzee, IJsselmeer en Markermeer). Vanaf 1 januari 2015 omvat de regio 17 gemeenten met circa 644.000 inwoners. In de regio zijn vier 50.000+ gemeenten (Alkmaar, Den Helder, Heerhugowaard en Hoorn) en een groeiend aantal 40.000 + gemeenten (Hollands Kroon, Medemblik, Schagen)

In dit gebied zullen altijd risico's bestaan. De 'normale' risico's moeten zo veel mogelijk worden voorkomen en beperkt door burgers en bedrijven zelf. Daarnaast moet VR NHN de basisvoorzieningen op orde hebben om daarmee de hulpverlening voor de grootste groep incidenten te kunnen verrichten. Tot de basisvoorziening behoort het vakgebonden (monodisciplinair) optreden van kleinschalig tot grootschalig incident (dus ook optreden als het kan worden afgedaan met bijstand uit een andere regio).³

Figuur 2: werkgebied VR NHN

Vervolgens zijn er risico's en bedreigingen voor de veiligheid die aanvullende inspanningen vragen (bijzondere of hoge risico's). Het gaat hierbij om risico's die de normale werkzaamheden van hulpdiensten substantieel overstijgen op het vlak van de complexiteit (het gaat dus niet alleen om de omvang van het incident). Deze risico's zijn weergegeven in het Regionale Risicoprofiel NHN.

In het regionale risicoprofiel staat dat de regio NHN wordt gekenmerkt door de aanwezigheid van:

- ✔ Noordzee aan westzijde, IJsselmeer en Markermeer aan oostzijde en Waddenzee aan noordzijde, met veerbootverbinding TESO met Texel
- ✔ Twee luchthavens (De Kooij in Den Helder en Texel Airport op Texel) en twee kleinschalige zweefvliegvelden (Wieringermeer en Castricum)
- ✔ De onderzoekslocatie Petten (OLP-Petten), waar diverse nucleaire onderzoeksbedrijven zoals NRG (Hoge en lage flux reactor), Covidien en ECN zijn gevestigd
- ✔ Relatief intensief (provinciaal) wegennetwerk en een tweetal dijkverbindingen met andere regio's (Afsluitdijk en dijk Enkhuizen-Lelystad), met vervoer van gevaarlijke stoffen over de snelweg A7 van en naar Amsterdam/Groningen
- ✔ Een tweetal (grote) sluisen voor beroepsvaart (Stevinsluisen Den Oever, Krabbersgatssluisen Enkhuizen)
- ✔ Omvangrijke en brede duingebieden langs de Noordzee
- ✔ De Marinehaven Nieuwe Haven in Den Helder

³ Opgeschaalde situaties kunnen wel tot de basisvoorzieningen behoren indien het kan worden afgedaan met bijstand dat via het LOCC wordt gecoördineerd conform de landelijke procedures. Het gaat dan immers om 'veel van hetzelfde' en het hoeft niet direct complex te zijn.

- Een aantal specifieke risicovolle inrichtingen die vallen onder de werkingssfeer van het Besluit Risico's Zware Ongevallen '99 (BRZO) en het Besluit externe veiligheid inrichtingen (Bevi) zoals het NAM-complex in Den Helder en de gasbehandelingsstations in Anna Paulowna en Wieringermeer
- Diverse (risico)evenementen zoals de Marinedagen in Den Helder, voetbalwedstrijden AZ en diverse grootschalige muziekfestivals.

In het dominante risicobeeld voor Noord-Holland Noord overheersen de volgende crisistypen: overstroming, kernincident, brand met opslagen gevaarlijke stoffen, luchtvaartincident, natuurbrand, ziektegolf en ongeval op het water. Het risicoprofiel omvat ook een impact- en waarschijnlijkheidsbeoordeling. Deze beoordeling is noodzakelijk omdat risico's met een hoge waarschijnlijkheid van daadwerkelijk optreden en een hoge impact vanzelfsprekend meer aandacht verdienen dan risico's met lage waarschijnlijkheid en impact. In het beleid van de veiligheidsregio wordt hiermee rekening gehouden. In onderstaande figuur zijn de resultaten van die beoordeling in beeld gebracht.



Figuur3: Risicodiagram regio Noord-Holland Noord.

2.2 Vertaling naar beleid

Op basis van een analyse van het risicoprofiel blijkt welke aanvullende inspanningen VR NHN pleegt bij bepaalde crisistypen. Deze inspanningen zijn risicobeheersing (gedragsbeïnvloeding en treffen beheersende maatregelen) en operationele voorbereiding op de responsfase (aanvullende afspraken/planvorming, specifiek materieel en oefening).

2.2.1 Maatregelen op het vlak van risicobeheersing

Onderstaand is weergegeven hoe de veiligheidsregio door risicobeheersing invloed uitoefent op het risicobeeld. De regio hanteert een gedifferentieerd risicobeheersingsbeleid dat afhankelijk is van de mogelijkheden tot beïnvloeding. Daar waar oorzaken van bepaalde crisistypen niet of zeer beperkt beïnvloedbaar

zijn of de effectbeperkende maatregelen een nationale (dan wel internationale) aanpak vragen, zijn de inspanningen van de veiligheidsregio beperkt. Binnen de programma's brandweer en risico- en crisisbeheersing wordt inhoud gegeven aan risicobeheersing. De zogenaamde 'witte crisistypen' (ziektégolf) worden vooral door de GGD opgepakt (kansreductie). De GHOR heeft een rol in het maken van aanvullende afspraken in de voorbereidende fase om het effect van een incident te verkleinen (denk aan de voorbereiding op een griep пандеміе). Dat doet zij door afspraken te maken met de keten van zorginstellingen over hun rol bij een dergelijk scenario.

Risicocategorie 1 (geen/geringe mate van beïnvloedbaarheid)

De bestuurlijke invloed van VR NHN op de oorzaak van bepaalde crisistypen is soms niet aanwezig, dan wel zeer gering. Beïnvloeding van de kans op overstromingen, bijvoorbeeld, is veelal uitsluitend mogelijk op (inter)nationaal niveau en dan nog is het de vraag of het klimaat (als voornaamste oorzaak) te beïnvloeden is. Ook effectbeperkende maatregelen vragen een landelijke (dan wel internationale) aanpak. Binnen deze categorie vallen de risico's:

- Overstromingen
- Extreme weeromstandigheden
- Luchtvaartincident
- Ziektégolf (pandemie)
- Verstoring energievoorziening
- Verstoring drinkwatervoorziening
- Verstoring ICT voorziening
- Dierziektes.

VR NHN heeft op basis van de Wet veiligheidsregio's een belangrijke taak om de zelfredzaamheid van burgers/bedrijven bij incidenten in deze categorie te verbeteren. Daarmee wordt gewerkt aan kansreductie en/of effectbestrijding. De inspanningen richten zich op een goede informatievoorziening over de risico's en het bieden van handelingsperspectief aan burgers. Ook wordt ingezet op gedragsbeïnvloeding. Daarbij wordt tevens aangegeven wat de (on)mogelijkheden van het overheidsoptreden zijn. Zie voor een verdere toelichting de programma's van risico- en crisisbeheersing, brandweer en geneeskundige hulpverlening.

Risicocategorie 2 (beperkte mate van beïnvloedbaarheid)

Voor deze tweede risicocategorie is de bestuurlijke invloed van VR NHN op de te treffen beheersmaatregelen beperkt tot redelijk. De veiligheidsregio adviseert bevoegde gezagen over de te treffen beheersmaatregelen die zij kunnen (laten) doorvoeren. Het gaat dan met name om effectbeperkende maatregelen. Binnen deze categorie vallen de risico's:

- Kernincidenten
- Incidenten met buisleidingen (en BLEVE)
- Veerbootincidenten en overige incidenten op water
- Natuurbranden
- Verkeer & vervoer.

Naast bewustwording en gedragsbeïnvloeding (zie ook vorige categorie) kan de veiligheidsregio in een vroegtijdig stadium door advisering op het gebied van risicobeheersing invloed uitoefenen op het voorkomen

van risico's en beperken van de effecten bij dit soort incidenten. Zie voor een verdere toelichting de programma's van risico- en crisisbeheersing, brandweer en geneeskundige hulpverlening.

Risicocategorie 3 (grote mate van beïnvloedbaarheid)

Voor deze laatste categorie is de invloed van VR NHN op de te treffen beheersmaatregelen groot. De veiligheidsregio adviseert bevoegde gezagen over de te treffen beheersmaatregelen die zij kunnen (laten) doorvoeren. Omdat de maatregelen ook op het vlak van kansreductie kunnen worden getroffen, dragen investeringen van risicobeheersing direct bij aan een veiligere regio voor onze burgers (maatschappelijke impact is groot). Binnen deze categorie vallen de risico's:

- ✦ Brand bij opslagen gevaarlijke stoffen
- ✦ Brand in zorginstellingen
- ✦ Brand in woningen
- ✦ Paniek in menigten.

Naast bewustwording en gedragsbeïnvloeding (zie ook eerste categorie) kan de veiligheidsregio in een vroegtijdig stadium door advisering op het gebied van risicobeheersing invloed uitoefenen op het voorkomen van risico's en beperken van de effecten bij dit soort incidenten. Daarnaast draagt ook een verdere professionalisering van de basiszorg bij aan risicobeheersing. Zie voor een verdere toelichting de programma's van risico- en crisisbeheersing, brandweer en geneeskundige hulpverlening.

2.2.2 Maatregelen op het vlak van operationele voorbereiding op de responsfase

Wat betreft de aanvullende maatregelen op het vlak van de operationele voorbereiding wordt altijd aangesloten op de inzet bij de basisvoorzieningen. Die basisvoorzieningen dienen immers al op orde te zijn. Dat betekent dat de juiste middelen (materieel en plannen) beschikbaar zijn en de hulpverleners zijn toegerust voor de operationele inzet (door opleiding en oefening). VR NHN houdt de basisvoorzieningen continu op orde door inspanningen op het terrein van vakbekwaamheid en planvorming (zie ook de inhoudelijke programma's). Het gaat hier om monodisciplinaire vakkennis en plannen/kaarten, die kunnen dienen ter ondersteuning van de inzet. Kennis van het gebied en de risico-objecten wordt daarmee bekend verondersteld (geborgd binnen de reguliere basisvoorzieningen).

Voor de multidisciplinaire inzet bij bijzondere en hoge risico's worden aanvullend operationele plannen gemaakt indien dat ondersteunend kan zijn bij het optreden in de responsfase. De plannen bieden aandachtspunten voor de hulpverleners als zij samenwerken. VR NHN streeft daarbij naar generieke wijzen van inzet binnen en buiten de poort van een risico-object (een 'eigen werkwijze' bij bepaalde objecten wordt losgelaten). Daarmee wordt multidisciplinaire samenwerking bevorderd. In de volgende situaties zijn aanvullend specifieke plannen noodzakelijk:

- ✦ Wanneer het risico/scenario noopt tot het benoemen van bijzondere mono- en multidisciplinaire afspraken/aandachtspunten binnen het reguliere basiszorgoptreden, is een multidisciplinaire scenariokaart (MSK) beschikbaar. In zo'n scenariokaart zijn de specifieke aandachtspunten voor een bepaald scenario gegroepeerd. Opgemerkt wordt dat het hier gaat om incidenten waarbij het benodigde hulpverleningspotentieel (materieel en personeel) de beschikbare basisvoorzieningen niet overstijgt.
- ✦ Wanneer de bestrijding van het type incident complex is, door deelname van een groot aantal partijen/specialisten met eigen verantwoordelijkheden, is een Incidentbestrijdingsplan (IBP) beschikbaar. Daarin zijn bijzondere afspraken vastgelegd op het vlak van de randvoorwaardelijke processen (melding &

alarmering, opschalen & afschalen, leiding & coördinatie en informatiemanagement). Ook hier gaat het over incidenten waarbij het benodigde hulpverleningspotentieel (materieel en personeel) de beschikbare basisvoorzieningen niet overstijgt.

✈ Wanneer het gevraagde hulpverleningspotentieel de beschikbare basisvoorzieningen overstijgt, zijn aanvullende middelen (materieel/personeel/specialismen) nodig óf dan kan het bestuur besluiten tot acceptatie van het restrisico. Daarom wordt voor deze categorie incidenten een Rampbestrijdingsplan (RBP) opgesteld⁴. Opgemerkt wordt dat door het vaststellen van een Rampbestrijdingsplan dus een bestuurlijk besluit wordt genomen over drie mogelijkheden:

1. Aanvullende maatregelen om effecten nog verder te beperken en zo de hulpvraag in de responsfase omlaag te brengen (risicobeheersing) of;
2. Extra middelen hiervoor aan te schaffen, dan wel hiertoe een samenwerking aan te gaan met partners (hulpverleningspotentieel versterken) of;
3. Het risico te accepteren als een restrisico.

Vanzelfsprekend worden deze plannen ook meegenomen in bijvoorbeeld het multidisciplinair oefenen (onderdeel vakbekwaamheid crisisorganisatie). Binnen VR NHN concentreert het multidisciplinair oefenbeleid zich op het aanleren/ beoefenen van basisvaardigheden in multidisciplinair teamverband. Het generiek kunnen toepassen van bijzondere multidisciplinaire operationele inzetplannen en als zodanig omgaan met bijzondere calamiteitenscenario's is zo'n multidisciplinaire basisvaardigheid. Het gaat dan niet zozeer om het toetsen van de parate kennis over de bijzondere plannen, maar veeleer om het kunnen inspelen op bijzondere situaties (waarvoor soms bijzondere operationele plannen voorhanden zijn).

