



JAARVERSLAG 2014

# We zijn er altijd!



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

## INHOUDSOPGAVE

- > Hulpverleners  
doen we samen / 003
- > Brandweer /  
Samen maken we onze  
regio veiliger / 005
- > Ambulance /  
Professionele en efficiënt  
vormgegeven  
patiëntenzorg / 007
- > Gemeenschappelijke  
Meldkamer /  
Spin in het web voor de  
hulpverlening / 009
- > Risico- en Crisisbeheersing /  
Meer veiligheid door  
inzicht in risico's en partijen  
te verbinden / 011
- > Ondersteuning van de VRR /  
Ieder draagt zijn steentje  
bij aan veiligheid / 015
- > Kerncijfers VRR / 017

## VOORWOORD

## Tijden veranderen: de VRR verandert mee

De 2.200 collega's van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond zijn gewend om juist in turbulente tijden en onder moeilijke omstandigheden hoge prestaties te leveren. Dat deden zij ook in 2014: midden in de samenleving en dicht bij de burger. Op straat tijdens incidenten, bij mensen thuis, bij bedrijven en instellingen, op kantoor vanachter een bureau, op een oefenterrein, vanuit de meldkamer of samen met anderen om een vergadertafel.

Zowel binnen de VRR als in onze omgeving is veel veranderd. Samen met onze ketenpartners hebben we ook in 2014 veel werk verzet. Dat moet ook wel. De samenleving verandert en de VRR past zich daar voortdurend op aan.

Als veiligheidsregio willen we voor burgers, bedrijven en overheid de partner in fysieke veiligheid zijn en blijven. Om aan te blijven sluiten bij de behoeften van de samenleving van vandaag, scherpten we het afgelopen jaar onze missie en visie aan. Dit vertaalden we in acht strategische stappen waarlangs de VRR rots- en toekomstvast kan koersen. Sleutelbegrippen zijn: betrouwbaar, deskundig, gezaghebbend, doelmatig, transparant, verantwoordelijk en oog voor innovatie.

In dit jaarverslag vertellen de directies en afdelingen over hun belangrijkste activiteiten en resultaten van het afgelopen jaar. We komen papier te kort als we u over alles informeren. Daarom kiezen we voor dit beknopte jaarverslag. Hiermee krijgt u een goed beeld waar we ons bij de VRR mee bezig houden en waarom ik samen met mijn 2.200 collega's trots ben voor deze organisatie te werken.

Met vriendelijke groet,

**Arjen Littooi**

Algemeen directeur Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond



Arjen Littooi  
(algemeen directeur):

---

***'We leven niet in een tijd van verandering, maar in een verandering van tijd. De omstandigheden waaronder we ons werk doen, wijzigen razendsnel. Vakmanschap en de vraag waarom we de dingen doen worden steeds belangrijker. 'Onze Bedoeling' is niet te werken voor het systeem, maar voor de veiligheid van de burgers.'***

---



## Hulpverleners doen we samen

Veiligheid is mensenwerk. Veranderen doen we daarom in goed onderling overleg: met het management, de medewerkers en de medezeggenschap. De winst van goede samenwerking bleek ook in 2014. Zo openden we drie nieuwe VRR kazernes, namen we de eerste nieuwe tankautosputten en ambulances in gebruik, startten we met de pilot Veiligheidsinformatiecentrum, begon de meldkamer met het project DIA (directe inzet ambulances) en werd het Eerste HulpVoertuig getest, bij het publiek beter bekend als de 'Brambalance'. In Schiedam is de 'Club van 112' opgericht. Met speciaal op de doelgroep gerichte lesprogramma's en materialen leren we de schooljeugd over veiligheid en leggen we de eerste basis voor een samenleving waarin brandveilig leven een tweede natuur is.

De brandweer heeft de verbeterpunten na de reorganisatie opgepakt. De rollen zijn verduidelijkt en met een nieuwe besluitvormingsstructuur zijn de beslismomenten helder. Een organisatiebreed leiderschapstraject heeft hier een extra impuls aan gegeven.

Oefenen hoort bij de dagelijkse praktijk. In 2014 nam de VRR deel aan speciale trainingsweken in Nederland, Engeland en Zweden. Op alle terreinen werkt de VRR samen met ketenpartners, buurregio's en de Delta-regio. In de regio Zuid-West borgen we de veiligheid door gezamenlijke inspecties van de industrie met onze uitvoeringspartners.

De VRR is trots op de resultaten die zijn neergezet. Met het project DIA is de meldkamertijd voor uitgifte van een ambulance bijvoorbeeld met ruim een minuut gedaald. Het aantal ambulances met een aanrijdtijd minder dan 15 minuten is eind 2014 gestegen tot ruim 94%.

Het aantal meldingen voor de brandweer is nog nooit zo laag geweest. Het aantal gebouw- en industriebranden nam in 2014 opnieuw af. In 2014 voerden we meer dan 7.000 safetychecks uit. Het percentage rookmelders in de regio bedraagt nu 45%. Bovendien vestigden we met succes (bestuurlijke) aandacht op de (on)veiligheid in woon(zorg)centra.

Niet alleen de directie hield zich met de aanscherping van de missie, visie en uitvoeringsstrategie bezig.



&gt;

Diverse afdelingen en directies haakten hier op aan. De directie R&C en de afdeling GHOR formuleerden in samenspraak met hun ketenpartners een nieuwe visie, voortvloeiend uit de VRR visie. In de loop van 2015 sluiten andere afdelingen hier op aan.

Tot slot pakten zowel directie als leidinggevenden een aantal verbeterpunten uit het medewerkers-

tevredenheidsonderzoek serieus op. De directie schiep meer duidelijkheid over de toekomst van de organisatie en vergrootte haar eigen zichtbaarheid. Met 'VRR Next' zijn in het WPC de vaste kantoren verdwenen en werkt iedereen zichtbaar en open in de zelfde ruimte. Waardering van de medewerkers in de breedste zin van het woord was dit jaar een belangrijk aandachtspunt.