⁴ In het Besluit veiligheidsregio's staat geformuleerd voor welke inrichtingen het bestuur van de Veiligheidsregio minimaal een rampbestrijdingsplan vaststelt. Het bestuur kan overigens op basis van aangeleverde informatie nog steeds besluiten (expliciet besluit) dat voor een bepaalde inrichting geen rampbestrijdingsplan hoeft te worden opgesteld. De veiligheidsregio adviseert het bestuur hierover op basis van het genoemde criteria voor de wenselijkheid.

3 Inhoudelijke programma's

Op basis van de aanwezige risico's en de strategische koers zijn de inhoudelijke programma's vormgegeven. Dit hoofdstuk beschrijft de doelstellingen per programma en benoemt op welke wijze VR NHN daarmee een bijdrage levert aan de veiligheid in de regio. Veel doelstellingen vragen daarbij inspanningen, die veelal in samenwerking met andere partijen worden verricht. Per programma zijn de hoofddoelen (zie hoofdstuk 1) verder uitgewerkt naar programmadoelen, prestaties en inspanningen (op hoofdlijnen). De prestaties per product zijn beschreven in het productenboek (zie ook bijlage 2 voor nadere toelichting) en worden in dit hoofdstuk daarom niet nader uitgewerkt. Wel wordt steeds de relatie tussen doelen en prestaties benoemd.

3.1 Programma ambulancezorg

Dit programma wordt uitgevoerd door de 'Coöperatie Regionale Ambulancevoorziening NHN'. Sinds 2010 biedt deze samenwerking tussen VR NHN en Witte Kruis (voorheen: Connexion ambulancezorg) veel nieuwe mogelijkheden voor de veiligheidsregio om haar prestaties te verbeteren, onder andere op het gebied van innovatie van logistieke processen, de medische triage en digitale informatie-uitwisseling met ketenpartners. Andersom biedt de Veiligheidsregio Connexion een goede ingang in het brede landelijke netwerk van zorgpartijen en binnen het veiligheidsdomein. De komende jaren wordt deze samenwerking gecontinueerd en verder uitgebreid.

De huidige vergunning om vanuit de 'Coöperatie Regionale Ambulancevoorziening NHN' ambulancezorg te verlenen is eindig omdat deze functioneert op basis van een tijdelijke wet (Twaz) die loopt tot 2018. Samen met het ministerie VWS wordt momenteel nagedacht over hoe de Wet Ambulancezorg er na die periode uit moet zien. Daarbij wordt onderzocht of sprake is van een aanbesteding of een vergunningverlening onder voorwaarden of mogelijk dat de ambulancezorg als een publieke voorziening wordt ingericht.

3.1.1 Opgave

Druk op de continuïteit en van verantwoorde zorg

De maatschappelijke opgave op het gebied van zorg is groot. Zorg moet voldoende bereikbaar zijn, van goede kwaliteit en tegen een acceptabel kostenniveau. Zeker naar de toekomst toe wordt die opgave steeds groter. Steeds meer mensen maken gebruik van zorg, terwijl er minder mensen zijn die zorg kunnen verlenen. Dit geldt ook voor de ambulancezorg (en dus ook voor de Meldkamer Ambulancezorg). Daarnaast zijn binnen de zorgsector twee bewegingen gaande die ervoor zorgen dat de druk op het ambulanceproces toeneemt. Aan de ene kant is dat een verdere concentratie van de ziekenhuiszorg en aan de andere kant is dat een verdere decentralisatie van de zorg;

- ✔ De Gezondheidsraad heeft in 2012 voorgesteld te komen tot een driedeling in de Spoedeisende Eerste Hulp (SEH); basis, profiel, compleet. De zorgverzekeraars nemen dit advies over en stimuleren tot verdere specialisatie en concentratie. Niet elke afdeling voor spoedeisende hulp hoeft dus in elke vorm van zorg te voorzien en dat maakt de afstanden groter. De druk op de continuïteit van ambulances (en een goede hoogwaardige zorg tijdens het vervoer) neemt daarmee toe.
- ✔ Tegelijk blijft de trend om in kleinere eenheden zorg te leveren, bijvoorbeeld 'zorg in de wijk'. Zo gaat het project Burger AED, waar de ambulance nauw bij betrokken is, juist uit van lokale netwerken.

Ketenafstemming spoedeisende zorg

De spoedeisende zorg wordt vanaf 2015 duidelijk anders ingericht. De zorgverzekeraars willen dit deel van de zorg sterk concentreren in een beperkt aantal centra. Dit heeft grote gevolgen voor de Huisartsenposten

en de ambulancezorg. De ambulancezorg neemt het voortouw om de partijen die betrokken zijn bij de Spoedeisende Zorg op de schaal van Noord-Holland Noord bij elkaar te brengen en de gevolgen inzichtelijk te maken, zodat bij de uitwerking van de plannen hiermee rekening kan worden gehouden en de ambulancezorg niet wordt zomaar opgezadeld met de gevolgen van dit grote proces.

RAV steeds meer aangesproken op bijdrage in de acute zorgketen

De regionale ambulancevoorziening werkt in deze regio met verschillende partijen samen om de veiligheid verder te verhogen. Ambulanceregio's worden niet alleen aangesproken op de eigen prestaties, maar steeds meer op de prestaties in de keten. Het ROAZ-netwerk is daarbij van groot belang. De komende jaren wordt ketenzorg steeds meer geprofessionaliseerd. Landelijk zijn kwaliteitsindicatoren beschikbaar gekomen om ook de prestaties in de keten zichtbaar te maken. Belangrijk daarbij is bijvoorbeeld de informatieoverdracht tussen de verschillende schakels in de keten en de wijze waarop de samenwerking in organisatorische zin is gegarandeerd. Voorbeeld hiervan is het project NVVC Connect wat tot doel heeft om bindende afspraken over de keten te maken voor de acute cardiologie in het ROAZ gebied. De ideeën omtrent de "Rode Kruiskaart" waarmee patiënt zelf zijn gegevens bij zich draagt (creditkaartformaat) kunnen bijdragen aan een snellere informatie-uitwisseling tussen partners en ten gunste van de zorg van de patiënt. Ander voorbeeld van ketensamenwerking is de inzet van burgerhulpverleners bij reanimaties waarmee Noord-Holland Noord een veel snellere interventie realiseert dan andere regio's. Dat komt doordat burgerhulpverleners gemiddeld 4 minuten eerder ter plaatse kunnen zijn bij een patiënt in een reanimatiesituatie. Zo was er in 2007 nauwelijks sprake van de inzet van AED, in 2013 is de inzet van de AED dekkend en in 50 procent van de gevallen eerder dan ambulance-inzet. In het kader van de monitoring van het overmatig gebruik van alcohol en drugs levert de ambulancezorg zijn inzetgegevens aan de drie stuurgroepen Jeugd en Alcohol. De gegevens worden geïntegreerd in de epidemiologische monitoring van de GGD. Naast informatie over alcoholintoxicaties worden ook de intoxicaties door drugs opgenomen in de monitor.

3.1.2 Doelen en prestaties

De ambulancezorg heeft tot doel om kwalitatief hoogstaande zorg te leveren door het centraal stellen van de patiënt in het proces van ambulancezorg, een goede samenwerking met (keten)partners en door middel van continue innovatie. Belangrijk voor de komende jaren is dat de RAV de beweging wil maken van output- naar outcome-sturing en dus meer gericht is op maatschappelijke effecten. Daarom zijn de doelstellingen op het niveau van maatschappelijke effecten benoemd. Deze effecten zijn niet in één jaar zichtbaar, maar vragen een perspectief op langere termijn waarbij verschillende partners een bijdrage leveren om deze te realiseren. De bijdrage die de veiligheidsregio levert (haar producten) staan hierna ook benoemd.

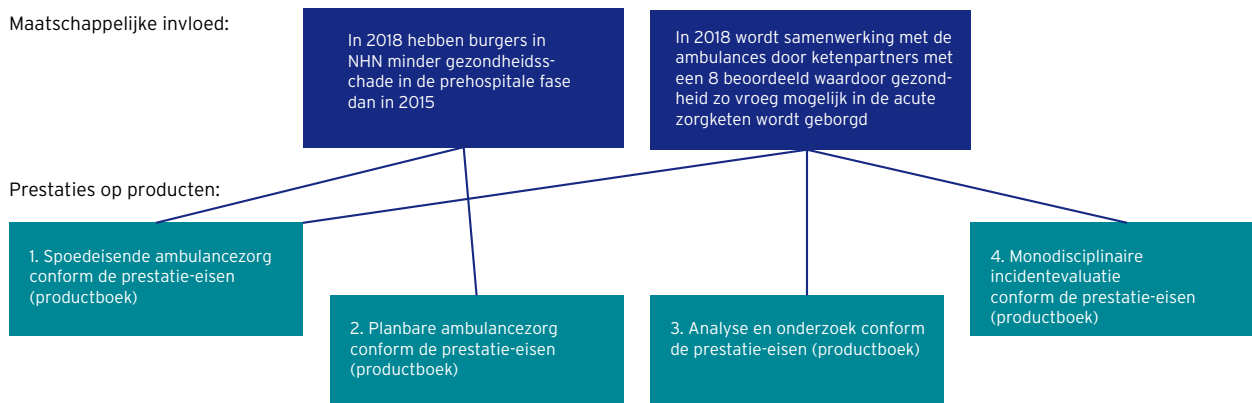
In 2018 hebben burgers minder gezondheidsschade in de prehospital fase dan in 2015

De ambulancevoorziening richt zich de komende jaren nadrukkelijk op het voorkomen van gezondheidsschade. De inzet van 'AED burgerhulpverleners' is daarvan een goed voorbeeld. Het gaat erom de juiste zorg zo spoedig mogelijk bij de patiënt te krijgen. Ook de meldkamer ambulance (MKA) heeft hierin een belangrijke rol.

In 2018 wordt de samenwerking met de ambulance met een 8 beoordeeld door ketenpartners waardoor gezondheid zo vroeg mogelijk in de acute zorgketen wordt geborgd

Zoals gesteld is ambulancezorg voornamelijk ketenzorg. Wil de ambulance maatschappelijke impact kunnen realiseren, dan moet de samenwerking met ketenpartners optimaal zijn. Dat geldt zowel voor ketenpartners

Programma ambulancezorg



voor- als na het ambulanceproces (in reguliere en opgeschaalde situaties). Belangrijk is dat daarbij de patiëntgegevens accuraat en actueel zijn, dat inzichtelijk is welke handelingen reeds zijn verricht zodat daarmee de volgende stap in de zorgverlening kan geschieden.

3.1.3 Inspanningen in de komende jaren

Centraal stellen van de patiënt in het proces van ambulancezorg

De patiëntveiligheid krijgt de komende jaren extra aandacht krijgen. De RAV NHN doet hier aan mee en heeft haar certificaat toegevoegd op dit gebied aan het HKZ kwaliteitscertificaat. Veel aandacht gaat de komende planperiode uit naar prospectieve risicoanalyse en naar inzet van het prisma instrument voor het achterhalen van achterliggende oorzaken van fouten. Ook het Veilig Incident Melden (VIM) kent een hoge prioriteit. Daarnaast vraagt de patiënt snelle zorg. De huidige verkeerscongestie vraagt dat de RAV continu werkt aan het verbeteren van de real time informatievoorziening door verbinding te maken met digitale systemen van wegbeheerders en andere systemen. Hierdoor kan rijkere en fijnmaziger informatie worden verkregen over het inzetgebied en voor de actieve navigatie naar patiënten en andere zorgverleners. Ook wordt de planning van het besteld vervoer verbeterd zodat vervoerscapaciteit beter wordt benut. Daarbij worden ook de mogelijkheden van andere regio's benut.

Een goede samenwerking met (keten)partners

Door te zorgen dat medische gegevens zo snel mogelijk worden overgedragen aan de ontvangende partij in de keten van spoedszorg, kan goed geanticipeerd worden op wat er in de opvolgende fase van hulpverlening nodig is. Denk bijvoorbeeld aan diverse medische parameters die vanuit de ambulance direct kunnen worden gedeeld met de spoedeisende hulp van het ziekenhuis. We participeren in het project Ketenbrede Kwaliteits-indicatoren Acute Zorg van LNAZ. In 2014 wordt het inzichtelijk maken van de tijd tussen 112 bellen en het wegnemen van een stolsel in de hartslagader: Call to Ballone uitgebreid van MCA naar de hele regio.

Continue innovatie

Het netwerk Burger AED is zeer succesvol gebleken. In 2012 en 2013 heeft de inzet van Burger AED en de Politie AED geleid tot een aanzienlijke verkorting van de tijd tot het toedienen van de levensreddende schok

bij een reanimatie, namelijk gemiddeld 4 minuten korter. Dat gaf niet alleen een verbeterde overleving bij patiënten, maar ook een duidelijke reductie van de kosten op de Intensive Care voor deze patiënten. Ook in de komende jaren blijft de ambulancezorg zich inzetten voor het onderhouden van het netwerk van burgerhulpverleners ten behoeve van de eerste inzet bij reanimaties. Het wetenschappelijk onderzoek over de verbeterde levenskansen voor patiënten in een reanimatie situatie in samenwerking met het AMC wordt voortgezet (in ieder geval tot en met 2014). Innovatie is er ook binnen de opgeschaalde ambulancezorg. Vanaf 2013 is de ambulancezorg zelf verantwoordelijk voor zijn rol onder opgeschaalde omstandigheden. In 2014 wordt een landelijk model gemaakt voor opgeschaalde ambulancezorg, het RAV-ROP. Hierin worden de drie processen gewondenspreiding, ambulancebijstand en slachtofferinformatie uitgewerkt. In 2015 wordt het RAV Rampen Opvang Plan (ROP) geïmplementeerd in deze regio.

3.2 Programma brandweezorg

Het algemeen bestuur van de veiligheidsregio heeft in haar vergadering van 29 juni 2012 ingestemd met het voorstel tot regionalisering van de brandweertaken. Belangrijk uitgangspunt is dat er 'één brandweer' is, waarbij medewerkers integraal werken (zowel de voorkant van de keten als in de achterkant van de keten) en er geen onderscheid wordt gemaakt in vrijwillige inzet of beroepsmatige inzet voor het brede terrein van brandweezorg. Op basis van deze uitgangspunten is het korps in 2014 ingericht en is het per 2015 een feit. De organisatiewijze past bij de inhoudelijke doelstellingen zoals die in dit 'programma brandweezorg' zijn benoemd. Ook in het vorige beleidsplan waren de ambities grotendeels benoemd vanuit het regionaal perspectief van de samenwerkende korpsen.

3.2.1 Opgave

Maatschappelijke bijdrage brandweezorg

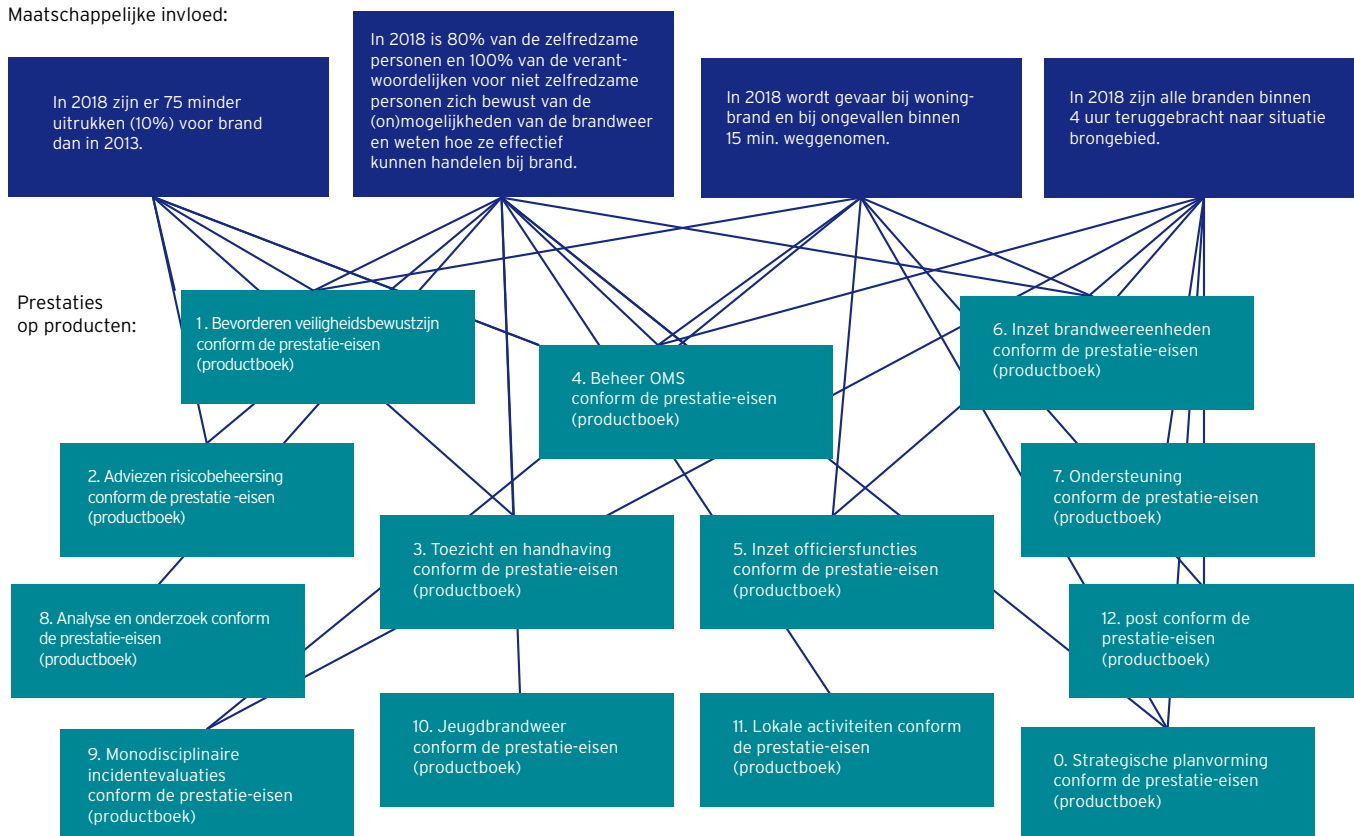
De brandweer in Nederland onderzoekt hoe de prestaties van de brandweer meer 'outcome' gericht kunnen worden geformuleerd. Het gaat immers om het maatschappelijk effect van de inzet van de brandweer en niet zozeer op welke wijze de brandweer haar inzet realiseert. Door meer een kwalitatieve benadering te hanteren - in plaats van het benoemen van alleen opkomsttijden - wordt die maatschappelijke bijdrage meer inzichtelijk. Vanzelfsprekend is de brandweer reëel over de invloed die zij heeft op de veiligheid. De brandweer beseft dat zij in het behalen van haar doelen mede afhankelijk is van anderen. Daarbij zijn burgers en bedrijven nadrukkelijk ook aan zet.

3.2.2 Doelen en prestaties

Ook de brandweer sluit aan bij de landelijke ontwikkelingen en regionale ambitie om meer gericht te zijn op de outcome van haar handelen. De definitie van onderstaande doelen in termen van maatschappelijke impact, is een eerste stap in voornoemde beweging. Het zijn doelstellingen die de lat hoog leggen ('streefwaarden') en die de brandweer richten op het juiste, maar waarvoor de brandweer niet alleen verantwoordelijkheid draagt. Deze maatschappelijke effecten zijn niet in één jaar zichtbaar, maar vragen een perspectief op langere termijn waarbij verschillende partners een bijdrage leveren om deze te realiseren. De bijdrage die de brandweer levert (haar producten) staan hierna ook benoemd.

Programma brandweezorg

Maatschappelijke invloed:



75 minder uitrukken (10%) voor branden in woningen, instellingen en bedrijven dan in 2013

Deze doelstelling geeft weer dat de brandweer Noord-Holland Noord minder vaak uit wil rukken voor brand doordat er minder brand is. Burgers en bedrijven moeten zich realiseren dat de grootste winst te halen is in het voorkomen van brand en in het zelf nemen van verantwoordelijkheid voor de eigen brandveiligheid. De doelstelling geeft tevens weer dat het een streven is om niet uit te hoeven rukken.

80% van de zelfredzame inwoners en 100% verantwoordelijken voor niet- zelfredzame personen zijn zich bewust van de (on)mogelijkheden van de brandweer en weten hoe ze effectief kunnen handelen bij brand

Door te vertellen waar je als brandweer niet toe in staat bent creëer je reële verwachtingen bij burgers en bedrijven. Het is dan enerzijds realistischer om aan die verwachtingen te voldoen anderzijds kan het er toe bijdragen dat burgers en bedrijven zich meer verantwoordelijk gaan voelen voor (hun eigen) brandveiligheid. Verantwoordelijken voor niet-zelfredzame personen hebben een extra verantwoordelijkheid. Zij moeten allemaal op de hoogte zijn van risico's en van de (on)mogelijkheden van de brandweer. Niet-zelfredzame personen hebben zelf geen of minder mogelijkheden om de nodige maatregelen te treffen. Burgers en bedrijven worden ertoe aangezet om zelf meer maatregelen te treffen om brand te voorkomen en te investeren in de eigen zelfredzaamheid. Het vergroten van zelfredzaamheid speelt hierbij de hoofdrol,

waarbij burgers en bedrijven zich niet alleen verantwoordelijk voelen voor hun eigen brandveiligheid, maar ook die van 'de burens'. Door inwoners bijvoorbeeld een Eerste Hulp Bij Brand of Burens Hulpverlening (als variant op de Bedrijfs Hulp Verlening) te kunnen laten volgen, zijn ze aan de ene kant beter op de hoogte van de gevaren van brand en hoe dit te voorkomen en aan de andere kant beter voorbereid op hoe effectief te handelen bij brand. Dat kan het helpen van de ander zijn, maar ook het assisteren professionals of tenminste de ruimte bieden zodat zij hun werk goed kunnen doen. Wanneer burgers, bedrijven en overheid daarin goed samenwerken kunnen risico's op brand worden voorkomen en kunnen de effecten van brand zo klein mogelijk worden gemaakt.

Gevaar wegnemen voor omgeving, hulpverleners en slachtoffers bij woningbrand en ongevallen binnen 15 minuten na aankomst

Het gros van de branden betreft woningbranden. Hier ligt dus ook een belangrijk aandachtspunt voor de brandweer. Door bij alle woningbranden binnen 15 minuten na aankomst het gevaar weg te nemen voor de omgeving, hulpverleners en slachtoffers worden de effecten van brand zo klein en kort mogelijk gehouden. Het beperken van de effecten van brand heeft voornamelijk betrekking op de directe omgeving. De 'burens' vormen de meest directe omgeving en hier is de grootste noodzaak om de effecten zo klein en kort mogelijk te houden. Ook in het geval van ongevallen is de brandweer ervoor om gevaar weg te nemen voor omgeving, hulpverleners en slachtoffers.

Branden binnen 4 uur teruggebracht naar situatie brongebied

Eén van de hogere doelen geeft weer dat de effecten van brand zo klein en kort mogelijk gehouden worden. Deze doelstelling geeft weer dat het economisch en maatschappelijk verkeer bij alle branden binnen 4 uur weer kan worden hervat. Dat geldt dus ook / juist voor de grote complexe branden.

3.2.3 Inspanningen

Bewegen naar de voorkant van de veiligheidsketen: minder brand

Om meer invloed uit te kunnen oefenen op het ontstaan van brand en het beperken van de effecten, wordt door de brandweer, net als in andere onderdelen binnen de veiligheidsregio, meer nadruk gelegd op de voorkant van de veiligheidsketen. Daarbij wordt vooral ingezet op gedragsbeïnvloeding door 'brandveilig leven' in plaats van repressie. Bij de advisering wordt meer gekeken naar de gewenste veiligheidswinst en naleving van veiligheidsaspecten, dan slechts het naleven van regels. Het gaat om een duurzame gedragsverandering in de samenleving. Daarbij wordt doelgroepgericht gewerkt. Bij toezicht ligt de focus vooral op die bedrijven waar de naleving tekort schiet. Er zal worden ingezet op de bijzondere en hoge risico's. Normale risico's in de fysieke leefomgeving moeten zo veel als mogelijk door burgers en bedrijven zelf worden opgepakt. Dat vraagt nadrukkelijk goede voorlichting over risico's en het aanleren van een adequaat handelingsperspectief dat daarbij hoort.

Efficiënt en effectief bestrijden

Zeker in deze tijden dienen de beschikbare middelen zo goed mogelijk te worden ingezet. Van de brandweerorganisatie wordt verwacht dat voortdurend wordt gezocht naar een zo efficiënt en effectief mogelijke taakuitvoering. De brandweer is en blijft een operationele organisatie. Dat betekent dat de brandweer goed in staat moet zijn op een slagvaardige wijze invulling te geven aan haar taken. Dit krijgt onder meer vorm en inhoud doordat wordt ingezet op een eenvoudige organisatiestructuur en een duidelijke taakafbakening,

met helder omschreven producten en diensten. Uniformiteit in de regio is daarbij noodzakelijk, vanwege de uitwisselbaarheid van materieel en mensen tussen posten en de mogelijkheden van kostenbesparing die dat oplevert. Tegelijkertijd dienen veerkracht en flexibiliteit behouden te blijven door in de uitvoering van taken een zekere mate van regelvrijheid te geven.

Dekkingsplan 2015

In de Wet veiligheidsregio's (artikel 14) staat benoemd dat het beleidsplan beschrijft welke opkomsttijden de brandweer hanteert en de maatregelen waarmee dat wordt gerealiseerd. Het bestuur van de veiligheidsregio heeft daarom een dekkingsplan vastgesteld als uitgangspunt voor de begroting.

Via de website www.veiligheidsregio-nhn.nl is deze in te zien.

3.3 Programma geneeskundige hulpverlening

Dit programma geneeskundige hulpverlening wordt uitgevoerd door verschillende partners waarbij het GHOR-bureau van VR NHN primair een adviserende en regisserende rol vervult. GHOR staat voor de Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio, belast met de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening en met de advisering van andere overheden en organisaties op dat gebied.