### NIEUW WERKCONCEPT 'VRR NEXT'

De VRR verliet de kantoorlocatie Montevideo en huurde daarvoor in de plaats de 25<sup>e</sup> verdieping in het Worldportcenter (WPC). Voor het WPC is een nieuwe en goedkopere huurovereenkomst gesloten. Dit levert een aanzienlijke besparing op. De VRR richtte de verdiepingen in het WPC in volgens een nieuw werkconcept, waarbij we efficiënter met het aantal vierkante meters omgaan. De vaste werkplekken verdwenen en iedereen werkt open en zichtbaar in de zelfde ruimte. Het nieuwe werkconcept past goed bij de missie en visie van de VRR.



## BRANDWEER

## Samen maken we onze regio veiliger

Het doel van de brandweer is beschermen van mensen, dieren en goederen tegen (de gevolgen van) brand, ongevallen, terreur en natuurgeweld. In onze werkomgeving staan klantgerichtheid en professionaliteit centraal. We blijven in gesprek met burgers en samenleving: samen maken we onze regio veiliger.

### Met passie paraat

De brandweer deed in 2014 met passie en gedrevenheid zijn werk op straat. De brandweer rukte ruim 15.000 keer uit voor grote en kleine incidenten in de eigen regio. Daarbij hoorde ook de ontruiming van het zwembad in Spijkenisse na een ammoniaklekkage en de brand bij het appartementencomplex 'Het Lichtpunt' in Rotterdam. Hierbij moest een groot aantal – veelal oudere – bewoners worden geholpen. Daarnaast deden andere regio's een beroep op de expertise en capaciteit. Zo ondersteunde het scheepsbrandbestrijdingsteam de collega's in Haaglanden bij een brand op een schip in Scheveningen.

### Slim navigeren en informeren

In een omgeving met toenemende complexe bouw, zware industriële activiteiten en een complexe infrastructuur is informatie onmisbaar. Daarom heeft de brandweer alle voertuigen uitgerust met een 'slim' navigatiesysteem en een Mobiel Operationeel Informatiesysteem (MOI). Actuele operationele informatie is hierdoor 24 uur per dag digitaal beschikbaar. Door de systemen te combineren, beschikt het brandweerpersoneel bij wegopbrekingen niet alleen over de snelste alternatieve route, maar krijgt men al tijdens het aanrijden digitale informatie over bijvoorbeeld de nabijheid van bluswater en eventuele opslag van gevaarlijke stoffen.

### Internationaal oefenen en trainen

De bevelvoerdersfunctie is een belangrijke schakel in het werk op straat. De bevelvoerder vormt in een paar minuten een beeld van een incident, schat risico's in en geeft inzetopdrachten. Dankzij de bevelvoerderstraining in Zweden zijn de bevelvoerders ook na 2014 goed voorbereid op hun taak. Daarnaast nam de brandweer deel aan een internationale oefening chemische en biologische incidentbestrijding in Antwerpen.

&gt;



&gt;

#### Samen brandveilig gedrag stimuleren

Het team Brandveilig Leven nam in 2014 het brandveilige gedrag van de inwoners en bedrijven in de regio opnieuw als belangrijkste punt van aandacht. De ambulancedienst en de brandweer geven sinds dit jaar bovendien gezamenlijk voorlichting op onder meer scholen, in buurtcentra en verzorgingshuizen.

#### Borging brandweeroptreden Zuid-Hollandse Eilanden

Op de Zuid-Hollandse Eilanden besteedde de brandweer veel aandacht aan de kwaliteit en kwantiteit van het brandweeroptreden. Verschillende disciplines werkten mee aan het brandweezorgplan Zuid-Hollandse Eilanden waarmee de brandweezorg ook in dit gebied wordt geborgd. Op basis van het nieuwe plan voor duinbrandbestrijding kan de brandweer vanaf 2015 bovendien effectiever optreden bij een eventuele duinbrand.



Annemarie van Daalen  
(directeur brandweer):

***‘Voor de medewerkers was 2014 het eerste volledige jaar sinds de reorganisatie dat zij in de nieuwe structuur met elkaar hebben samengewerkt. Centrale thema’s waren doorontwikkeling en innovatie. Ik ben trots op de manier waarop iedereen na deze ingrijpende periode weer vooruit kijkt, denkt en werkt.’***



## AMBULANCE

# Professionele en efficiënt vormgegeven patiëntenzorg

Het doel van de Ambulancedienst Rotterdam-Rijnmond is het leveren van verantwoorde ambulancezorg in goede samenwerking met ketenpartners. Zowel het spoedeisende als het bestelde vervoer van patiënten wordt ordentelijk en efficiënt vormgegeven volgens wettelijke regelgeving.

### Kwaliteit voor de patiënt

In de regio Rotterdam Rijnmond voert de Coöperatie AZRR U.A de ambulancezorg uit. In deze publiek-private constructie werken de VRR (meldkamer ambulancezorg en ambulancedienst AZRR/VRR) en de AZRR/BIOS-groep samen. In 2014 ontving de organisatie opnieuw een HKZ-certificering. Daarnaast is het onderdeel patiëntveiligheid gecertificeerd.

### Aanrijdtijden spoedvervoer verbeterd

In 2014 maakten de ambulances bijna 112.000 ritten. Dat is ruim 5.000 meer dan het jaar ervoor. Bovendien lukte het eind 2014 het percentage ritten dat binnen vijftien minuten na melding ter plaatse is, naar 94% te verhogen. De meldkamer verbeterde de spreiding en beschikbaarheid van de ambulances.

>



Lou Manders  
(manager ambulancedienst):

***'Dankzij de gezamenlijke inspanningen van onze medewerkers, ondersteunende diensten en het management zijn onze prestaties opnieuw verbeterd en is de patiëntenzorg in 2014 nog verder geprofessionaliseerd.'***

&gt;

**Wachttijden gepland vervoer teruggedrongen**

De 'Taskforce gepland vervoer' spande zich in 2014 in om de wachttijden in het gepland vervoer terug te dringen en de planning te verbeteren. Dit leverde een brochure met spelregels voor besteld vervoer op, die in 2015 wordt verspreid. De centralisten kregen meer grip en overzicht dankzij de herinvoering van het oude planningssysteem. In 2015 krijgen zij een nieuwe professionele logistieke planner.