3.3.1 Opgave

Veiligheid en zorg blijvend samen georganiseerd

Binnen de veiligheidsregio is acute (prehospitale) en opgeschaalde zorg nadrukkelijk samen georganiseerd. Weliswaar in separate programmalijnen (ambulancetzorg en GHOR), maar wel in één directie. De GHOR richt zich op fysieke veiligheid en gezondheidszorg. Steeds meer wordt dan ook de samenwerking met de GGD gezocht. Dat is met name op het vlak van risicobeheersing. De samenwerking met de GGD wordt organiek vormgegeven op de volgende terreinen:

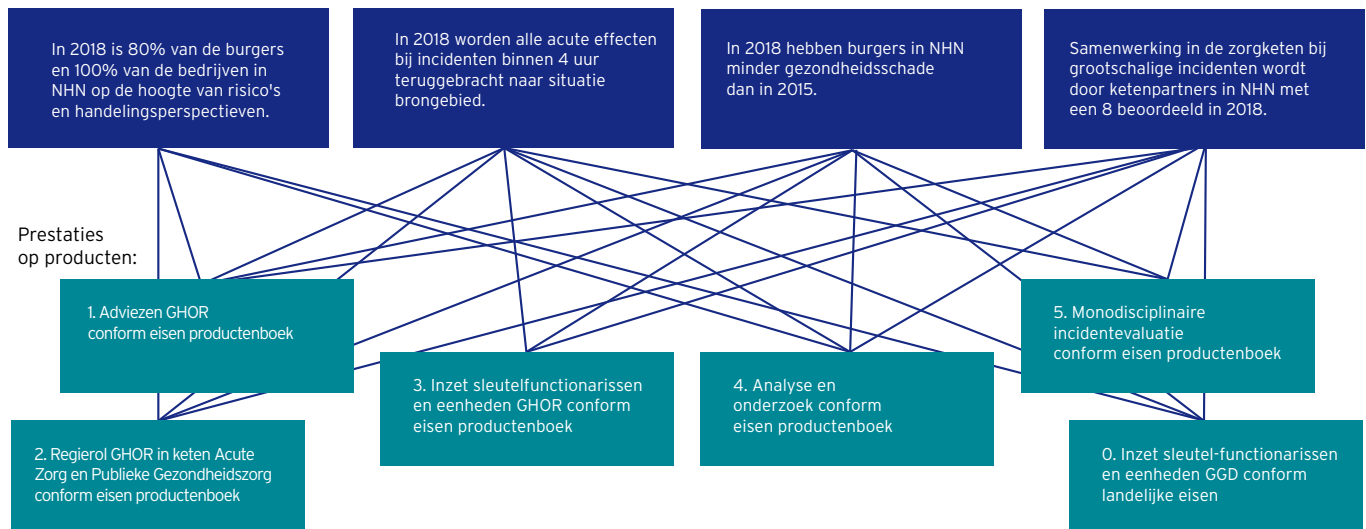
1. Er is één directie Publieke Gezondheid
2. De GHOR ondersteunt en adviseert de GGD bij het opstellen en de implementatie van het GGD Rampenopvangplan
3. Gezamenlijke huisvesting en ondersteunende functies (efficiency door samenvoeging)
4. Programmatische samenwerking voor specifieke thema's, zoals bijvoorbeeld alcohol en veiligheid of crisisbeheersing (conform Wet publieke gezondheid)
5. Samenwerking door bestuurders (wethouders en burgemeesters) doordat zij gezamenlijk functioneren in een bestuurscommissie Jeugd en Veiligheid.

3.3.2 Doelen en prestaties

De geneeskundige hulpverlening is er als netwerkorganisatie op gericht dat andere partijen hun rol in de crisisbeheersing weten waar te maken. Het benoemen van de doelen in termen van maatschappelijke impact, is daarmee lastig omdat veel inspanningen in samenwerking met andere partijen moeten worden verricht. Toch zijn deze streefwaarden benoemd, om daarmee de gezamenlijke en individuele inspanningen beter te 'richten'. De bijdrage die de GHOR levert (haar producten) staan hierna ook benoemd.

Programma geneeskundige hulpverlening

Maatschappelijke invloed:



In 2018 is 80% van de burgers en 100% van de bedrijven in Noord-Holland Noord op de hoogte van risico's en handelingsperspectieven

Burgers en bedrijven moeten geïnformeerd zijn over de risico's die zij lopen bij grootschalige incidenten. Samen met de andere disciplines wordt over risico's gecommuniceerd en in de adviezen van de GHOR (bijvoorbeeld bij evenementen) worden bedrijven en betrokken burgers ertoe aangezet zelf maatregelen te treffen om hun veiligheid te vergroten. Nadrukkelijk wordt de komende jaren gekeken op welke wijze deze gedragsverandering bij zorgpartners tot stand is gebracht en of zij ook maatregelen hebben getroffen.

In 2018 zijn alle acute effecten bij incidenten binnen 4 uur teruggebracht naar situatie brongebied

De inspanningen van de GHOR richten zich erop dat alle betrokken partijen in de geneeskundige keten hun rol professioneel invullen. Daarmee kunnen de juiste besluiten tijdig worden genomen zodat acute effecten meer beheersbaar worden. Door analyse van inzetten en onderzoek wordt gezocht naar mogelijkheden waarop die professionaliteit verder kan worden vergroot.

In 2018 hebben burgers in deze regio minder gezondheidsschade dan in 2015

In het voorkomen van gezondheidsschade bij incidenten en zogenaamde 'witte crisistypen' heeft de GGD een belangrijke rol met gezondheidsonderzoek, medische milieukunde et cetera. Wanneer er vervolgens daadwerkelijk sprake is van grootschalige incidenten verricht de GGD en andere zorgpartners deze rol onder aansturing van de GHOR. Belangrijk is daarbij dat iedereen tijdig zijn of haar rol oppakt. Dat is bijvoorbeeld zo bij onderzoek naar gezondheidseffecten. Bij bijna alle grootschalige incidenten is het van belang dat er tijdig onderzoek wordt gedaan naar mogelijke gezondheidseffecten. Gezondheidseffecten kunnen direct optreden of pas na langere tijd. Het is daarom gewenst om zo snel mogelijk te weten of dat noodzakelijk is en welke partijen dit onderzoek moeten verrichten. De GHOR borgt deze inzet door van tevoren

prestatieafspraken te maken en het bestuurlijke advies in de acute fase adequaat te organiseren. Zo geldt dat ook voor de rol van verschillende partijen in de nazorg, ook psychosociaal.

Samenwerking in de zorgketen bij grootschalige incidenten wordt door ketenpartners in NHN met een 8 beoordeeld in 2018

Bij grootschalige incidenten moet de samenwerking met ketenpartners optimaal zijn ingericht. De GHOR heeft een belangrijke rol om die inrichting vorm te geven en te verduidelijken hoe de ketensamenwerking in de zorg tot stand komt. Zij faciliteert ketenpartners met kennis en informatie over optreden bij grootschalige incidenten zodat zij van elkaar weten wie welke rol heeft en hoe de samenwerking is georganiseerd (regierol). Ketenpartners weten in 2018 beter wat hun eigen rol in die keten is en waarderen de (totale) ketensamenwerking met een 8.

3.3.3 Inspanningen in de komende jaren

Ketensamenwerking en zorgcontinuïteit is geborgd

De GHOR is een netwerkorganisatie. Vanuit individuele verantwoordelijkheden van zorginstellingen en zorgaanbieders is de ketensamenwerking gesmeed. Primair doel is hierbij; het kunnen waarborgen van zorgcontinuïteit onder alle omstandigheden. Dit is niet alleen gericht op de geneeskundige hulpverlening zelf (opgeschaalde acute gezondheid en publieke gezondheid), maar ook op zorgprocessen in andere domeinen zoals bij verpleeg- en verzorgingstehuizen. Voor zorgcontinuïteit heeft de GHOR een adviserende rol die gericht is op het stimuleren van risicobewustzijn en het bieden van passende handelingsperspectieven. Hierbij wordt nadrukkelijk de samenwerking gezocht met multidisciplinaire partners (gemeente en brandweer). Deze rol ligt in het verlengde van de landelijke visie op zorgcontinuïteit zoals die door de Vereniging voor Publieke Gezondheid en Veiligheid is vastgesteld.

Prestaties ketenpartners worden getoetst en openbaar bestuur is hierover geïnformeerd

De samenwerking binnen de geneeskundige keten is vastgelegd in convenanten. Landelijke en regionale prestatie-indicatoren vormen de basis voor deze afspraken. Conform de afspraken wordt in de regio Noord-Holland Noord uitvoering gegeven aan het 'kwaliteitskader crisisbeheersing en OTO' (opleiden, trainen en oefenen). Dit kader geeft richting aan eisen op het gebied van vakbekwaamheid en planvorming en vormt de basis van rapportages over de voorbereiding en het daadwerkelijk optreden van ketenpartners bij rampen en crises. Deze rapportages worden opgesteld door de GHOR en dienen meerdere doelen. Deze bieden aan de ene kant inzicht in de wijze waarop individuele ketenpartner zich dient voor te bereiden. Aan de andere kant geven de rapportages inzicht in de mate van voorbereiding door de individuele ketenpartner en de gezamenlijke geneeskundige keten. Dat is met name van belang voor het Openbaar Bestuur zodat deze haar verantwoordelijkheid kan nemen in de voorbereiding en partijen (eventueel) ook kan aanspreken bij onderpresteren.

Operationaliteit is geborgd

Vanuit de wettelijke context wordt de komende jaren nadrukkelijker een relatie gelegd tussen specifieke zorgrisico's en het operationeel optreden van de sleutelfunctionarissen binnen de geneeskundige hulpverlening. Dit vertaalt zich in betere planvorming en vakbekwame medewerkers. Ook hier worden prestaties van GHOR sleutelfunctionarissen getoetst. Door profchecks, schriftelijke toetsen en inzicht in portfolio's wordt hieraan invulling gegeven. Ook de monodisciplinaire incidentevaluaties dragen hieraan bij.

Sleutelfunctionarissen en eenheden binnen de crisisorganisatie van de GGD worden ingevuld door de GHOR op basis van het convenant dat hierover tussen veiligheidsregio en GGD is afgesloten. Ook die prestaties worden periodiek inzichtelijk gemaakt.

3.4 Programma gemeenschappelijke meldkamer

Medio oktober heeft het Algemeen Bestuur VR NHN ingestemd met de oprichting van een Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) en de inrichting van één nieuwe meldkamer voor het gebied Kennemerland, Noord-Holland Noord en Zaanstreek Waterland in Haarlem. Ook de Koninklijke Marechaussee brigade Schiphol maakt onderdeel uit van deze toekomstige meldkamer. De landelijke kwartiermakerorganisatie die de LMO vormgeeft is opgestart. Met de aanstelling van de kwartiermaker is de LMO verantwoordelijk voor 'going concern' en daarmee voor de geleverde prestaties van de gemeenschappelijke meldkamer.

De veiligheidsregio wil dat de meldkamer ook de komende jaren de kwaliteit blijft bieden en zich blijft ontwikkelen, juist ook richting die nieuwe meldkamer. De meldkamer vormt de eerste cruciale schakel in de hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing; ook in de toekomst alarmeert, informeert en ondersteunt de meldkamer de gemeenten en (hulpverlenings-)organisaties waarmee wordt samengewerkt in Noord-Holland Noord. Het programma voor de komende jaren richt zich daarom op het borgen van de continuïteit en kwaliteit. De reeds bestaande samenwerking met de andere meldkamers wordt de komende jaren geïntensiveerd als opstap naar de nieuwe interregionale meldkamer binnen de LMO-context.

3.4.1 Opgave

Rol meldkamer binnen het netwerk van veiligheid en zorg steeds belangrijker

In de gemeenschappelijke meldkamer werken politie, brandweer- en ambulancemedewerkers aan de adequate aanname, verwerking en uitgifte van spoedeisende en minder spoedeisende meldingen. De meldkamer vervult daarmee een belangrijke verbinding tussen hulpdiensten en burgers en gemeenten. Om te voldoen aan de verwachtingen van die stakeholders wordt er continu geïnvesteerd in relatiebeheer met sleutelfunctionarissen binnen en buiten de veiligheidsregio en de politie. Een goed contact en heldere verwachtingen over de kwaliteit van de dienstverlening door de gemeenschappelijke meldkamer draagt bij aan efficiënte en effectieve incidentbestrijding en crisisbeheersing. De GMK vormt daarnaast de eerste cruciale schakel van de multidisciplinaire crisisorganisatie in Noord-Holland Noord en alarmeert, informeert en ondersteunt de gemeenten en (hulpverlenings-)organisaties waarmee wordt samengewerkt. Deze rol is direct zichtbaar door het optreden van de calamiteitencoördinator. Het onderling delen van informatie is daarnaast van belang, ook in de samenwerking met partners. Dat geldt nadrukkelijk voor crisissituaties. De werkwijze van 'netcentrisch werken' wordt gehanteerd om actuele operationele informatie te delen en in te zien vanuit verschillende organisaties (locaties). De meldkamer investeert continu in de vakbekwaamheid van centralisten en leert van incidenten om het bij een volgend incident beter te doen.

Ontwikkelingen op het gebied van ICT

De disciplines worden in de uitvoering van hun taken ondersteund door hoogstaande ICT. Het is de ambitie van de gemeenschappelijke meldkamer om invulling te blijven geven aan technologische ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan een adequate incidentbestrijding. In de komende jaren wordt onder andere toegewerkt naar een nieuw nationaal meldkamersysteem waarmee ook de meldkamer in Noord-Holland Noord gaat werken.

Burgerparticipatie

Vanuit de gemeenschappelijke meldkamer hebben burgers altijd direct contact met veiligheidsdiensten. De komende jaren wordt verder ingezet op burgerparticipatie bij de hulpverlening en bij crisissituaties. Want naast het doen van meldingen, leveren burgers vaak een belangrijke een bijdrage aan de directe hulpverlening en de opsporing zelf. Daarbij is de meldkamer voor de hulpdiensten een belangrijk schakelpunt. Denk in dit kader aan Burgernet, Hartslag Nu!, Amber Alert, NL-Alert et cetra.

Personeel meldkamer

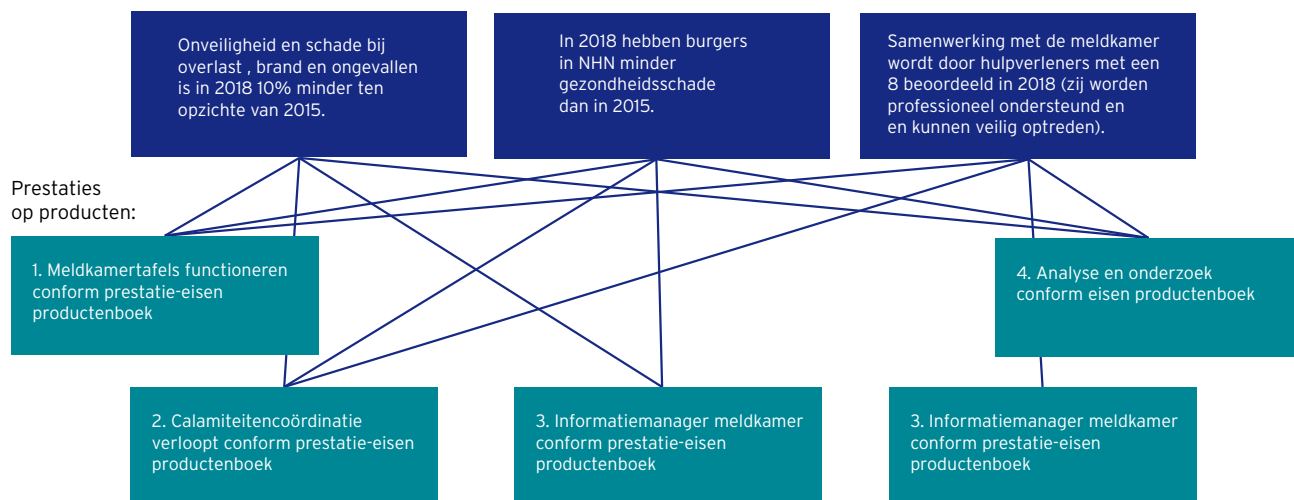
De komende jaren komt de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO) tot stand. De medewerkers krijgen een nieuwe standplaats in Haarlem. Het Dagelijks Bestuur van VR NHN heeft besloten om voorlopig nog geen keuze te maken waar de medewerkers GMKA beheersmatig worden gepositioneerd.

3.4.2 Doelen en prestaties

Dit beleidsplan benoemt de doelstellingen voor 2018 zo veel mogelijk op het niveau van maatschappelijke effecten. Voor de meldkamer geldt des te meer dat zij vooral faciliterend is in het samenwerkingsproces tussen burger en hulpverlener en tussen hulpverleners onderling. Daarom levert de meldkamer een bijdrage aan deze maatschappelijke doelstellingen, maar effecten in de maatschappij zijn van meer factoren afhankelijk. Deze doelstellingen zijn echter wel een richtinggevend voor alle inspanningen in de komende jaren. De bijdrage die de meldkamer levert (haar producten) staan hierna ook benoemd.

Programma meldkamer

Maatschappelijke invloed:



Onveiligheid en schade bij overlast, brand en ongevallen is in 2018 10% minder dan in 2015

De meldkamer heeft een rol zo snel mogelijk te reageren bij meldingen over overlast, brand en ongevallen. Op die wijze kunnen hulpdiensten adequaat optreden en wordt onveiligheid en gezondheidsschade (en eventuele materiële schade) verder teruggedrongen. Ook in het te woord staan van burgers kan de meldkamer met adviezen een bijdrage leveren aan het gevoel van veiligheid van melders of met professionele adviezen de ervoor zorgen dat onveiligheid niet verder vergroot wordt of de gezondheidsschade niet verder oploopt.

In 2018 hebben burgers in deze regio minder gezondheidsschade dan in 2015

De meldkamer heeft een belangrijke rol in de zorg voor patiënten. Dat geldt bij incidenten (zie hierboven), maar ook wanneer er sprake is van mobiele zorg. De meldkamer heeft een belangrijke rol in de planning van mobiele zorg en faciliteert de informatievoorziening aan burgers (over hoe te handelen) en zorgpartners (over wie welke zorg ontvangt en de status). Wanneer dat goed verloopt voelen patiënten zich goed geholpen en kan gezondheidsschade worden beperkt. Op die wijze levert de meldkamer ambulancezorg een bijdrage aan de 'gezondheidswinst' van mensen in de regio.

Samenwerking met de meldkamer wordt door hulpverleners met een 8 beoordeeld in 2018 (zij worden professioneel ondersteund en kunnen veilig optreden)

Hulpverleners moeten veilig hun werk kunnen doen en de meldkamer kan daarin ondersteunen. Dit doet de meldkamer door het verschaffen van de juiste informatie, alarmeren van de juiste collega's en eenheden en het vervullen van de 'life-line functie'. De meldkamer vormt daarnaast de eerste cruciale schakel van de multidisciplinaire crisisorganisatie en alarmeert, informeert en ondersteunt de gemeenten en (hulpverlenings-)organisaties waarmee wordt samengewerkt.

3.4.3 Inspanningen in de komende jaren*Kwaliteitsborging*

Het gaat erom dat burgers professionele ondersteuning ervaren van de meldkamer wanneer zij een brand, ongeval of acute gezondheidsklachten melden. Om de geleverde professionele ondersteuning te kunnen monitoren zijn de werkprocessen op de meldkamer ISO/HKZ gecertificeerd. Dat betekent dat alle werkprocessen op de meldkamer zijn beschreven, de prestatie-indicatoren zijn vastgelegd en prestaties worden gemonitord, en er is een kwaliteitshandboek waarin staat op welke wijze de zorg wordt geborgd. De prestatie-indicatoren voor de meldkamer zijn de verwerkingstijden van melding tot inzet van voertuigen ambulance, brandweer en politie zijn vastgelegd in de prestatie-indicatoren en worden in de managementrapportages verantwoord. De meldkamer zet de komende jaren in op voorlichting van burgers over de 112-functie, zodat misbruik zo veel mogelijk wordt teruggedrongen en de processen daardoor zo min mogelijk worden belast.

Stimuleren zelfredzaamheid en burgerparticipatie vanuit de meldkamer

Burgernet wordt gebruikt om grote groepen burgers direct te betrekken bij veiligheidsvraagstukken. Burgers ondersteunen bij het vergroten van de 'heterdaadkracht' doordat zij soms over beelden beschikken en die snel aan de meldkamer kan doorzetten (via mobiele telefoons). De meldkamer heeft ook een belangrijke rol in het alarmeren van burgers die kunnen reanimeren inclusief het gebruik van de AED.

Meldkamer faciliteert samenwerking

Voor de meldkamer geldt dat zij vooral faciliterend is in het samenwerkingsproces tussen burger en hulpverlener en tussen hulpverleners onderling. Op basis van meldingen van burgers of professionals moet de meldkamer de juiste ondersteuning kunnen bieden. Dat geldt nadrukkelijk in de richting van hulpverleners en andere professionals in zorg & veiligheid. Door het verschaffen van de juiste informatie, alarmeren van de juiste collega's en eenheden en het vervullen van de 'life-line functie' kunnen hulpverleners veilig optreden. De meldkamer maakt de komende jaren inzichtelijk wat de klanttevredenheid is bij professionals.

3.5 Programma risico- en crisisbeheersing

Dit programma wordt uitgevoerd door verschillende partners waarbij de afdeling risico- en crisisbeheersing primair een adviserende en regisserende rol vervult. De afdeling heeft ook een netwerkfunctie: het fungeert als marktplaats voor partners die samenwerken binnen de risicobeheersing en crisisbeheersing.

3.5.1 Opgave

De andere kijk op risicobeheersing

Door meer nadruk te leggen op inspanningen aan de voorkant van de 'risicoketen', ontstaat de kans om inspanningen op het gebied van incidentbestrijding en crisisbeheersing mogelijk te voorkomen of op een andere manier in te richten. VR NHN wil daarom op een nieuwe manier met risicobeheersing omgaan. Daarbij worden burgers en bedrijven meer aangesproken op de eigen verantwoordelijkheid voor veilig leven, wonen, werken; zij dienen 'normale' risico's zelf aan te pakken. Ook komt er een intensieve, meer integrale overheidsbemoediging aan de voorkant bij bijzondere en hoge risico's (- activiteiten). Daarbij hoort ook een betere vervlechting tussen risicobeheersing en crisisbeheersing.

Monitoren en onderzoek van risicobeleid steeds belangrijker

Om te weten of inspanningen op het gebied van risicobeheersing ook daadwerkelijk maatschappelijk effect hebben, is een betere monitoring en meer (trendmatige) analyse van risico's, incidentevaluaties en analyse van de effecten van bepaalde interventies/maatregelen noodzakelijk. Het is gewenst dat dergelijk onderzoek en analyse op het terrein van fysieke veiligheid binnen de veiligheidsregio wordt ontwikkeld.

Versterken van de multidisciplinaire focus/rol bij crisisbeheersing.

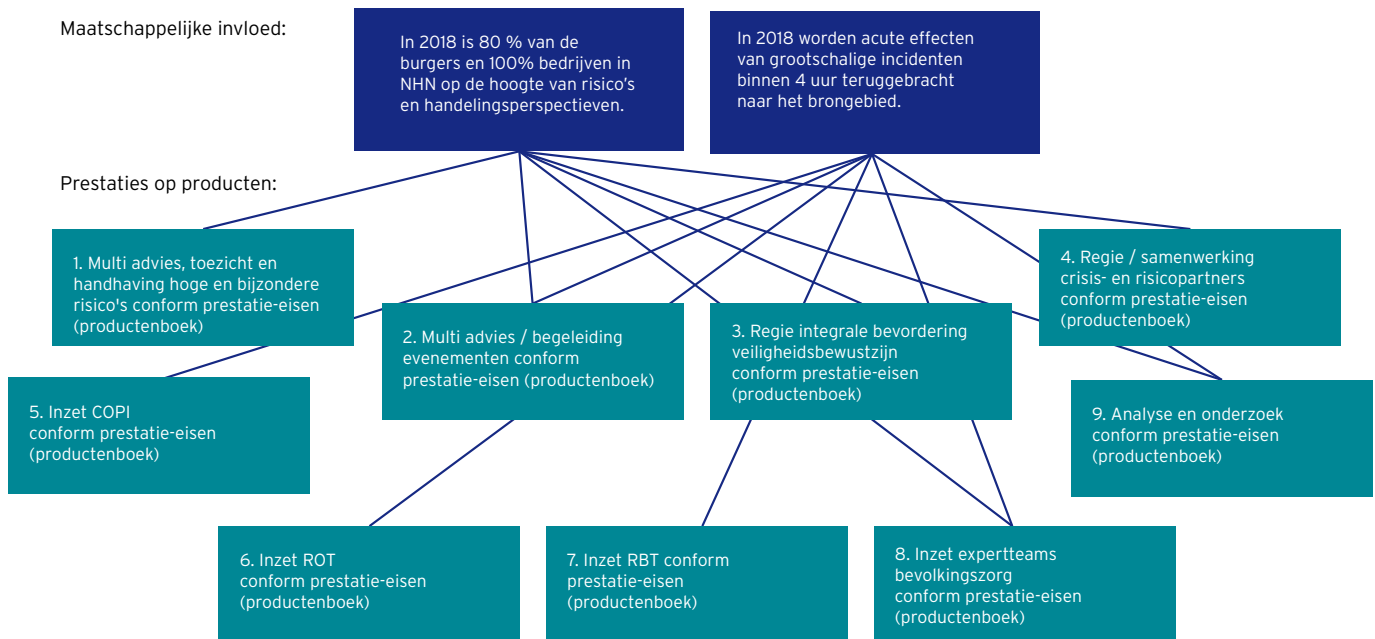
De crisisorganisatie NHN is ingericht, maar dient continu onderhouden te worden. Bij de evaluatie van de Wet veiligheidsregio's heeft het Kabinet aangegeven dat veiligheidsregio's hun multidisciplinaire focus/rol (regie/platformfunctie) moeten versterken om de noodzakelijke doorontwikkeling van de rampenbestrijding en crisisbeheersing in Nederland mogelijk te maken.⁵

3.5.2 Doelen en prestaties

Dit beleidsplan benoemt de doelstellingen zo veel mogelijk op het niveau van maatschappelijke effecten. Hierna zijn de beoogde maatschappelijke effecten benoemd. Deze effecten zijn niet in één jaar zichtbaar, maar vragen een perspectief op langere termijn waarbij verschillende partners een bijdrage leveren om deze te realiseren. De bijdrage die de afdeling risico- en crisisbeheersing levert (haar producten) staan hierna ook benoemd.

⁵ Zie ook 'Kabinetsreactie advies Evaluatiecommissie Hoekstra en onderliggende rapporten', 22 november 2013, p. 5-6.

Programma risico- en crisisbeheersing



In 2018 is 80% van de burgers en 100% van de bedrijven in NHN op de hoogte van risico's en handelingsperspectieven

Burgers en bedrijven moeten geïnformeerd zijn over de risico's die zij lopen op grootschalige incidenten. Een en ander vraagt wel goede voorlichting over risico's en het handelingsperspectief dat daarbij hoort. Daarbij wordt meer rekening gehouden met verschillende doelgroepen en wordt concreet ingegaan op risico's die mensen lopen of hoe de continuïteit van een bedrijf wordt bedreigd. Ook de integrale advisering bij evenementen en multidisciplinair oefenen in de voorbereiding draagt daaraan bij. Op die wijze wordt meegedacht met bedrijven en betrokken lokale partners en wordt gezamenlijk handelingsperspectief duidelijk.

In 2018 worden acute effecten van grootschalige incidenten binnen 4 uur teruggebracht naar het brongebied

Doel van een goede crisisbeheersing is uiteindelijk dat acute effecten meer beheersbaar kunnen worden gemaakt. De professionele inzet van de crisisteams en samenwerking tussen sleutelfunctionarissen uit verschillende organisaties draagt daaraan bij. Door analyse van inzetten en onderzoek wordt gezocht naar mogelijkheden waarop die professionaliteit verder kan worden vergroot.