**Hogere personele kwaliteit**

Ten opzichte van 2013 lukte het 25% minder uitzendkrachten in te zetten. De kosten voor extern

personeel zijn daarmee teruggedrongen. Bovendien zette de AZRR alleen nog uitzendkrachten in die het interne scholingsprogramma hebben gevolgd. Dit leverde een sterke kwaliteitsverbetering van extern personeel op en een kleinere, vaste ploeg. Een aantal nieuwe medewerkers rondde met succes de opleiding ambulanceverpleegkundige of ambulancechauffeur af. Zij zijn nu volledig inzetbaar. De communicatie met het personeel verbeterde dankzij een wekelijkse nieuwsbrief en de dagelijkse aanwezigheid van een teamleider op alle opkomstlocaties.

**EERSTE HULPVOERTUIG (EHV)**

Binnen de ambulancedienst leidde het soms tot heftige discussies en het leverde veel publiciteit op. In de zomer van 2014 startten brandweer en ambulancedienst een pilot met een nieuw type Eerste Hulpvoertuig, in de media ook wel de brambulance genoemd. Zij zetten de EHV - combinatie van een ambulance en een brandweervagen - tijdens het strandseizoen in voor snelle eerste hulp aan burgers in nood. De uitrusting is anders dan die van gewone ambulances en brandweervoertuigen en er kunnen geen patiënten mee worden vervoerd. De twee hulpverleners aan boord beschikken samen over brandweer- en verpleegkundige vaardigheden. Begin 2015 evalueren de initiatiefnemers de pilot, maar diverse organisaties uit binnen- en buitenland toonden in 2014 al interesse.



## GEMEENSCHAPPELIJKE MELDKAMER

## Spin in het web voor de hulpverlening

De Gemeenschappelijke Meldkamer van de VRR is de spin in het web voor de hulpverleningsdiensten. Zij neemt de hulpaanvragen voor ambulancedienst, politie en brandweer aan, registreert en beoordeelt de meldingen en stuurt tegelijkertijd de hulpdiensten aan.

### Meer dan 500 meldingen per dag

Het afgelopen jaar verwerkte de meldkamer meer dan 185.000 meldingen via 112. Per dag waren dit gemiddeld 500 meldingen. Hiervan was ruim 60% voor de politie, 30% voor de ambulance en een kleine 10% voor de brandweer. Niet alleen burgers belden 112. De meldkamer kreeg minstens zoveel meldingen van ketenpartners, zoals huisartsen. De goed opgeleide en getrainde centralisten stellen de melder vragen om de situatie te beoordelen. Daarna zetten zij de melding intern door naar de ambulancedienst, brandweer of politie.

### Meldkamer van de toekomst

Er verandert veel binnen de meldkamer en er komen nog grotere veranderingen aan. Het kabinet besloot alle meldkamers terug te brengen naar één meldkamerorganisatie met tien meldkamerlocaties. Voor

&gt;



Henry Oudshoorn  
(manager meldkamer ambulance en brandweer):

***'Als meldkamer willen we de hulpvrager niet alleen snel, maar vooral de juiste hulp bieden. Iedereen op de meldkamer – van beleidsmedewerker tot centralist – handelt daarom vanuit dezelfde 'Bedoeling'. Hoe helpen we de hulpvrager het beste? Uit het antwoord blijkt onze meerwaarde.'***



&gt;

de regio Rotterdam Rijnmond betekent dit een fusie met de meldkamer van Zuid-Holland Zuid. Het gebied wordt dus flink vergroot. Om als één meldkamer te kunnen functioneren, moeten alle werkprocessen en ICT-voorzieningen op elkaar worden afgestemd. Een klus van formaat. Een projectteam met deelnemers van alle betrokken partijen heeft het afgelopen jaar de fusie verder voorbereid. Eind 2014 stemde het bestuur van de VRR in met de fusie-documenten. Als alles volgens planning verloopt, is de nieuwe meldkamer halverwege 2017 in Rotterdam operationeel.

#### Kwaliteit blijft hoog

Jaarlijks neemt de KIWA de meldkamer in zijn geheel onder de loep. Een organisatie moet

duidelijke afspraken hebben over de wijze waarop de organisatie werkt en dat aantoonbaar in de praktijk brengen. Klantgerichtheid staat daarbij voorop. Ook in 2014 voldeed de meldkamer aan de internationale eisen voor kwaliteitsmanagement om het ISO 9001: 2008 certificaat te houden.

#### Klanttevredenheid als graadmeter

De klantgerichtheid van de meldkamer is bevestigd met de goede beoordeling van de klanten in de afgelopen jaren. Bellers van 112 hebben nagenoeg geen klachten over de dienstverlening van de meldkamer. De meldkamer wil dit mooie resultaat ook in de toekomst behouden.

#### DIRECTE INZET AMBULANCES (DIA)

Aanname van een melding en alarmering van de hulpdienst zijn afzonderlijke processen, die vrijwel gelijktijdig kunnen plaatsvinden. Na vaststelling van adres en telefoonnummer door de meldkamer, kan de ambulance al gaan rijden. Ondertussen vraagt de centralist meer duidelijkheid over de situatie. Met dit inzicht zijn de meldkamer en de ambulancedienst het project DIA gestart. De meldkamertijd is hierdoor met ruim zestig seconden afgenomen. Een resultaat om trots op te zijn.





## RISICO- EN CRISISBEHEERSING

## Meer veiligheid door inzicht in risico's en partijen te verbinden

Het doel van Risico- en Crisisbeheersing (R&C) is een groot aantal partijen te verbinden die een rol hebben bij de verhoging van het veiligheidsniveau van de burger. De kracht ligt in het vermogen om de belangen van de vele partners te behartigen en hierin samenhang aan te brengen om zo een scherp inzicht in de risico's in de regio Rotterdam Rijnmond te krijgen.