3.5.3 Inspanningen in de komende jaren

Er is betere multidisciplinaire benadering van de risicobeheersing

De komende jaren legt VR NHN meer nadruk op de voorkant van de veiligheidsketen. De regio beoogt een gedragsverandering teweeg te brengen bij burgers en bedrijven. De 'normale' risico's dienen immers zo veel mogelijk door burgers en bedrijven zelf opgepakt te worden. Wanneer zij veilig handelen, kan een hoger veiligheidsniveau worden bereikt. In de nieuwe Maatlat Riscodifferentiatie is deze nieuwe rolverdeling

tussen burger, bedrijf en overheid beschreven. Een en ander vraagt een goede voorlichting over de aanwezige risico's en nadrukkelijk ook over het handelingsperspectief dat daarbij hoort. Er wordt ingezet op gedragsverandering van burgers en bedrijven op basis van een doelgroepenbeleid en vanuit een integrale aanpak (denk bijvoorbeeld aan samenwerking met de GGD). De veiligheidsregio geeft daarnaast professioneel advies over de fysieke veiligheid aan het bevoegd gezag. Zij helpt bestuurders te besluiten over het toestaan van activiteiten in de leefomgeving die de veiligheid (kunnen) beïnvloeden. Naast de eigen adviezen brengt de veiligheidsregio vanuit dit programma tevens de deskundigheid van verschillende partijen bij elkaar (denk aan deskundigheid vanuit de RUD, waterschappen, Rijkswaterstaat). Hiermee geeft de veiligheidsregio invulling aan de door de wetgever beoogde regierol van veiligheidsregio's op het brede terrein van de fysieke veiligheid (samenwerking en integrale advisering op het vlak van onder andere de bouwveiligheid, de brandveiligheid, verkeersveiligheid, milieuveiligheid et cetera).

De komende jaren wordt vanuit dit programma ingezet op onderzoek en analyse ten aanzien van het beïnvloeden van risico's en het effect van bepaalde maatregelen. Denk hierbij aan effecten van de 'burger AED', 'NL Alert', inzet van 'social media' als communicatiemiddel bij incidenten, maatregelen op het gebied van (brand)veilig leven en andere innovatieve manieren van respons in de crisisbeheersing. Dit levert inzichten op waarmee afdelingen van de veiligheidsregio en externe partijen hun beleid kunnen bijstellen of passende maatregelen kunnen treffen. Deze rol in onderzoek en analyse is vergelijkbaar met de rol van de afdeling 'epidemiologie' binnen een GGD.

Verbeteren van de organisatie van de bevolkingszorg

De processen van de 'bevolkingszorg' zijn een gemeentelijke verantwoordelijkheid (Wet veiligheidsregio's) en vormen een bekende zwakke schakel in onze crisisorganisatie. Ondanks vele inspanningen de afgelopen jaren, is dit nog niet veranderd. Dat bleek uit de 'Keten oefening 2013' en de 'Staat van de Rampenbestrijding 2013' (landelijk inspectierapport). Het lopende project Bevolkingszorg 8.0 heeft tot doel de organisatie van de bevolkingszorg professioneel, compact, flexibel, goedkoper en onder regionale regie te positioneren. Het creëren en formeren van een regionaal expertteam bevolkingszorg (op hard piket) ten dienste van de gemeenten in onze regio, onder regionaal beheer (bij afdeling RB & CB), is één van de speerpunten in dit project. De bevolkingszorg voldoet met deze gewijzigde organisatieopzet aan de landelijke normen (prestatie-indicatoren van de 'Commissie Bruinooog' van het Veiligheidsberaad). Naast de professionalisering die dit tot gevolg heeft, kan daarmee de minimaal beoogde kostenbesparing van 10 procent ruimschoots worden gerealiseerd binnen de gemeenten. Momenteel hebben ruim 2300 gemeenteambtenaren in de regio een rol in de gemeentelijke crisisorganisatie, waarvoor ze opgeleid, bijgeschoold en geoefend moeten worden. Dat kan met de nieuwe organisatieopzet efficiënter en effectiever worden georganiseerd.

De bevolkingszorg ontwikkelt de komende jaren de zorg voor de bevolking in breder perspectief. Er wordt gewerkt vanuit het uitgangspunt dat burgers in principe zelfredzaam zijn, ook wat betreft hun eigen veiligheid en gezondheid. Zij participeren zelfs in de hulpverlening aan anderen. Deze omslag vraagt een verandering in denken en handelen van de veiligheidsregio én van gemeenten. De veiligheidsregio biedt gemeenten én maatschappelijke partijen (eventueel ook burgers) een platform om tot een betere bevolkingszorg te komen en ook de betrokkenheid van burgers bij de fysieke leefomgeving te verhogen. Vanuit dat uitgangspunt worden projecten gestart die gericht zijn op het verhogen van risicobewustzijn en actieve burgerparticipatie bij grote en kleine incidenten.

Verbeteren en borgen operationele crisisorganisatie

De crisisorganisatie Noord-Holland Noord is ingericht, er zijn afspraken over de informatievoorziening en de operationele prestaties zijn benoemd (zie ook het Productenboek en het Crisisplan). De strategie voor de komende jaren is de crisisorganisatie effectiever, efficiënter en waar mogelijk goedkoper te organiseren, afgestemd op het actuele risicobeeld in onze regio. De veiligheidsregio zet in op een brede betrokkenheid van operationele sleutelfunctionarissen bij de voorbereidende taken op het gebied van crisisbeheersing zodat zij zich ook beter voorbereiden. Bij operationele planvorming (bijvoorbeeld rampenbestrijdingsplannen) krijgen operationele sleutelfunctionarissen, zoals 'Leider CoPI' of 'Operationeel Leider' een rol om de planvorming te organiseren en vorm te geven. Een toekomstige rol in de aanpak en begeleiding van risico-evenementen past ook in die lijn. Tenslotte wordt de samenwerking met externe crisispartners meer ingericht op aantoonbaar te behalen resultaten en maatschappelijk rendement. Het verstevigen van de operationaliteit van sleutelfunctionarissen bij onze crisispartners is een belangrijk aandachtspunt. Alle afspraken (ook bestaande) worden hierop getoetst en zo nodig bijgesteld.

3.6 Programma veiligheidshuis

Tot 2014 waren de veiligheidshuizen een verantwoordelijkheid van de standplaatsgemeenten. Per 1 januari 2014 zijn zij de bestuurlijke eindverantwoordelijkheid van het Algemeen Bestuur van VR NHN en is de brede commissie Jeugd & Sociale Veiligheid verantwoordelijk voor de beleidskeuzes en effectiviteit van het veiligheidshuis. Het veiligheidshuis bedient alle gemeenten in de regio. Hierna staan de inhoudelijke opgaven en doelen van het programma benoemd.

3.6.1 Opgave

Belangrijkste taken van het veiligheidshuis liggen op het gebied van ketenregie en het borgen van de juiste deskundigheid van ketenpartners in een optimale aanpak van sociale veiligheidsvraagstukken. Het betreft regie op verschillende niveaus, zoals regie op de samenwerking, procesregie en casusregie. Tot 2014 is de regie vooral gericht geweest op casuïstiek die past binnen de criteria van het Landelijk Kader (zie ook Landelijk Kader Veiligheidshuizen, januari 2013). Het gaat om (potentieel) criminele of ernstige overlast gevende personen of systemen, waarachter een complexe problematiek schuilgaat. Vaak gaat het om jeugdigen, veelplegers, plegers van huiselijk geweld of nazorg van ex- gedetineerden. De probleemsituaties van deze groepen zijn systemische vraagstukken met meerdere dimensies, meerdere oorzaken en verschillende uitingsvormen (bijvoorbeeld gedragsproblemen thuis, schooluitval, geweld in de openbare ruimte, werkloosheid, schulden, gebruik van verslavende middelen). Die problemen zijn niet vanuit één sector op te lossen. Het vergt multidisciplinaire samenwerking van hulp- en zorgverleners, onderwijskrachten, politie en justitie en een gecombineerde aanpak.

Ketenregie op regionaal niveau

De komende jaren wordt de regie ook op het niveau van de (regionale) samenwerking gericht. Het veiligheidshuis ondersteunt dan de bestuurlijke adviescommissie Jeugd en Sociale Veiligheid bij haar verantwoordelijkheid voor coördinatie op de regionale samenwerking, verbinding van de verschillende ketens op regionaal strategisch/bestuurlijk niveau én afstemming met andere lokale- en regionale samenwerkingsverbanden, organisaties en overlegtafels. De inbedding binnen de veiligheidsregio biedt hiertoe de ruimte. Ook kunnen andere diensten in de veiligheidsregio leren van deze wijze waarop het veiligheidshuis invulling geeft aan haar regierol. Daarmee kan de veiligheidsregio als geheel haar regierol en platformfunctie verder versterken.

Beweging in sociale domein

Een van de belangrijkste ontwikkelingen zijn de veranderingen die gepaard gaan met en de transities in het sociale domein, waarvan de transitie jeugdzorg de meest relevante is voor het veiligheidshuis. De gemeenten zijn het lokale en regionale jeugddomein daarom opnieuw aan het inrichten en zoeken naar aanknopingspunten en adviezen om het veiligheidshuis te verbinden aan- die nieuwe structuren in de buurt, wijk, gemeente en regio. In 2014 vinden transities plaats in het sociaal domein. Op het gebied van de gedwongen jeugdzorg en AMHK ligt er voor het veiligheidshuis de uitdaging om in dit traject aansluiting te vinden.

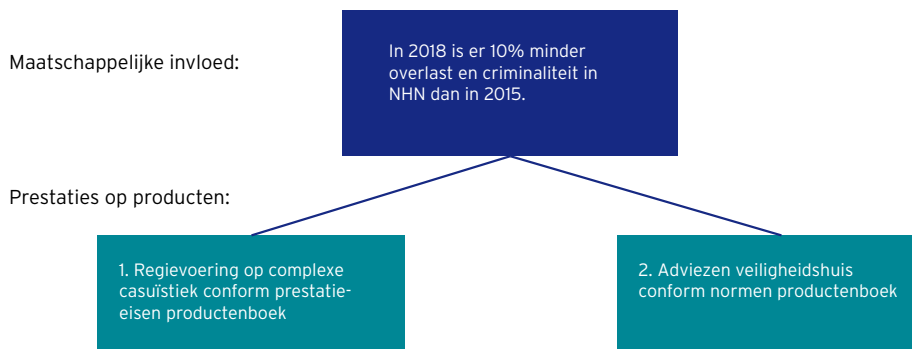
Ontwikkelingen justitiële keten

De introductie van Zo Spoedig Mogelijk (ZSM) binnen politie en OM heeft gevolgen voor de samenwerking in het veiligheidshuis. Belangrijkste opgave is om de afspraken tussen ketenpartners over de aanpak van bepaalde personen of doelgroepen in de casusoverleggen (veiligheidshuis) en de afdoeningsoverleggen (ZSM) te borgen en goede onderlinge werkafspraken te maken over het delen van informatie en werkvoorraad. Omdat het hier gaat om deels dezelfde casuïstiek en deels dezelfde professionals van de betrokken ketenpartners legt deze nieuwe werkwijze wel druk op de beschikbare capaciteit voor het veiligheidshuis. De praktische implicaties voor de casusoverleggen binnen het veiligheidshuis en de afdoeningsoverleggen (ZSM) zijn nog niet concreet te noemen.

3.6.2 Doelen en prestaties

Het veiligheidshuis levert haar maatschappelijke bijdrage in de samenwerking van een groot netwerk aan partijen die werken aan het voorkomen en terugdringen van overlast, sociale veiligheidsrisico's en criminaliteit. De aanwezige overlast en criminaliteit worden echter door meer factoren beïnvloed, dan de inzet van maatschappelijke partners en overheid. Het is daarom lastig de maatschappelijke impact van het programma veiligheidshuis te duiden in meetbare termen. Desalniettemin worden onderstaande streefwaarden aangehouden voor de inzet in de komende jaren. De bijdrage die het veiligheidshuis concreet levert (haar producten) staan hierna benoemd.

Programma veiligheidshuis



In 2018 is er 10% minder overlast en criminaliteit

De doelstelling van het veiligheidshuis is het voorkomen en terugdringen van overlast, sociale veiligheidsrisico's en criminaliteit. Om dat te bereiken levert het veiligheidshuis een bijdrage in de samenwerking met vele partners. Het programma richt zich op de versterking van de netwerksamenwerking tussen straf- en zorgpartners en gemeenten, waarin zij onder eenduidige regie komen tot een ketenoverstijgende aanpak van complexe problematiek om ernstige overlast en criminaliteit te bestrijden. Het Veiligheidshuis wordt alleen ingezet daar waar deze een duidelijke meerwaarde heeft. Wanneer reguliere inzet van partners binnen de eigen keten niet meer werkt, kan een beroep worden gedaan op dit netwerksamenwerkingsverband. Het veiligheidshuis heeft veelal de rol van regisseur, maar zij draagt ook bij aan de uitvoering door in casus overleggen inhoudelijke deskundigheid uit beide ketens in te brengen.

3.6.3 Inspanningen in de komende jaren

Om die prestatie te realiseren, wordt de komende jaren ingezet op de volgende speerpunten en inspanningen:

1. Sturing op de casuïstiek die in het VHH wordt aangepakt door de gemeenten (opdrachten / terugkoppeling in de driehoek)
2. Aansluiting bij het gedwongen kader jeugdzorg
3. Aansluiting bij het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK)
4. Versterken positie van het VHH in relatie tot de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ)
5. Rendementsanalyse van het VHH (het is nodig (waar mogelijk) inzicht te verkrijgen wat de bijdrage van de producten is op termijn van (enkele) jaren)
6. Samenwerking met de veiligheidshuizen in de buurregio's.

4 Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering levert ondersteunende inspanningen voor de programma's Ambulancezorg, Brandweer, GHOR, Meldkamer, Risico- en crisisbeheersing, Veiligheidshuis en voor de directie. De huidige dienstverlening wordt voor dit moment adequaat geleverd, maar de huidige koers sluit onvoldoende aan bij zowel de interne ontwikkelingen binnen de veiligheidsregio als bij de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Er komt daarom een nieuwe werkwijze en een nieuwe inrichting van het onderdeel bedrijfsvoering. De inrichting staat nader omschreven in het inrichtingsplan dat hiervoor specifiek is opgesteld. Hierna worden de opgave, doelen en prestaties van bedrijfsvoering nader toegelicht.

4.1 Naar een nieuwe vorm van bedrijfsvoering

Door de integratie van de gemeentelijke brandweerkorpsen tot één bedrijfs onderdeel binnen VR NHN gaat de organisatie van de bedrijfsvoering ingrijpend veranderen. Bedrijfsvoering richt zich nu in haar dienstverlening op een relatief kleine organisatie voor 250 medewerker in twee kantoorlocaties en zes ambulanceposten. De huidige capaciteit (zowel kwantiteit als kwaliteit) is voldoende, maar is niet toegerust op de regionalisering van brandweertaken naar VR NHN. Het aantal medewerkers stijgt daarmee immers naar ongeveer 1.750 (500 beroeps en 1.250 vrijwilligers) en het aantal te beheren panden stijgt naar 59 (in 2015 nog één hoofdkantoorlocatie). Daarnaast betekent 'regionaliseren' ook 'reorganiseren' en daarmee wordt ook de bedrijfsvoering beter georganiseerd. Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn het 'slimmer en efficiënter werken' en de 'integrale benadering' van bedrijfsvoering in 2015.

Naast de regionalisering van de brandweer en de reorganisatie van het veiligheidsbureau, hebben ook andere factoren grote invloed op de bedrijfsvoering; te denken valt aan de invoering van 'Het Nieuwe Werken', invoeren van integraal management, de realisatie van een nieuw hoofdkantoor en de verdere samenwerking met de GGD in deze regio.

Veranderingen op het gebied van bedrijfsvoering zijn niet nieuw voor VR NHN. Op verschillende onderdelen binnen de bedrijfsvoering is sinds een aantal jaar een transformatie gaande naar een klantgerichte en vraaggestuurde organisatie die kwalitatieve meerwaarde levert aan het primaire proces.

4.2 Bedrijfsvoering 2015

Slim en efficiënt

De bedrijfsvoering is in 2015 meer een kennisorganisatie dan een ondersteunende dienst. Er werken mensen met onderscheidende vakexpertise. Zij hebben kennis van de bedrijfsvoeringsprocessen in deze markt en kunnen deze vertalen naar mogelijkheden voor het primaire proces van VR NHN. Een slimme bedrijfsvoeringsorganisatie is gericht op analyseren en delen van kennis. De bedrijfsvoeringsexperts en -adviseurs werken samen over de gehele scope van de bedrijfsvoering. Zij werken vanuit één visie op het beleid van de bedrijfsvoering en kunnen dit vertalen naar verschillende doelgroepen. De bedrijfsvoering wordt steeds vanuit een integrale benadering georganiseerd, dat wil zeggen alle aspecten van bedrijfsvoering, om zo tot nieuwe kennis (kenniscreatie) te komen.

De organisatie is tevens slank ingericht en er wordt effectief samengewerkt met eigen mensen en externe (markt-)partijen. Ook is de bedrijfsvoering ingericht zodat deze past bij de 24/7 werkwijze van het primaire proces van de veiligheidsregio. De organisatie van bedrijfsvoering zal relatief gemakkelijk aanpassingen

door kunnen voeren. Zowel bij krimp (ontvlechting meldkamer naar de Landelijke Meldkamer Organisatie) als bij uitbreiding (integratie van de veiligheidshuizen en samenwerking GGD) is het van belang dat de bedrijfsvoeringsorganisatie in een mindere, andere of aanvullende vraag kan voorzien. Ook mogelijke beleidswijzigingen in het primaire proces met effect op de bedrijfsvoering worden relatief makkelijk opgevangen. De samenwerking met de GGD op het gebied van bedrijfsvoeringsaspecten leidt na het betrekken van het nieuwe hoofdkantoor tot meer efficiency en synergievoordelen.

Regieorganisatie

Passend bij de ambities en besturingsprincipes van de veiligheidsregio, is voor de bedrijfsvoering 'het regiemodel' gekozen als besturingsfilosofie. Dat betekent dat veel activiteiten van bedrijfsvoering worden uitgevoerd door medewerkers zelf; leidinggevend van hun integrale managementverantwoordelijkheid, beroepsmedewerkers en vrijwilligers of door externe partijen (leveranciers van diensten of kennis). De focus van de regieorganisatie ligt daarbij op coördinatie en advies. De bedrijfsvoering 2.015 is een lerende organisatie waarbij kennis van specifieke vakgebieden zoveel mogelijk in huis is georganiseerd. Bij de verschuiving van 'uitvoerder' naar 'regisseur' is het sturen op kwaliteit en informatie essentieel. Voor het proactief sturen op de contracten met externe partners wordt contractmanagement ingevoerd. Naast monitoring ondersteunen vak-experts de leidinggevend in het uitvoeren van hun integrale managementverantwoordelijkheden.

Integrale bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering vraagt een groot aantal vakexpertises. Iedere medewerker van bedrijfsvoering werkt vanuit zijn of haar eigen expertise, maar zij werken nadrukkelijk samen aan een vraag vanuit het primaire proces. Er is immers ook vaak samenhang tussen de vakgebieden. Denk aan Het Nieuwe Werken; wat nadrukkelijk samenhang vraagt tussen de HRM activiteiten, huisvesting en ICT. De integraliteit uit zich ook in de doelstellingen van bedrijfsvoering, die integraal zijn en waarmee een collectieve ambitie van de gehele bedrijfsvoering wordt geborgd. Deze integraliteit moet ook zichtbaar zijn in de advisering aan management en directie en de wijze waarop de structuur is ingericht.

Click, Call, Face principe

De regie-organisatie hanteert het Click, Call, Face principe. Dat vertaalt zich naar de volgende drie stappen waarmee het primaire proces advies en expertise op het gebied van bedrijfsvoering kan invoeren:

- De producten en diensten zijn zoveel mogelijk digitaal via het Sociaal Intranet aangeboden. Dit is het 'click' moment van de integrale bedrijfsvoering waar de eindgebruiker in wordt gefaciliteerd. Naast het raadplegen van persoonlijke zaken (zoals de salarisstrook) kan de (geautoriseerde) eindgebruiker ook bestellingen en orders plaatsen bij vooraf geselecteerde leveranciers, indien de gebruiker gemandateerd is om bestelling bij derden te mogen doen. De toegevoegde waarde van BV 2.015 is het faciliteren hiervan en niet het operationele vraagstuk over te nemen. Hiermee zijn omslachtige processtappen voorkomen en is de eindgebruiker effectief en efficiënt geholpen. Verwacht wordt 80 procent van alle bedrijfsvoeringsvragen op deze wijze af te kunnen handelen.
- Voor de complexere vragen van bedrijfsvoering geldt het 'call moment'. Dan kunnen medewerkers bellen met medewerkers van bedrijfsvoering. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij een maatwerkvraag vanuit het primaire proces, de inkoop van een specifiek product, een analyse van verbruik of de prestatie van een gecontracteerde leverancier.

- ✔ Tenslotte kan ook direct gesproken worden met de experts en adviseurs van de bedrijfsvoering; het 'face moment'. Dat is bijvoorbeeld bij vragen om ondersteuning van leidinggevenden, in de vorm van advisering, bij de invulling van hun (integrale) managementverantwoordelijkheid.
- ✔ Met deze benadering ondersteunt de bedrijfsvoering de zelfredzaamheid van de medewerkers. Bovendien stapt de regieorganisatie niet in de valkuil om veel zaken direct over te nemen en hiervoor een onnodig grote servicedesk in te richten. Het slim en slank organiseren resulteert in de uitwerking van het Click, Call & Face principe.

4.3 Prestaties van bedrijfsvoering

De prestaties van bedrijfsvoering kunnen als volgt worden benoemd:

Gemiddelde tevredenheid wordt met een 8 beoordeeld

Medewerkers van bedrijfsvoering zijn experts op hun vakgebied. Dat moet ook zichtbaar worden. Deze doelstelling geeft weer dat de medewerkers van VR NHN de bedrijfsvoering in 2018 beoordelen met een gemiddeld jaarlijks eindcijfer 8. Dat cijfer wordt op drie verschillende niveaus gemeten:

- ✔ Op operationeel niveau is periodiek een toetsmoment over de tevredenheid van gebruikers op verschillende vakgebieden (HRM, Kwaliteit, informatie en communicatie, Financiën en Facilitair & ICT).
- ✔ Op tactisch niveau vinden er gedurende het jaar drie evaluatiemomenten plaats tussen bedrijfsadvies en het -integraal- management. Mogelijke acties en verbeterpunten worden vastgelegd en gemonitord.
- ✔ Op strategisch niveau vindt jaarlijks een evaluatie plaats waarbij de directie de dienstverlening van bedrijfsvoering beoordeelt.

Benchmarking prijs/kwaliteit bedrijfsvoering in de top vijf van veiligheidsregio's

VR NHN wil een efficiënte organisatie zijn met een strakke bedrijfsvoering. In de vergelijking met de bedrijfsvoering van andere organisatie moet in 2018 een top 5 positie worden gerealiseerd. VR NHN sluit zich aan bij landelijke benchmarks met andere veiligheidsregio's (deze benchmark moet nu nog worden opgestart) en vergelijkbare organisaties ten aanzien van de bedrijfsvoeringstaken. Er komt een jaarlijks onderzoek op basis naar de prijs/kwaliteit verhouding van de producten en diensten van bedrijfsvoering ten opzichte van die referentieregio's.

99 procent van de data is up-to-date

Alle informatie die medewerkers nodig hebben voor uitvoering van hun werkzaamheden is voor 99 procent actueel in 2016. Voorbeelden van deze data zijn het aantal computers in VR NHN, het voertuigenbestand en de begrotingsrapportages. Voor ieder type te beheren data is één bronbestand beschikbaar dat voor verschillende doeleinden is te gebruiken. Het ordeningsmodel vanuit de PDC-NEN 2748 wordt gehanteerd om verschillende bedrijfsvoeringssystemen met elkaar te verbinden. Periodiek vindt op onderdelen een screening van data plaats. Jaarlijks zijn er meerdere toetsmomenten om de kwaliteit van de informatie te bepalen.

Beschikbaarheid ICT systemen voor 98 procent

De ICT systemen zijn beschikbaar tijdens werkdagen van 07.00 - 22.00 uur voor 98 procent. Dit percentage geldt zowel voor systemen die bij VR NHN worden beheerd als voor systemen die bij leveranciers in de "cloud" zijn ondergebracht. Bij inkooptrajecten van ICT systemen wordt dit percentage in de selectiecriteria meegenomen. Voor de 24/7 systemen wordt een percentage van 99,9 procent gegarandeerd. Bij mogelijke uitval is directe ondersteuning geborgd met piketroosters.

Kosten van bedrijfsvoering zijn maximaal 20% van de totale begroting VR NHN

De kosten van de bedrijfsvoering bedragen in 2018 maximaal 20 procent van de totale begroting van de veiligheidsregio. De kosten zijn naast de personele kosten en apparaatskosten van BV 2.015 ook kosten die voor en door het primair proces zijn te kwantificeren als een product en/of dienst zoals vermeld in de Producten en Diensten Catalogus vanuit de ordeningsmodel NEN 2748. Denk hierbij aan ICT infrastructuur, de kosten van Arbozorg en de inrichting van kantoorwerkplekken.

Procesmanagement 100 procent

VR NHN is ISO 9001 gecertificeerd. Alle leidende processen van bedrijfsvoering zijn dan ook opgenomen in een systeem voor procesmanagement (nu in Mavim). Doel voor 2018 is dat alle processen voor 100 procent actueel zijn en conform de gemaakte procesafspraken met directie en management. Uitgangspunt is een adequaat proces dat overbodige processtappen binnen bedrijfsvoering, indien mogelijk, verwijdert en naadloos aansluit op de behoeften van het primair proces. Continue worden procesverbeteringen opgemaakt en uitgewerkt en worden er acties op uitgezet en nadien geëvalueerd met direct betrokkenen. Ook is er om een aantal jaar een externe audit door een op deze processen ISO-9001 gecertificeerd kwaliteitsbureau.

Contractcompliance 80 procent

Minimaal 80 procent van het volume dat in 2018 bij externe leveranciers wordt afgenomen is gecontracteerd bij geselecteerde partijen. Dit percentage geeft een goed beeld van de tevredenheid van het product en/of dienst, in relatie tot het niveau van prijs/kwaliteit verhouding. De overige 20 procent is de maximale 'lokale regelruimte' die nodig is om de 24/7 crisisorganisatie te ondersteunen. De lokale regelruimte wordt onder ander gefaciliteerd vanuit het nieuwe FMIS systeem en de inzet van kleine kasmethodiek in de verschillende teams.