### Netwerkregisseurs

In 2014 waren er veel ontwikkelingen rond bijvoorbeeld de meldkamer, omgevingsdiensten en veranderende wet- en regelgeving. R&C investeerde veel om als gezaghebbende regio in een zo vroeg mogelijk stadium voorstellen in te brengen en invloed uit te oefenen op landelijke ontwikkelingen. Dit gold zowel voor de afdeling Risicobeheersing

(RB), Industriële Veiligheid (IV), Crisisbeheersing (CB) als de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR). Alle afdelingen, inclusief Informatiemanagement (IM) en het Bedrijfsbureau gingen in 2014 op basis van hun uitgebreide vakkennis in hun netwerken aan de slag als regisseur, adviseur en beheerder op het gebied van risico- en crisisbeheersing.

### Veilige industrie door (integrale) samenwerking

De veiligheidsregio's werken in Nederland binnen zes regionale uitvoeringsdiensten samen aan de uitvoering van de taken voor het Besluit Risico Zware Ongevallen (BRZO). In 2014 wisselden de BRZO-inspecteurs van de regio's in de provincies Zuid-Holland en Zeeland hun expertise onderling uit. Bovendien uniformeerden de vijf betrokken veiligheidsregio's succesvol hun handhavingbeleid en stelden dit gezamenlijk vast.



### SCHAT AAN ERVARING DANKZIJ NSS

Begin 2014 vond in Den Haag de Nuclear Security Summit (NSS) plaats. Deze internationale top heeft als doel terrorisme wereldwijd te voorkomen. De VRR en met name de afdeling Crisisbeheersing leverde hiervoor een grote inspanning. Dit leverde een schat aan inzichten op hoe de samenwerking tussen de VRR en de politie verder kan worden geïntensiveerd.

&gt;

Gelijktijdig werkten Stadsontwikkeling (gemeente Rotterdam), DCMR en VRR aan verbetering van de efficiency in de afhandeling van Wabovergunningaanvragen in de industrie. In 2014 onderzochten zij met een pilot hoe zij binnen het vergunningverleningstraject meer samenhang konden aanbrengen in hun adviezen op het gebied van veiligheid, milieu en bouw. De positieve resultaten van de pilot zetten zij in 2015 om naar vaste werkafspraken.

#### Afspraken over advies ruimtelijke veiligheid

In 2013 stelde de VRR het Externe Veiligheidsbeleid op. Hierin staan onder meer de taken, bevoegdheden en beleidsruimte over de advisering. In 2014 inventariseerde zij waar de specifieke adviesbehoefte van gemeenten ligt en zijn de eerste proces- en werkafspraken met gemeenten en de milieudienst gemaakt.

#### Regionaal loket evenementen bij de VRR

Na de strandrellen in Hoek van Holland richtte de politie een tijdelijk regionaal evenementenbureau (REB) in. In 2014 spraken VRR en politie af dat de 1-loketfunctie naar de VRR gaat. De kosten worden 50/50 gedeeld.

#### Brandveiligheid en klantgerichtheid

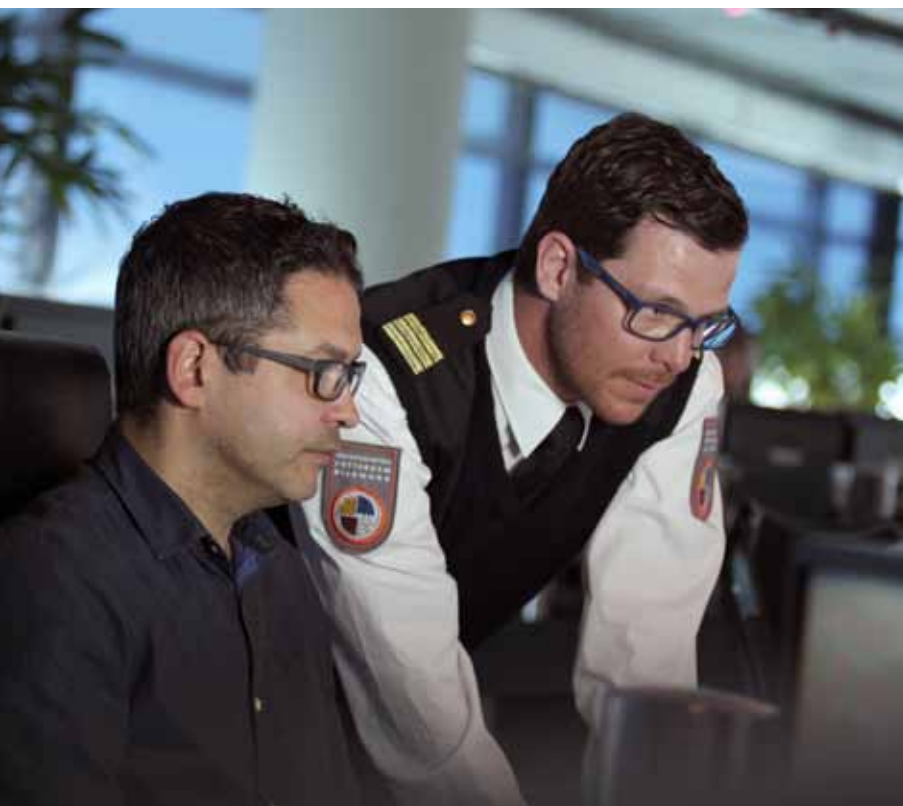
De teams Brandveiligheid concentreerden zich in 2014 op de wijzigingen in het omgevingsrecht en verbetering van de klantgerichtheid. Dit deden zij door het werk te uniformeren en zich als voorspelbare partner op te stellen. Ze investeerden in een nieuwe werkwijze (cultuur) en structuur van de organisatie. Het bestuur van de VRR wil de teams graag als professionele adviseurs op het gebied van brandpreventie behouden. Voor een sterke koppeling tussen risicobeheersing en incidentbestrijding is het project 'De Verbinding' opgezet.

&gt;



### ROTTERDAMSE IMPULS AAN DE OMGEVINGSVEILIGHEID

De VRR droeg in 2014 bij aan de doorontwikkeling en financiering van landelijke kennis op het gebied van omgevingsveiligheid. De regio Rotterdam Rijnmond heeft met haar havens en industrie in een waterrijk en verstedelijkt gebied te maken met grote risico's. Hierdoor ontwikkelde de VRR specifieke kennis, die ook voor anderen waardevol is. De VRR werkt in dit kader intensief samen met de veiligheidsregio's binnen de provincie Zuid-Holland en Zeeland en ontvangt sinds 2014 een provinciale bijdrage uit het programma Impuls Omgevingsveiligheid om deze kennis te borgen.



&gt;

De VRR maakte in 2014 voor de gemeente Rotterdam de controleresultaten op het gebied van brandveiligheid openbaar. Via de website Rijnmondveilig.nl kan iedereen het brandveiligheidsniveau van de verschillende gecontroleerde objecten voor verschillende branches inzien.

Tot slot nam de afdeling Risicobeheersing het afgelopen jaar een aantal grote infrastructurele projecten in behandeling: het Metroverbeterplan, de renovatie van de Maastunnel en de aanleg van de A4 Delft – Schiedam. Voor het stadion Feyenoord voerde de afdeling in samenwerking met Feyenoord, Arcadis en Incontrol een uitgebreide analyse uit. Het resultaat was een advies over de veiligheid in relatie tot ontvluchtingsmogelijkheden uit het stadion en ontvluchtingstijden.

#### **Crisisbeheersing investeert in netwerk, informatie en kennis**

De afdeling Crisisbeheersing besteedde in 2014 extra aandacht aan de aanleg van de A4 en de

vestiging van BSL-3 laboratoria in de regio.

Daarnaast is de samenwerking met de omliggende regio's verder versterkt. Het zwaartepunt lag bij de samenwerking met de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid vanwege de samenvoeging van de twee meldkamers. In 2014 zette zij de eerste stap voor de herinrichting van het operationeel centrum. Daarnaast is een nieuw meerjaren beleidsplan multidisciplinair oefenen vastgesteld en is een beleidsplan multidisciplinaire planvorming opgesteld. De oude (papier) plannen maken plaats voor goed doordacht informatiemanagement.

#### **Crisiscommunicatie**

Tijdens een incident wil de VRR de inwoners van de regio Rotterdam Rijnmond snel informeren, alarmeren en een advies geven over hoe het best te handelen. Met dit doel voor ogen is de website Rijnmondveilig.nl ontwikkeld. Op deze website kan men op één plek terecht voor alle informatie van de brandweer, ambulancedienst,

&gt;

#### **VEILIGHEIDSINFORMATIECENTRUM**

Per 1 mei 2014 startte de afdeling Crisisbeheersing met het Veiligheidsinformatiecentrum (VIC). Het VIC ontsluit informatie uit de kantoororganisatie voor de hulpverlenende diensten en voorziet de operationeel leidinggevenden en directie van informatie over noemenswaardige incidenten.



&gt;

112-meldkamer, politie, gemeenten en andere partners. De VRR werkt hierbij samen met de andere alarmerings- en informatiediensten van de nationale overheid zoals Burgernet, AMBER Alert en NL Alert.

#### Regie op geneeskundige hulpverlening

Begin 2014 organiseerde de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) een thematische bijeenkomst voor de burgemeesters in het algemeen bestuur over de bestuurlijke aspecten bij een grootschalige infectieziekten-uitbraak. De ebola-epidemie in West-Afrika was in de loop van het jaar aanleiding om in de regio Rotterdam Rijnmond met de partners in het Kernteam Infectieziekten af te stemmen over de (genomen) maatregelen, mocht zich in deze regio een (mogelijke) ebolabesmetting voor doen.

Daarnaast pakten de GHOR en de GGD het dossier rond hoog-risico laboratoria verder op. Zij benadrukten het belang van bestuurlijke betrokkenheid vanuit de gemeente bij de vestiging van dit soort instellingen. Dankzij een actieve lobby van de GHOR en GGD onderkent het Rijk dit inmiddels ook.

In 2014 besteedde de GHOR aandacht aan de herijking van de landelijke visie op zorgcontinuïteit bij rampen en crisissituaties. Met name de afspraken die ketenpartners onderling moeten maken en de vraag wat operationeel van de zorginstellingen wordt verwacht, stond hierin centraal.



Jolanda Trijselaar  
(directeur Risico- en  
Crisisbeheersing):

***'In 2014 besteedden wij aandacht aan het verder toekomstproef maken van onze taken. De sleutel tot succes bij de realisatie van onze missie en visie is een doelmatige en doelgerichte aanpak. In de praktijk resulteerde dit in het verder verstevigen van de basis. Daardoor konden we nieuwe of uitzonderlijke ontwikkelingen, zoals de rol van de VRR bij de NSS, goed oppakken en uitvoeren.'***

## ONDERSTEUNING VAN DE VRR

## Ieder draagt zijn steentje bij aan veiligheid

De VRR heeft de ondersteunende diensten centraal georganiseerd. Zo kunnen interne processen goed op elkaar worden afgestemd en kan effectiever en efficiënter worden gewerkt. Naast traditionele taken die te maken hebben met personeel, financieel beheer en facilitaire dienstverlening, leveren de ondersteunende afdelingen een steeds grotere bijdrage aan de verwezenlijking van de diverse programma's van de VRR. Zij maken zich sterk voor een rechtmatig, doelmatig en doeltreffend beheer en beleid van de organisatie.

### HRM geeft impuls aan cultuuromslag

Human Resource Management (HRM) richt zich op de ontwikkeling van de medewerker. Vakmanschap staat daarin centraal. In de visie die de directie in 2014 ontwikkelde, zijn sturen op vertrouwen en verantwoordelijkheid geven en nemen de uitgangspunten. Dit vraagt om een specifieke vorm van leidinggeven: ruimte geven aan medewerkers, maar ook helderheid scheppen over de gewenste resultaten, kaders stellen en monitoren van output. Om de vaardigheden van de leidinggevendenden te

versterken, volgden alle leidinggevendenden van de VRR een leiderschapstraject in 2014. Het doel was tweeledig: stimulering van persoonlijk leiderschap en een algehele cultuuromslag.

### Mobiliteit voor alle medewerkers

Iedereen heeft recht op loopbaanontwikkeling. Om de mobiliteitsmogelijkheden voor medewerkers binnen en buiten de regio te vergroten, zijn de Deltaregio's in 2014 het project 'Talentgestuurde samenwerking' gestart. Een portal brengt vraag en aanbod samen. Het mobiliteitsteam organiseerde een carrièredag en drie trainingen met als thema 'Baas in eigen loopbaan'. Daarnaast bereidde de VRR een mobiliteitsweek en ruilweek voor directeuren voor. Via het netwerk en het mobiliteitsplatform Zuid-Holland wisselden verschillende collega's van plek. Alle collega's in een bezwarende functie kregen het afgelopen jaar uitgebreid informatie over het tweede loopbaanbeleid. Zij ontvingen onder meer een informatieboekje en konden aan voorlichtingsbijeenkomsten over de opleidingsmogelijkheden deelnemen.

### Integriteit verankerd

Integriteit is een wezenlijk onderdeel van de kwaliteit





Rob Adams  
(hoofd facilitair bedrijf):

***'In het werk van de VRR – en dus ook van de ondersteunende dienstverlening – staat 'De Bedoeling' van de VRR centraal. We helpen mee aan, maken onderdeel uit van en faciliteren het primaire proces, zodat we samen een veilige omgeving creëren en mens en dier in acute situaties kunnen redden.'***

&gt;

van het openbaar bestuur. Vanwege haar monopoliepositie op het gebied van veiligheid en het feit dat publieke middelen worden besteed, mag de burger ook van de VRR een hoog integriteitsniveau verwachten. In 2014 lag het accent vooral op de borging van integriteit op de werkvloer.

#### Op alle terreinen ondersteunend

In 2014 keek het Facilitair Bedrijf kritisch naar de uitgaven door taakafslanking, efficiency en herziening van de (huur)contracten. Met de verbouwing en verhuizing binnen het Worldportcenter hebben ICT, Huisvesting en Locatiemanagement een forse inspanning geleverd. In september betrokken VRR collega's de eerste verdieping in de nieuwe 'VRR Next-stijl'. De 23<sup>e</sup> en 24<sup>e</sup> verdieping volgden eind november. Daarnaast leverde het Facilitair Bedrijf een grote bijdrage aan de ontvlechting van de gemeenschappelijke meldkamer. De ICT-dienstverlening kreeg een stevige impuls door onder

andere een nieuw Wifi-netwerk, aansluiting van de vrijwillige posten op het netwerk en het inzichtelijk maken van alle softwarepakketten die in gebruik zijn. Collega's van de afdeling Wagenpark bereidden de aanbestedingen brandstof en de voertuigverzekeringen voor en startte met schadepreventiebeleid.

#### Klachten

De afdeling Bestuurlijke & Juridische Zaken neemt binnenkomende klachten in behandeling. Klachten over gedragingen van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond worden onderverdeeld in klachten die betrekking hebben op AmbulanceZorg Rotterdam-Rijnmond/VRR (AZRR/VRR) en overige klachten. In 2014 werden 16 klachten ingediend over gedragingen van de AZRR/VRR en 11 klachten over de overige VRR organisatieonderdelen. Hierbij is het meest geklaagd over de bejegening door het personeel van de VRR.

#### VRR KAZERNE VOOR BRANDWEER, AMBULANCE EN GHOR

Begin 2014 opende de VRR op feestelijke wijze drie nieuwe VRR kazernes: in Barendrecht, Goedereede en Schiedam. Dit zijn de eerste VRR kazernes in de regio die vanaf de basis voor multidisciplinair gebruik zijn ontworpen. De nieuwe VRR kazernes zijn multifunctionele gebouwen en bieden onderdak aan de brandweer, ambulancedienst en/of Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR).





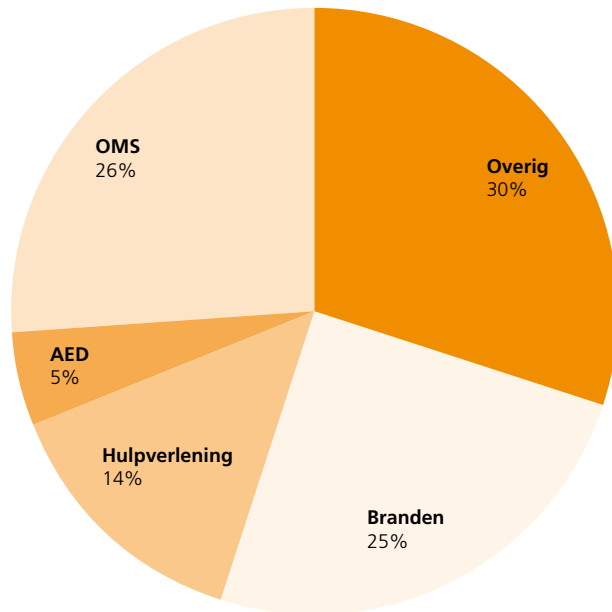
# Kerncijfers VRR

### Incidenten Brandweer Rotterdam-Rijnmond

In 2014 kwamen bij de meldkamer 19.799 incidentmeldingen voor de brandweer binnen, waarvan bij 15.521 incidenten een inzet door de brandweer plaatsvond.

**Tabel incidenten Brandweer**

Gemeente	Zonder inzet	Met inzet					Totaal met inzet / zonder inzet
		Branden	OMS	AED	Hulpverlening	Overig	
Albrandswaard	62	58	86	15	23	53	297
Barendrecht	127	77	68	21	42	78	413
Bernisse	31	31	9	12	17	39	139
Brielle	42	30	24	3	30	43	172
Capelle aan den IJssel	190	151	155	37	72	231	836
Goeree Overflakkee	159	170	124	32	66	137	688
Hellevoetsluis	62	90	58	19	44	118	391
Krimpen aan den IJssel	51	74	47	21	25	43	261
Lansingerland	115	92	141	17	59	121	545
Maassluis	71	68	39	9	39	55	281
Ridderkerk	97	104	91	22	66	69	449
Rotterdam	2.663	2.331	2.712	374	1.269	2.678	12.027
Schiedam	235	238	164	47	152	370	1.206
Spijkernisse	156	171	107	33	101	247	815
Vlaardingen	163	244	153	49	124	312	1.045
Westvoorne	46	36	50	5	18	41	196
Adresgegevens onvolledig	8	1	1	0	1	27	38
<b>Regio Rotterdam Rijnmond</b>	<b>4.278</b>	<b>3.966</b>	<b>4.029</b>	<b>716</b>	<b>2.148</b>	<b>4.662</b>	<b>19.799</b>



### Inzet incidenten Brandweer 2014

#### Toelichting:

Voorbeelden van grotere incidenten in 2014 zijn:

- Brand in een appartementencomplex in Rotterdam-Zuid
- Brand hotel Goedereede
- Brand Heinenoordtunnel
- Gebroken gasleiding Spaanse polder, waarbij de A20 is afgesloten
- Chloorlekkage Rivierabad Spijkenisse
- Grote brand houthandel Ridderkerk
- Brand loods Transportbedrijf Vlaardingen
- Grote brand bedrijventerrein Schiedam
- Brand / lekkage Erasmus MC
- Drukke nieuwjaarsnacht

Naast inzet in de eigen regio heeft de VRR ook geassisteerd bij grote incidenten in naastgelegen regio's, zoals de brand bij Shell Moerdijk en de scheepsbrand in Scheveningen.

### Aanrijdtijden ambulances AZRR

In 2014 is sprake van een duidelijke prestatieverbetering ten opzichte van 2013. In het afgelopen jaar zijn ruim 1.500 meer A1-ritten verreden, dan in het voorgaande kalenderjaar. Ook de spoedritten in de categorie A2 zijn licht toegenomen. De prestatieverbetering betekent, dat de maatregelen op het gebied van efficiëntere spreiding, postbezetting en productdifferentiatie steeds meer effect sorteren.

**Tabel 1: Aanrijdtijden A1 en A2**

Aanrijdtijden	2012		2013		2014	
	Plan	Realisatie	Plan	Realisatie	Plan	Realisatie
<b>INCIDENTBEHEERSING</b>						
<b>Aanrijdtijden Algemeen</b>						
A1 dient binnen 15 minuten na opdracht van de Meldkamer Ambulance aan de ambulance bij de patiënt aanwezig te zijn.	95%	90,4%	93%	92,0%	93%	92,9%
A2 dient binnen 30 minuten na opdracht van de Meldkamer Ambulance aan de ambulance bij de patiënt aanwezig te zijn.	95%	95,7%	95%	96,7%	95%	96,2%

Tabel 2: Opkomsttijden per gemeente

Gemeente	2012	2013			2014		
	< 15 min	< 15 min	< 16 min	< 17 min	< 15 min	< 16 min	< 17 min
Albrandswaard	80,8%	88,3%	91,4%	95,4%	90,7%	93,3%	95,3%
Barendrecht	92,9%	95,3%	96,5%	97,3%	97,0%	97,4%	98,0%
Bernisse	80,6%	83,4%	87,8%	89,8%	-	-	-
Brielle	88,2%	91,2%	93,1%	96,9%	87,7%	91,2%	94,0%
Capelle a/d IJssel	93,7%	93,4%	95,5%	96,6%	94,2%	95,6%	96,4%
Dirksland*	92,3%	-	-	-	-	-	-
Goedereede*	67,3%	-	-	-	-	-	-
Goeree Overflakkee*	-	83,0%	87,3%	90,2%	85,7%	89,2%	93,6%
Hellevoetsluis	86,2%	89,9%	93,4%	95,2%	87,4%	91,6%	93,7%
Krimpen a/d IJssel	82,3%	85,3%	89,2%	92,6%	82,4%	89,6%	93,1%
Lansingerland	80,6%	84,9%	88,5%	91,3%	84,8%	88,9%	91,4%
Maassluis	76,5%	78,3%	83,1%	87,2%	82,8%	85,8%	89,2%
Middelharnis*	92,9%	-	-	-	-	-	-
Nissewaard **	-	-	-	-	85,7%	88,7%	91,3%
Oostflakkee*	71,6%	-	-	-	-	-	-
Ridderkerk	83,3%	90,5%	93,9%	96,5%	89,6%	93,1%	95,6%
Rotterdam	92,7%	94,3%	96,2%	97,4%	95,0%	96,4%	97,6%
Schiedam	93,2%	94,5%	96,6%	97,5%	94,6%	96,7%	97,3%
Spijkenisse	86,3%	86,5%	89,6%	92,5%	-	-	-
Vlaardingingen	89,4%	90,7%	93,2%	95,7%	91,0%	93,7%	95,1%
Westvoorne	83,8%	84,2%	87,9%	91,2%	90,1%	92,1%	96,7%
<b>Totaal</b>	<b>90,3%</b>	<b>92,0%</b>	<b>94,4%</b>	<b>96,1%</b>	<b>92,9%</b>	<b>94,8%</b>	<b>96,4%</b>

\* Per 1 januari 2013 zijn de voormalige gemeenten Dirksland, Goedereede, Middelharnis en Oostflakkee gefuseerd tot de nieuwe gemeente Goeree-Overflakkee.

\*\* Per 1 januari 2015 zijn de gemeenten Spijkenisse en Bernisse gefuseerd tot de gemeente Nissewaard. De responstijden voor Spijkenisse bedroegen in 2014 respectievelijk 86,7%, 89,2% en 91,5%. Voor Bernisse was dit: 78,8%, 85,9% en 89,9%.

### Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure (GRIP)

De GRIP-regeling vormt de basis voor operationele en bestuurlijke opschaling tijdens incidenten in de regio Rotterdam Rijnmond. De regeling start indien bij de bestrijding van incidenten en/of dreiging hiervan duidelijk behoefte is aan multidisciplinaire coördinatie en/of een eenduidige aansturing van de inzet van hulpdiensten. De structuur bestaat uit vier coördinatiealarmen, GRIP 1 tot en met 4.

#### GRIP-incidenten 2014

Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure (GRIP)			
	2014	2013	2012
Grip 1	15	10	25
Grip 2	6	4	7
Grip 3	0	0	0
Grip 4	0	0	0
Planning staf	3	1	4
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>36</b>

Voorbeelden van GRIP 1 incidenten in 2014:

- gaslekkages in Vlaardingen, Brielle en Hellevoetsluis
- hulpverlening bij opruiming van explosieve voorwerpen in Rotterdam
- viermaal brand in centrum van Rotterdam
- brand in een loods van een transportbedrijf in Vlaardingen
- hulpverlening bij een vermiste kitesurfer
- ontruiming van een zorgflat

## Kerngetallen personeel

## Overzicht aantal medewerkers ingedeeld naar soort dienstverband (aanstellingsvorm)

Aanstellingsvorm	Realisatie 2014				Realisatie 2013			
	VRR +/-	VG	Ambu	Totaal	VRR +/-	VG	Ambu	Totaal
Fulltimer	762	0	145	907	846	0	205	1.051
Parttimer	107	0	38	145	96	0	44	140
Vrijwilligers	0	893	0	893	0	898	0	898
Oproepkracht	0	0	1	1	0	0	3	3
<b>Totaal</b>	<b>869</b>	<b>893</b>	<b>184</b>	<b>1.946</b>	<b>942</b>	<b>898</b>	<b>252</b>	<b>2.092</b>

## Overzicht aantal medewerkers ingedeeld naar invulling dienstverband (aanstelling)

Invulling dienstverband	Realisatie 2014				Realisatie 2013			
	VRR +/-	VG	Ambu	Totaal	VRR +/-	VG	Ambu	Totaal
Bepaalde tijd	17	14	10	41	4	7	16	27
Onbepaalde tijd	791	764	173	1.728	892	782	231	1.905
Tijdelijk i.v.m. proeftijd	54	101	0	155	36	100	3	139
Tijdelijk (duur opleiding)	3	0	0	3	8	0	0	8
Tijdelijk (duur werkzaamheden)	4	14	1	19	2	9	2	13
<b>Totaal</b>	<b>869</b>	<b>893</b>	<b>184</b>	<b>1.946</b>	<b>942</b>	<b>898</b>	<b>252</b>	<b>2.092</b>

De VRR wil minimaal 25 stages per jaar aangaan variërend van VMBO / MBO /HBO tot universitair opleidingsniveau.

### Overzicht stages

Stages	2014	2013
Ambulancezorg	0	2
Middelen	8	7
Meldkamer	0	1
Risico- en Crisisbeheersing	8	9
Brandweezorg	10	4
Directie	0	2
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>25</b>

### Ziekteverzuim

Ziekteverzuim	2014	2013	2012
Kort 1 t/m 7 dagen	0,60%	0,52%	0,52%
Middellang 8 t/m 42 dagen	1,12%	0,98%	0,99%
Lang > 42 dagen	3,23%	4,15%	3,86%
<b>Totaal</b>	<b>4,86%</b>	<b>5,65%</b>	<b>5,37%</b>



## Programmarekening 2014

2014 ( bedragen * € 1.000,- )	Begroting na wijziging			Realisatie begrotingsjaar			Begrotingsafwijking		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
<b>Programma's:</b>									
Ambulancezorg	27.188	-27.048	141	29.892	-30.324	-432	2.704	-3.277	-573
Brandweerzorg	82.505	-83.995	-1.491	83.107	-85.779	-2.672	602	-1.784	-1.182
Meldkamer	11.751	-11.731	20	11.644	-10.654	990	-107	1.077	971
Risico- en crisisbeheersing	4.274	-3.998	276	4.340	-4.126	214	66	-128	-62
Bedrijfsvoering	3.472	-4.122	-650	3.447	-4.079	-633	-25	43	17
<b>Subtotaal</b>	<b>129.190</b>	<b>-130.894</b>	<b>-1.704</b>	<b>132.430</b>	<b>-134.963</b>	<b>-2.533</b>	<b>3.240</b>	<b>-4.069</b>	<b>-829</b>
<b>Algemene dekkingsmidd. :</b>									
Lokale heffingen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Algemene uitkeringen	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dividend	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saldo Financieringsfunctie	0	-1.612	-1.612	0	-1.400	-1.400	0	212	212
Saldo compensabele BTW	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uitkering BTW comp. fonds	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotaal</b>	<b>0</b>	<b>-1.612</b>	<b>-1.612</b>	<b>0</b>	<b>-1.400</b>	<b>-1.400</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	<b>212</b>
<b>Onvoorzien</b>									
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>129.190</b>	<b>-132.506</b>	<b>-3.316</b>	<b>132.430</b>	<b>-136.363</b>	<b>-3.933</b>	<b>3.240</b>	<b>-3.857</b>	<b>-617</b>
Mutaties reserves :	-150	964	814	-225	1.545	1.320	-75	581	506
<b>Gerealiseerd resultaat</b>	<b>129.040</b>	<b>-131.542</b>	<b>-2.502</b>	<b>132.205</b>	<b>-134.818</b>	<b>-2.613</b>	<b>3.165</b>	<b>-3.276</b>	<b>-111</b>

### **Colofon**

Dit is een uitgave van de  
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

### **Hoofdredactie**

drs. M.E.M. (Maurice) Lenferink

### **Coördinatie en eindredactie:**

Astrid Mulder

### **Tekst**

Karin Roos

### **Fotografie**

Eric Fecken  
Ed van Niedek  
Maarten van de Voorde

### **Vormgeving**

Trichis Communicatie & Ontwerp

### **Contact:**

Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond  
Postbus 9154  
3007 AD Rotterdam

Wilhelminakade 947  
3072 AP Rotterdam

T (010) 446 89 00

[www.veiligheidsregio-rr.nl](http://www.veiligheidsregio-rr.nl)  
[info@veiligheidsregio-rr.nl](mailto:info@veiligheidsregio-rr.nl)