Bijlage 1: Regionaal Risicoprofiel

Bijlage 2: Producten en prestaties

In de Wet veiligheidsregio's (artikel 14) staat benoemd dat het beleidsplan beschrijft welke operationele prestaties de diensten van de veiligheidsregio, gemeenten en politie leveren in het kader van rampenbestrijding en crisisbeheersing. In VR NHN zijn de operationele prestaties voor alle producten uitgewerkt.

Deze zijn beschreven in het productenboek, waarvan onderstaand de inhoudsopgave is weergegeven. [Het productenboek is inzichtelijk via www.veiligheidsregio-nhn.nl](http://www.veiligheidsregio-nhn.nl). Elk jaar worden de prestaties op de producten geactualiseerd en worden de geleverde prestaties inzichtelijk gemaakt (als onderdeel van de begroting en jaarrekening).

Productgroep	Product
Veiligheidsregio Noord-Holland Noord	
Algemeen	Strategische planvorming veiligheidsregio
Programma Ambulancezorg	
Incidentbestrijding	Spoedeisende ambulancezorg Planbare ambulancezorg
Herstel	Analyse en onderzoek Monodisciplinaire incidentevaluatie
Programma Meldkamer	
Incidentbestrijding	Meldkamertafel ambulancezorg Meldkamertafel brandweezorg Meldkamertafel publieke dienstverlening Meldkamertafel crisiszorg Calamiteitencoördinator Informatiemanager Meldkamer
Herstel	Analyse en onderzoek Monodisciplinaire incidentevaluatie
Programma Brandweer	
Risicobeheersing	Bevorderen brandveiligheidsbewustzijn Adviezen risicobeheersing Pluspakket adviezen risicobeheersing Toezicht en handhaving Pluspakket toezicht en handhaving Beheer openbaar meldsysteem
Incidentbestrijding	Inzet officieren: <ul style="list-style-type: none"> • Algemeen commandant brandweer • Hoofd officier van dienst brandweer • Officier van dienst brandweer • Adviseur gevaarlijke stoffen brandweer • Meetplanleider • Sectie brandweezorg Inzet brandweereenheden: <ul style="list-style-type: none"> • Tankautospuiter • Redvoertuig • Hulpverleningsvoertuig • Duikteam • OGS organisatie • Grootschalig optreden inclusief haakarmbakken en ondersteunend materieel Ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • Lokaal materiaal • Bluswatervoorziening
Herstel	Analyse en onderzoek Monodisciplinaire incidentevaluaties
Lokale zichtbaarheid	Jeugdbrandweer Lokale activiteiten Brandweerpost

Productgroep	Product
Programma GHOR	
Risicobeheersing	Adviezen GHOR
Incidentbestrijding	Regierol GHOR: <ul style="list-style-type: none"> • Acute gezondheidszorg • Publieke gezondheidszorg Inzet sleutelfunctionarissen en eenheden: <ul style="list-style-type: none"> • Officier van dienst geneeskundig • Algemeen commandant geneeskundige zorg • Sectie geneeskundige zorg • Coördinator gewondenvervoer (CGV) • Hoofd gewondennest (HGN)
Herstel	Analyse en onderzoek Monodisciplinaire incidentevaluatie
Programma Risico & Crisisbeheersing (multidisciplinair)	
Risicobeheersing	Multidisciplinair advies/toezicht/handhaving risicobeheersing Multidisciplinair advies/begeleiding evenementen Multidisciplinaire regie op integrale bevordering veiligheidsbewustzijn
Regie samenwerking risico- en crisisteam partners	Rijkswaterstaat Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier Provinciaal Waterbedrijf Noord-Holland Liander/Gasunie Kustwacht Defensie Regionale Uitvoerings Diensten (niet gereed/geen convenant)
Crisisbeheersing/ inzet (multi) crisisteam en (multi) sleutel-functionarissen	Inzet Commando Plaats Incident: <ul style="list-style-type: none"> • Leider commando plaats incident • Informatiemanager commando plaats incident • Plotter commando plaats incident • Voorlichter van dienst Regionaal Operationeel Team: <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel leider • Informatiemanager regionaal operationeel team • Informatiecoördinator regionaal operationeel team • Plotter regionaal operationeel team • Verslaglegger regionaal operationeel team Regionaal Beleidsteam: <ul style="list-style-type: none"> • Directeur van dienst • Procesondersteuner regionaal beleidsteam
Bevolkingszorg	Inzet expertteams Bevolkingszorg
Herstel	Analyse en onderzoek Multidisciplinaire incidentevaluatie
Programma Veiligheidshuis	
Algemeen	Regievoering complexe casuïstiek Adviezen Veiligheidshuis

In het productenboek zijn per product indicatoren vastgesteld over de kwaliteit van het product. Een deel van deze indicatoren is aangewezen als kritische prestatie-indicator (KPI), bijvoorbeeld omdat ze dicht bij de 'outcome' liggen, omdat ze veel zeggen over het product als geheel of omdat ze gaan over een belangrijk speerpunt. Op deze kritische prestatie-indicatoren wordt expliciet gerapporteerd in de bestuursrapportages. Deze bestuurlijk meest relevante operationele prestaties zijn hierna weergegeven:

Kritische prestatie-indicatoren Ambulancezorg	Norm
Incidentbestrijding: spoedeisende ambulancezorg	
Het percentage van de A1 incidenten waarbij de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse is	≥ 92%
Het aantal gemeenten waarin bij minstens 84% van de A1-incidenten de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse is	19 van 19

Kritische prestatie-indicatoren Brandweer	Norm
Risicobeheersing: adviezen	
Het percentage van de advisering op bestemmingsplannen dat binnen de termijn van 30 werkdagen is afgegeven	100%
Risicobeheersing: beheer OMS	
Het percentage meldingen bij automatisch brandalarm dat onterecht is	≤ 95%
Risicobeheersing: bevordering brandveiligheidsbewustzijn	
Het percentage daling ten opzichte 2013 van aantal branden in woningen en bedrijven	≥ 10%
Incidentbestrijding: inzet officieren	
Het percentage van de OvdB-inzetten waarbij de functionaris binnen de voor het gebied geldende normtijd terplaatse is	100%
Incidentbestrijding: inzet brandweereenheden	
Het percentage van de incidenten 'woningbrand' waarbij de brandweer binnen 15 minuten na aankomst het gevaar voor omgeving, hulpverleners en slachtoffers heeft weggenomen	100%
Het percentage van de incidenten 'ongeval' waarbij de brandweer binnen 15 minuten na aankomst het gevaar voor omgeving, hulpverleners en slachtoffers heeft weggenomen	100%
Het percentage van de incidenten 'brand' waarbij de brandweer binnen 4 uur na aankomst de brand heeft teruggebracht naar situatie brongebied	100%
Het percentage van de incidenten 'brand gebouw' in de dagsituatie waarbij de eerste TS binnen de normtijd ter plaatse is	≥85%
Het percentage van de incidenten 'brand gebouw' in de avond-nacht-weekendsituatie waarbij de eerste TS binnen de normtijd ter plaatse is	≥80%
Het aantal incidenten 'brand gebouw' waarbij de eerste TS de maximale opkomsttijd van 18 minuten overschrijdt	0x
Het percentage van de incidenten met inzet redvoertuig waarbij het redvoertuig binnen 18 minuten ter plaatse is	100%
Het percentage van de incidenten met inzet hulpverleningsvoertuig waarbij het hulpverleningsvoertuig binnen 30 minuten ter plaatse is	100%
Het percentage van de incidenten met inzet duikteam waarbij het duikteam binnen 30 minuten ter plaatse is	100%

Kritische prestatie-indicatoren GHOR	Norm
Risicobeheersing: advisering GHOR	
Het percentage van de advisering op geclassificeerde risico-evenementen dat binnen de termijn van 30 werkdagen is afgegeven	100%
Het percentage van de advisering op geclassificeerde risico-evenementen waarbij het advies is opgevolgd in de vergunningverlening	100%
Incidentbestrijding: regie GHOR acute zorgketen	
Het percentage van de incidenten met een 'protocol eerst-ambulance' waarbij dit protocol binnen 15 minuten is opgestart	100%
Het percentage van de incidenten met opkomst van crisisorganisatie ketenpartners waarbij de ketenpartners zijn opgekomen binnen de normtijd cf. rampenopvangplan	100%
Het percentage van de planvorming ketenpartners acute zorg dat volledig en actueel is (RAP, ZiROP, HaROP, continuïteitsplannen)	100%
Incidentbestrijding: regie GHOR publieke zorgketen	
Het percentage van de planvorming ketenpartners publieke zorg dat volledig en actueel is (GROP, continuïteitsplannen)	100%
Incidentbestrijding: GHOR-sleutelfunctionarissen en eenheden	
Het percentage van de OvdB-inzetten waarbij de functionaris binnen de voor het gebied geldende normtijd terplaatse is	100%
Het percentage van de inzetten van overige sleutelfunctionarissen bij GRIP-incidenten waarbij de functionaris binnen de voor hem geldende normtijd operationeel is	100%
Het percentage van de leidinggevende sleutelfunctionarissen dat de profcheck heeft behaald	100%
Het percentage van de niet-leidinggevende sleutelfunctionarissen dat beschikt over een portfolio dat voldoet aan de regionale vakbekwaamheidseisen	100%
Herstel: onderzoek en analyse	
Het percentage van de geïndiceerde incidenten dat binnen 6 weken monodisciplinair is geëvalueerd	≥80%

Kritische prestatie-indicatoren Gemeenschappelijke meldkamer	Norm
Incidentbestrijding: meldingen ambulancezorg	
De kwaliteit van de 112-aanname en uitgifte ambulancezorg zoals gemeten via een EDQ-score op een schaal van 1 tot 100%	≥90%
Het percentage van de ECHO meldingen waarbij binnen 2 minuten wordt uitgegeven	≥ 95%
Het percentage van de DELTA meldingen waarbij binnen 2 minuten wordt uitgegeven	≥90%
De gemiddelde verwerkingstijd van ECHO-meldingen	≤2 min
De gemiddelde verwerkingstijd van DELTA-meldingen	≤2 min
Incidentbestrijding: meldingen brandweezorg	
Het percentage van de freecall meldingen 'brand gebouw' waarbij binnen 45 sec wordt uitgegeven	≥75%
De gemiddelde verwerkingstijd van freecall-meldingen 'brand gebouw'	≤45 sec
De gemiddelde verwerkingstijd van OMS-meldingen	≤30 sec
Incidentbestrijding: meldingen politiezorg	
Het percentage van de prio1 meldingen waarbij binnen 3 minuten wordt uitgegeven	≥85%
Incidentbestrijding: grootschalige alarmering en opschaling	
Het percentage van de GRIP-incidenten waarbij binnen 2 min na GRIP-indicatie is gestart met het alarmeren van sleutelfunctionarissen	≥ 90%
Het percentage van de GRIP-incidenten waarbij binnen 5 minuten na opschaling een eerste situatiebeeld beschikbaar is in LCMS	≥ 95%

Kritische prestatie-indicatoren Risico- & Crisisbeheersing	Norm
Risicobeheersing: multidisciplinair advies/toezicht/handhaving risicobeheersing	
Het percentage van de advisering op geclassificeerde risico-evenementen dat binnen de termijn van 30 werkdagen is afgegeven	100%
Risicobeheersing: multidisciplinair advies/begeleiding evenementen	
Het percentage van de grootschalige evenementen in de regio dat door de veiligheidsregio is begeleid en geëvalueerd op het gebied van veiligheid	100%
Risicobeheersing: regie op integrale bevordering veiligheidsbewustzijn	
Het percentage van de inwoners en bedrijven in NHN dat zich geïnformeerd voelt over fysieke risico's en het handelingsperspectief	≥ 80%
Crisisbeheersing	
Het percentage van de planvorming risico- en crisispartners dat volledig en actueel is	100%
Het percentage van de inzetten CoPI, ROT en RBT waarbij deze binnen de geldende normtijden operationeel zijn	100%
Herstel: onderzoek en analyse	
Het percentage van de GRIP1 en GRIP2 incidenten dat binnen 2 weken na het incident is geëvalueerd	80%
Het percentage van de GRIP3 en GRIP4 incidenten dat binnen 6 weken na de evaluatiebijeenkomst is geëvalueerd	80%

Kritische prestatie-indicatoren Veiligheidshuis	Norm
Regievoering complexe casuïstiek	
Het percentage van de casussen waarbij binnen 6 maanden na start de doelstelling is behaald	80%

Bijlage 3: Afkortingen

AED	Automatische Externe Defibrillator
BHV	Bedrijfshulpverlening
BLEVE	Boiling Liquid Expanding Vapour Explosion
BRZO	Besluit Rampen en Zware Ongevallen
ECN	Energieonderzoek Centrum Nederland
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GHOR	Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
IBP	Incidentbestrijdingsplan
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IFV	Instituut Fysieke Veiligheid
ISO	International Standard Organisation
KNRM	Koninklijke Reddingsmaatschappij
LBCB	Landelijk Beraad Crisisbeheersing
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum
MSK	Multidisciplinaire scenariokaart
NAM	Nederlandse Aardolie Maatschappij
NHN	Noord-Holland Noord
OM	Openbaar Ministerie
OLP	Onderzoeks Locatie Petten
PGS	Publicatie Gevaarlijke Stoffen
PWN	PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
RAV	Regionale Ambulance Voorziening
RBP	Rampbestrijdingsplan
ROAZ	Regionaal Overleg Acute Zorg
RWS	Rijkswaterstaat
TESO	Koninklijke N.V. Texelse Eigen Stoomboot Onderneming
SEH	Spoedeisende Eerste hulp
VR	Veiligheidsregio
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport