



# **Veiligheidsregio in-zicht Jaarstukken 2014**

**Basisvoorzieningen op orde**



# Voorwoord

---

## Inleiding

Voor u ligt een overzicht van de prestatie-indicatoren en kengetallen van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord over het jaar 2014. Voorheen waren deze onderdelen opgenomen in de bestuursrapportage.

Met vriendelijke groet,  
het dagelijks bestuur van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

P.M. Bruinooge  
voorzitter

J.V.T.M. Stierhout  
algemeen directeur

# Inhoudsopgave

---













	pagina
1. Ambulancezorg 2014 .....	4
2. Regionale Brandweer 2014 .....	9
3. GHOR 2014 .....	17
4. Gemeenschappelijke Meldkamer 2014 .....	20
5. Veiligheidsbureau 2014 .....	28
6. Veiligheidshuis 2014 .....	31

# 1. Ambulancezorg 2014-3





## 1.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op zijn prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

### Ambulancezorg incidentbestrijding

Product		Prestatiegebied		Toelichting
Spoedeisende ambulancezorg		Bezetting		
		Tijden		Verbeteringen in MKA-tijd. DIA lijkt duidelijk positief effect te hebben. Extra materieel.
		Vakbekwaamheid		Niet alle langdurig zieken kunnen het scholingsprogramma volledig volgen. Voor hen wordt bij re-integratie maatwerk geleverd.
		Materieel		MDT's leveren steeds vaker problemen op, vervangingstraject is gestart.
		Planvorming		Convenanten met buurregio's zijn herzien begin 2014. Taakkaarten OvdG komen beschikbaar voor bemanningen.
Planbare ambulancezorg		Bezetting		Cf spoedeisende AZ
		Tijden		Nog geen norm voor gesteld
		Vakbekwaamheid		Cf Spoedeisende AZ
		Materieel		Cf spoedeisende AZ
		Planvorming		Geen schriftelijke afspraken met de ziekenhuizen voor besteld vervoer, deze worden ook niet gemist.

### Ambulancezorg herstel

Analyse en onderzoek		Planvorming		
		Uitvoering		2 mono-evaluaties uitgevoerd
		Borging verbeteracties		

## 1.2. Kritische prestatie-indicatoren

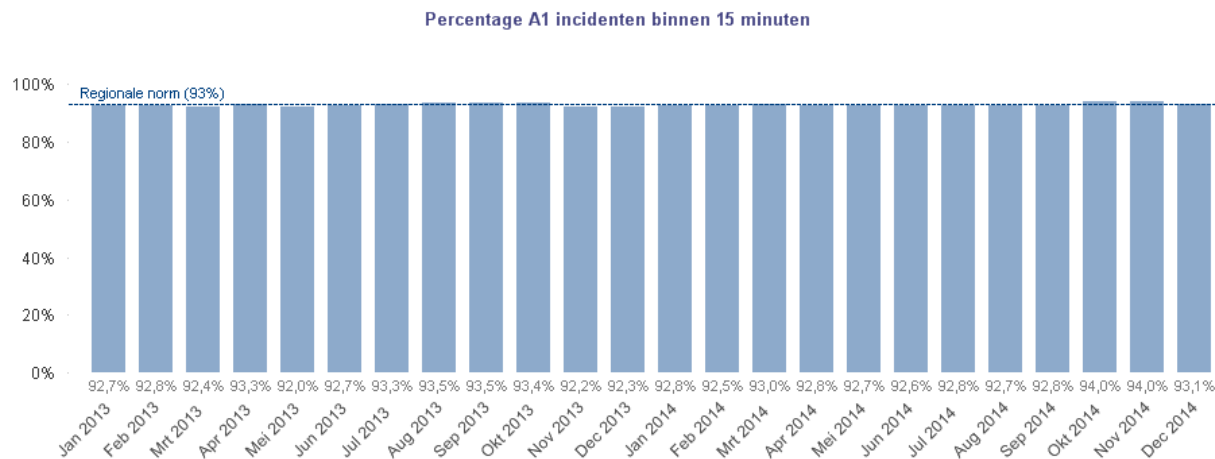
KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Het percentage van de A1 incidenten waarbij de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse is	●	≥ 92%	93%	
Het aantal gemeenten waarin bij minstens 84% van de A1-incidenten de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse is	●	19 / 19	19 / 19	

## 1.3. Kengetallen

Kengetallen AZ	2014	Toelichting
Aantal ritten A1	26106	
Aantal ritten A2	9030	
Aantal ritten B (besteld vervoer)	14659	
Aantal declarabele- en EHBO-ritten	38849	
Percentage A1 van de spoedritten	74%	
Aantal reanimaties gestart	282	
Gemiddelde responstijd A1 (mm:ss)	10:02	
- Gemiddelde meldkamertijd A1 (mm:ss)	1:14	
- Gemiddelde uitruktijd A1 (mm:ss)	0:49	
- Gemiddelde rijtijd A1 (mm:ss)	7:57	
Aantal mono evaluaties	2	

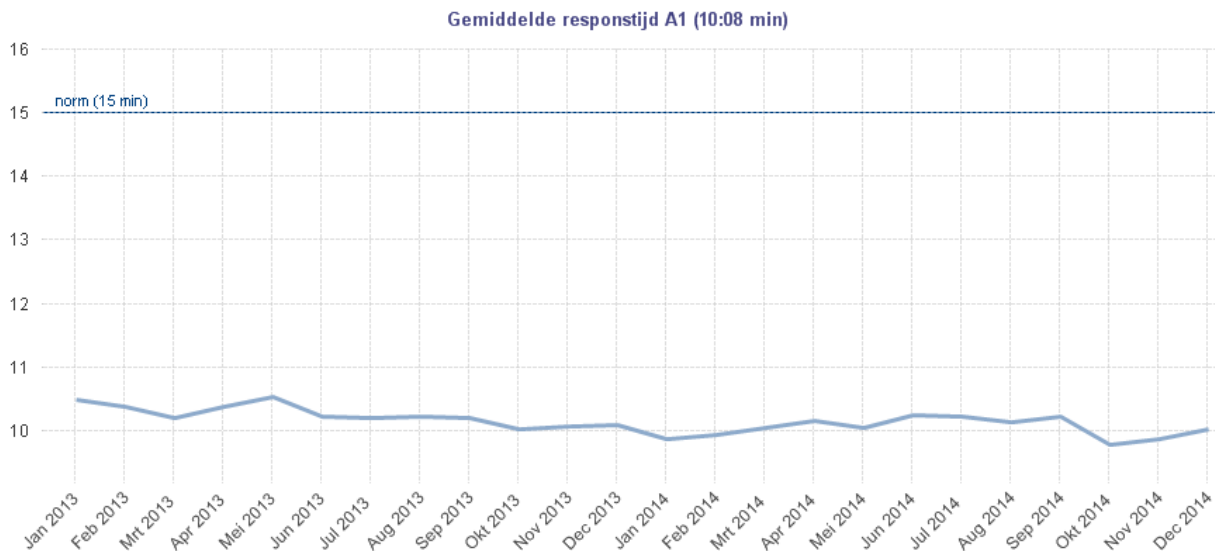
## 1.4. Analyse

### Regionaal percentage A1-incidenten op tijd ter plaatse



Het percentage van de A1-incidenten waarbij de ambulance binnen 15 minuten ter plaatse was, ligt in 2014 boven de norm van 93% norm. Deze norm is afgesproken met de ziektekostenverzekeraars voor de periode van vanaf 1 oktober 2014, daarvoor gold 92% als norm.

### Gemiddelde responstijd op A1-incidenten



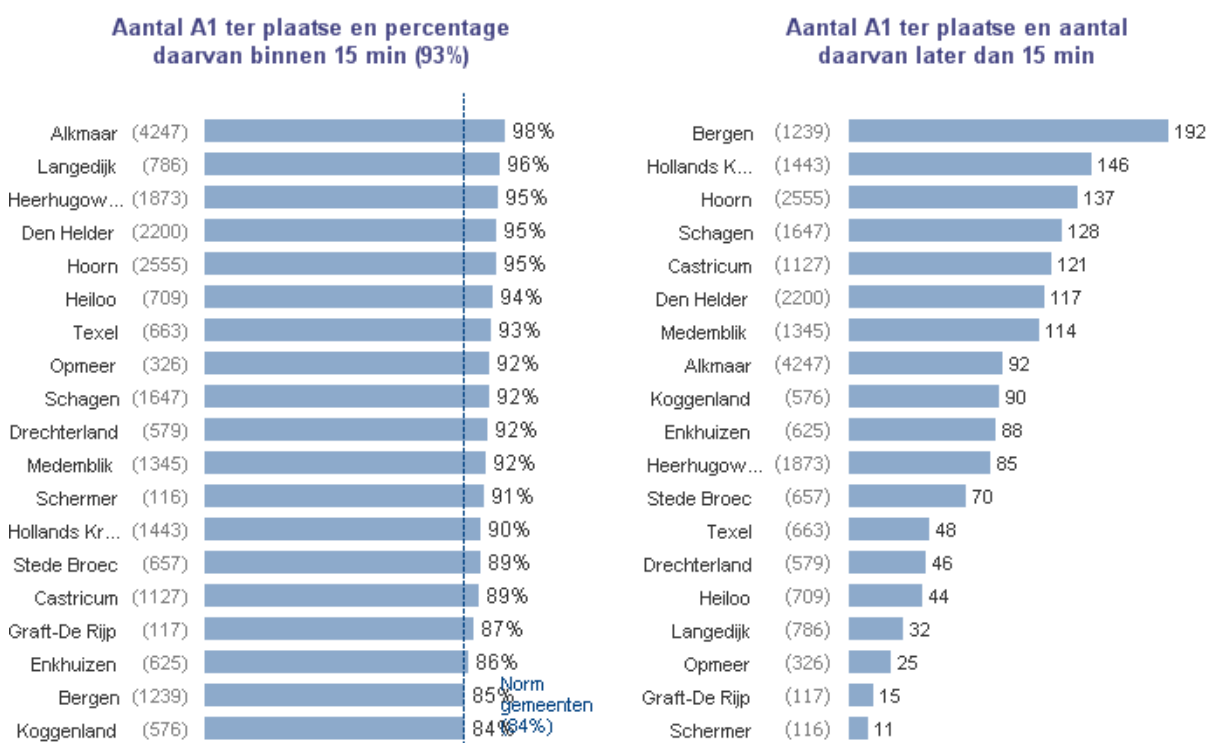
De responstijd toont over de afgelopen 24 maanden een lichte daling.

## Regionaal percentage A1-incidenten op tijd ter plaatse, per urgentie

	ProQA	% Binnen 15 min	(regionorm=93%)	# Ritten A1 tp	Gemiddelde Verwerkingstijd	Gemiddelde Uitrusttijd	Gemiddelde Rijtijd	Gemiddelde Responstijd
		93,0%		22830	1:14	0:48	7:57	10:02
Ambulancezorg A1	Echo	97,3%		549	0:50	0:50	7:48	9:27
Ambulancezorg A1	Delta	92,9%		7070	1:11	0:49	8:00	10:04
Ambulancezorg A1	Charlie	90,7%		3209	1:14	0:51	8:23	10:32
Ambulancezorg A1	Bravo	89,5%		2851	1:22	0:48	8:15	10:29
Ambulancezorg A1	Alpha	87,8%		320	1:18	0:53	8:20	10:38
Ambulancezorg A1	Omega	76,5%		17	1:19	1:08	10:02	12:31
Ambulancezorg A1	-	94,8%		9324	1:15	0:47	7:40	9:44

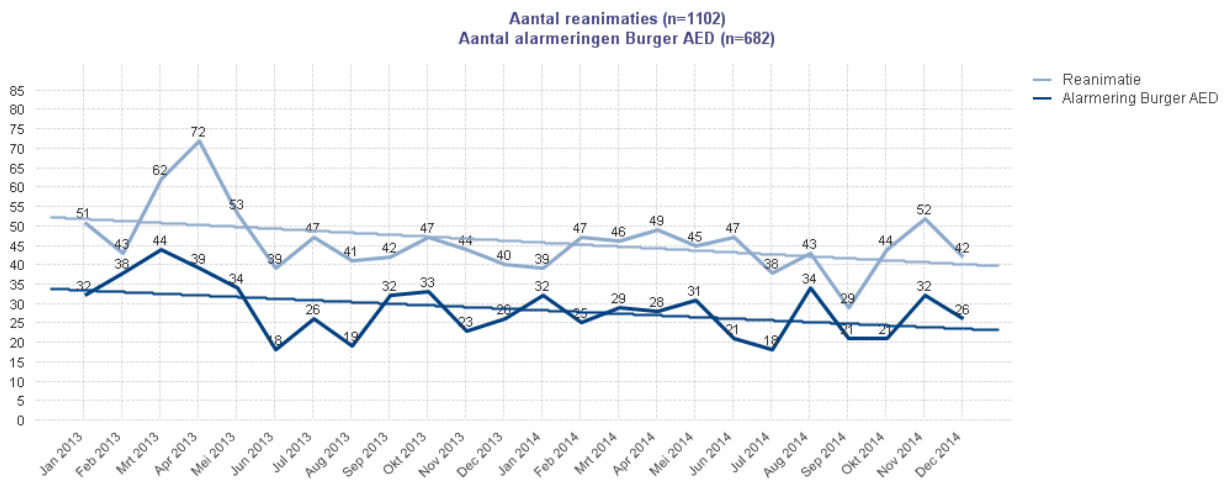
De prestaties gespecificeerd naar ProQA-code laten zien dat bij A1 ritten waar 'zeker' sprake is van noodzaak voor dringende zorg, in ruim 97% van de ritten de normtijd wordt gehaald.

## Percentage A1-incidenten op tijd ter plaatse, per gemeente



In geen enkele gemeente lag het percentage binnen-15-min onder de 84%. Bergen kent het grootste aantal incidenten met een te lange responstijd.

## Aantal reanimaties en alarmeringen burger-AED



Aantal incidenten met reanimatie. Bij een deel van deze meldingen is tegelijkertijd de inzet van Burger AED geactiveerd, hier getoond als donkerblauwe lijn (bron: GMS).



## 2. Regionale Brandweer 2014

### 2.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op diverse prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

#### Brandweezorg risicobeheersing

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Adviezen risicobeheersing ●	Doorlooptijd ●	Reguliere aanvragen (externe veiligheid & preventie) worden tijdig geadviseerd. Aanvragen van bestaande bouw zijn langdurig
	Kwaliteit ●	Kwaliteit wordt gemeten. Procedures duren meestal lang en niet alle procedures zijn al doorlopen. Om die reden is teruggekeken op de periode 1 jan tot 31 dec 2013. Niet alle gemeenten/milieudiensten zijn gewend een terugkoppeling te geven op een VR-advies. Er is een stijgende lijn in terugkoppelingen waarneembaar waardoor ingeschat wordt dat adviezen vaker opgevolgd worden.
Beheer OMS ●	Doorlooptijd ●	Loopt volgens het vastgestelde proces.
	Kwaliteit ●	Vorig jaar is flink aandacht besteedt aan een tijdige betaling van OMS-aansluitingen. Dit jaar plukken we daar de vruchten van. Ook het inschakelen van een deurwaarder leidt tot betalingsgedrag.
	Materieel ●	Wordt nog niet gemeten.
Voorlichting Risicobewustzijn ●	Output ●	Prestatie-indicator: daling van het aantal binnenbranden moet nader beoordeeld worden op realisme en haalbaarheid. Het aantal binnenbranden is met 10% gedaald. Het is niet meetbaar of dit komt door het geven van voorlichting.
	Activiteiten ●	Initiatieven lopen en voorbereiding is in gang. Prestaties worden nog niet gehaald, of zijn nog niet meetbaar.
	Behalen doel ●	De roadshow staat bijna wekelijks op regionale markten, braderieën en evenementen. De gemeenten Hoorn, Heiloo en Alkmaar zijn actief met de methode 'wijkvoorlichting na brand'. Het overgrote deel van de korpsen geeft voorlichting op basisscholen.
	Materieel ●	Wordt nog niet gemeten.

## Brandweezorg incidentbestrijding

Basis brandweezorg		Bezetting		Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties.
		Tijden		In 71% van de gevallen is de brandweer binnen de normtijd ter plaatse t.o.v. het doel van 100%
		Vakbekwaamheid		Er is geen inzicht in het percentage van de geoefendheid van de posten / medewerkers. 89% van de bevelvoerders heeft de training gevolgd (norm = 80%)
		Materieel		Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties.
		Planvorming		Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties.
Inzet sleutel-functionarissen		OvdB		
		HOvdB		
		AGS		
		MPL		Invulling door interregionaal piket.
		ACBR		Er wordt gewerkt aan de invulling van het piket ACBR d.m.v. doorstroming vanuit de groep HOVD's.
		Stafsectie brandweer		
Inzet eenheden		Specialistische eenh.		Duikteams Heerhugowaard en Hoorn zijn medio augustus buiten dienst gesteld als gevolg van de eerste onderzoeksresultaten duikongeval.
		Grootschalig optreden		

## Brandweezorg herstel

Analyse en onderzoek		Planvorming		8 zeer grote branden zijn geëvalueerd.
		Uitvoering		Doorlooptijd rapportage overschrijdt de afgesproken termijn.
		Borging verbeteracties		Middels verbeterregistratie en platform Brandweezorg wordt uitvoering gegeven aan de verbeterpunten.



## Brandweezorg opleidingsinstituut

Opleiding en bijscholing brandweer basiszorg		Werkend leren		Het werkend leren wordt steeds beter toegepast. Vanaf de zomer is er geïnvesteerd in de rol van mentoren. Dit werpt zijn vruchten af. Goede communicatie naar mentoren zorgt er voor dat zij hun rol beter oppakken. Ook de opkomst bij mentorenbijeenkomsten is sterk verbeterd.
		Resultaat		Gemiddelde resultaat theorie en praktijkexamens (inclusief herkansingen) van 2014 onder de norm (75 % vs 80%). Er heeft een intern onderzoek plaatsgevonden naar de oorzaken van onsuccesvolle examens. Een verbeterplan is opgestart. Naar aanleiding van het onderzoek aantal maatregelen doorgevoerd. Zo is bijv. max. aantal deelnemers voorlopig op 12 gezet. Tevens geïnvesteerd in de rol van mentoren en onderlinge afstemming tussen docenten.

			<i>Daarnaast heeft elke opleiding een GO-NO GO moment ingelast. Contacten tussen post en docenten zijn verbeterd.</i>
	Kwaliteit	●	<i>Rapportcijfer van tweejaarlijkse KTO is dit jaar een 7.2 (boven norm van 7). In 2014 heeft er geen KTO plaatsgevonden.</i>
	Organisatie	●	<i>Over het algemeen verloopt de organisatie goed. Echter wanneer het niet goed loopt levert dit direct veel onrust op. Onlangs een storing bij het ROC Schagen tijdens een theorie-examen is hier een voorbeeld van. Er hebben organisatorische aanpassingen plaatsgevonden vanwege meerdere slordigheden en nalatige fouten.</i>
Training bevelvoerders ●	Deelname	●	<i>87% t.o.v. de norm van 80%</i>
	Inhoud	●	<i>Na de training wordt aan deelnemers altijd gevraagd input te leveren voor het programma van de volgende keer. De ambitie is om steeds meer de inhoud te laten bepalen door wat uit (incident)evaluaties geëxtraheerd wordt.</i>
	Kwaliteit	●	<i>Beoordeling door cursisten op een 7.7 t.o.v. de norm van 7.0</i>
	Organisatie	●	<i>Geen klachten</i>

## 2.2. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Het percentage van de advisering op bestemmingsplannen dat binnen de termijn van 30 werkdagen is afgegeven	●	≥ 80%	100%	<i>De aanvragen worden binnen de gesteld termijn geadviseerd</i>
Het percentage meldingen bij automatisch brandalarm dat onterecht is	●	≤ 95%	97,8%	<i>De veelplegers blijven wettelijke verplicht aangesloten op de GMK. Betreft overigens een lokale verantwoordelijkheid.</i>
Het percentage daling ten opzichte van het voorgaande jaar van aantal branden in woningen en bedrijven	●	≥ 10%	10,4%	<i>Aantal binnenbranden gedaald van 483 in 2013 naar 433 in 2014. Het is niet meetbaar of dit komt door het geven van voorlichting. Deze PI dient nog nader beoordeeld te worden op realisme en haalbaarheid</i>
Het regionaal percentage van de incidenten 'brand gebouw' waarbij de eerste TS binnen de normtijd ter plaatse is	●	100%	70%	<i>Een 100% score ten opzichte van opkomsttijden in het Besluit VR is niet haalbaar. Score is echter wel conform dekkingsplan</i>

				2013.
Het aantal incidenten 'brand gebouw' waarbij de eerste TS de maximale opkomsttijd van 18 minuten overschrijdt		0x	2x	Nadere analyse naar oorzaak dient nog plaats te vinden.
Waarderingscijfer cursisten opleidingsinstituut		7.0	7.2	In 2012 heeft een KTO plaatsgevonden waarbij het waarderingscijfer een 7,3 was. Het KTO heeft in het voorjaar van 2014 plaatsgevonden en werd met een 7.2 gewaardeerd.

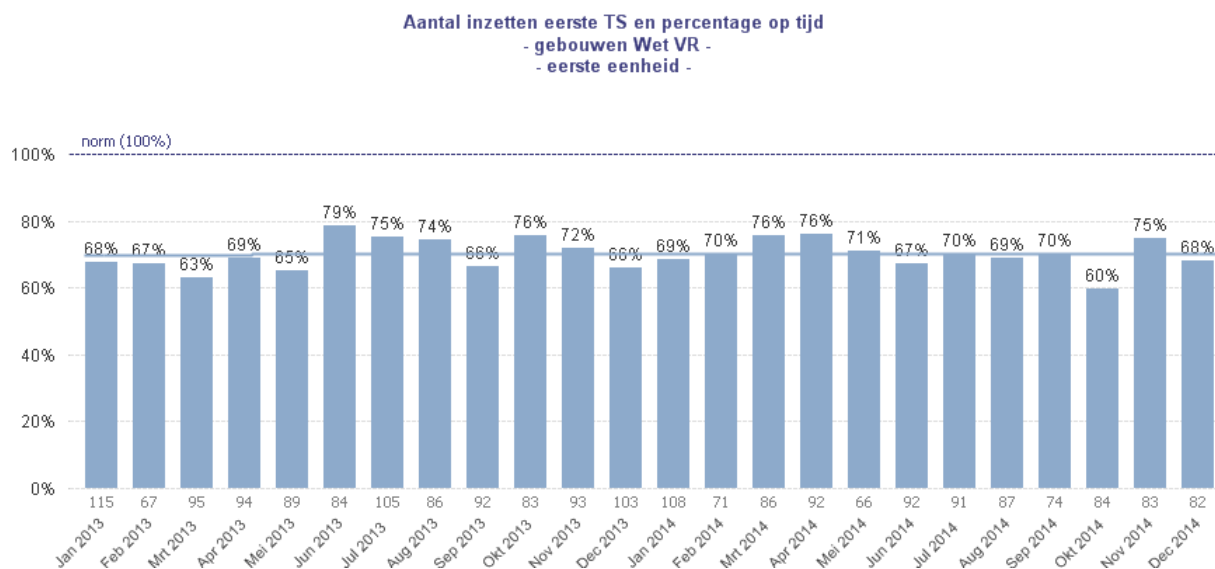
## 2.3. Kengetallen

Kengetal	2014	Toelichting
<b>Adviseringen</b>		
Aantal nieuwe aanvragen brandweeradvies (Decos)	227	
- advies brandveiligheid bouwvergunning	51	
- advies brandbeveiligings installaties	35	
- (dis)acceptatie OMS	8	
- advies brandveiligheid milieuvergunning	16	
- advies vuurwerk opslag	13	
- advies vuurwerk evenementen	29	
- advies evenementen	2	
- voorlichting	1	
- diverse & overige	14	
- projecten	10	
- advies gebruiksvergunning	2	
- advies beneden een maatlat	6	
- advies BEVI inrichtingen	16	
- advies BEVI bestemmingsplan	48	
- advies routing	2	
- advies bestemmingsplan	66	
- advies bluswatervoorzieningen en bereikbaarheid	3	
- BRZO algemeen	15	
- PF3	13	
<b>Voorlichting risicobewustzijn</b>		
Percentage scholen basisonderwijs bezocht 2014	19%	65 van 335 scholen
<b>Incidentbestrijding</b>		
Aantal incidenten brandweer	6571	Op basis van registratie GMS
- incidenten prio1 brand	903	"
- incidenten prio1 hulpverlening	580	"
- incidenten prio1 OMS	1767	"
Aantal daadwerkelijke binnenbranden	483	Op basis van registratie AG5

Aantal gealarmeerde specialistische eenheden	1017	Op basis van registratie AG5
Aantal incidenten grootschalig optreden brandweer	6	"
Gemidd. opkomsttijd 1e TS, brand gebouw, prio1 (mm:ss)	7:15	"
- gemidd. meldkamertijd	0:41	"
- gemidd. uitruktijd	3:11	"
- gemidd. rijtijd	3:42	"
<b>Openbaar brandmeldsysteem</b>		
Aantal actieve aansluitingen OMS brandweer	586	
Aantal alarmeringen in verband met OMS	1738	
<b>Opleidingsinstituut</b>		
Aantal cursisten opleiding en bijscholing brandweer basiszorg	129	
Aantal cursisten training bevelvoerders	343	
<b>Onderzoek en analyse</b>		
Aantal mono evaluaties brandweer	8	

## 2.4. Analyse

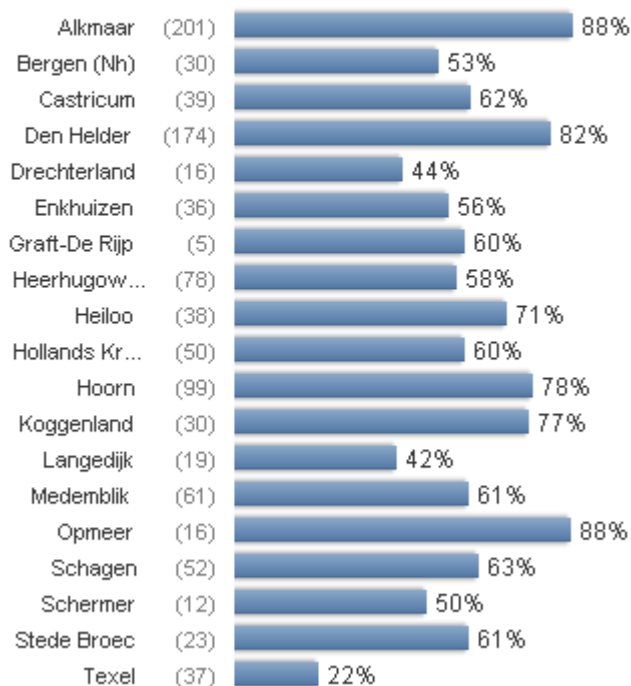
### Percentage opkomst binnen normtijd prio1 op regioniveau



Het opkomstpercentage binnen de normtijd voor brand in gebouwen, gemeten over de afgelopen 24 maanden, ligt rond de 70%.

## Percentage opkomst binnen normtijd prio1 op gemeenteniveau, overschrijding maximale opkomsttijd van 18 minuten

**Aantal inzetten en percentage op tijd  
(1016 inzetten, 70,1% binnen de normtijd)**  
- gebouwen Wet VR -  
- eerste eenheid -



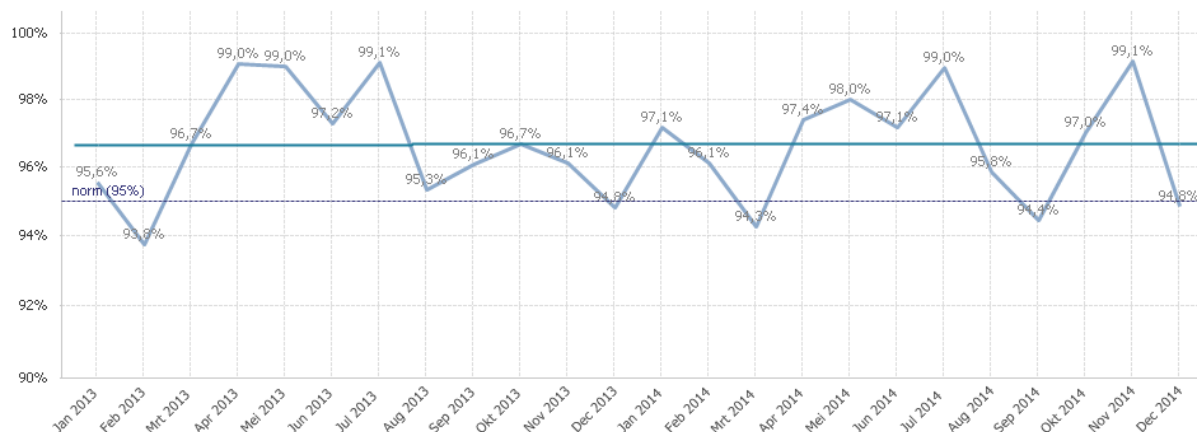
**Aantal overschrijdingen van  
maximale opkomsttijd 18 min**  
- gebouwen Wet VR -  
- eerste eenheid -

Gemeente	Max.tijd	Aantal
Alkmaar	14:10 min	0
Bergen (Nh)	15:06 min	0
Castricum	12:27 min	0
Den Helder	14:40 min	0
Drechterland	15:07 min	0
Enkhuizen	10:59 min	0
Graft-De Rijp	11:39 min	0
Heerhugowaard	16:21 min	0
Heiloo	11:17 min	0
Hollands Kroon	17:19 min	0
Hoorn	11:25 min	0
Koggenland	12:43 min	0
Langedijk	12:09 min	0
Medemblik	13:44 min	0
Opmeer	10:21 min	0
Schagen	15:44 min	0
Schermer	15:57 min	0
Stede Broec	10:24 min	0
Texel	20:36 min	2

Er is een groot verschil tussen gemeenten in de behaalde dekkingspercentages.

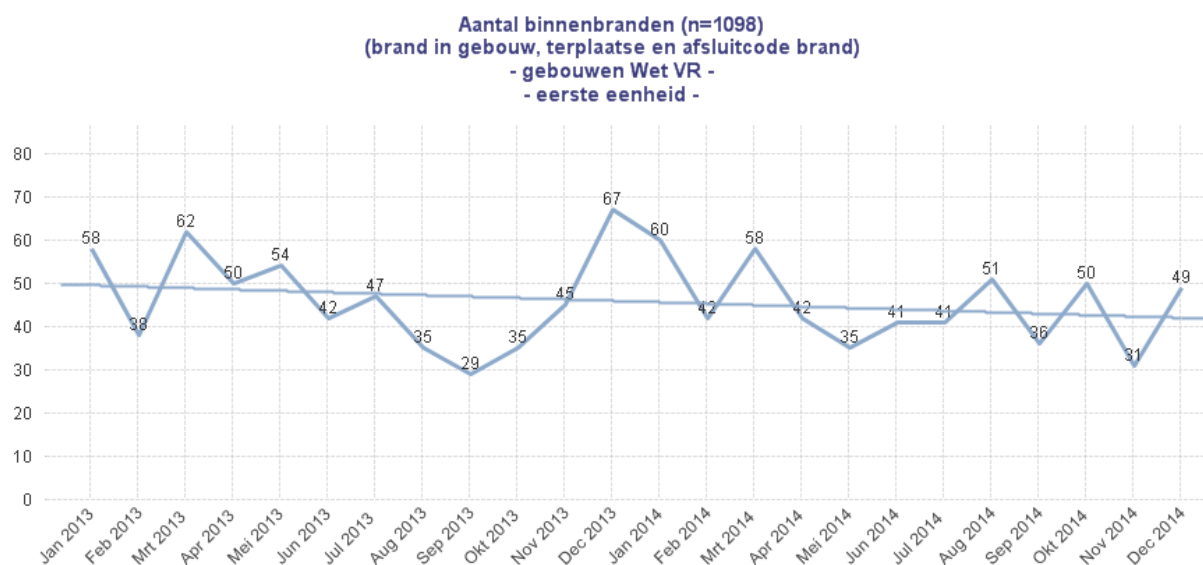
## Percentage onterechte uitrukken bij automatisch brandalarm

OMS-uitruk: percentage loos (96,7%)



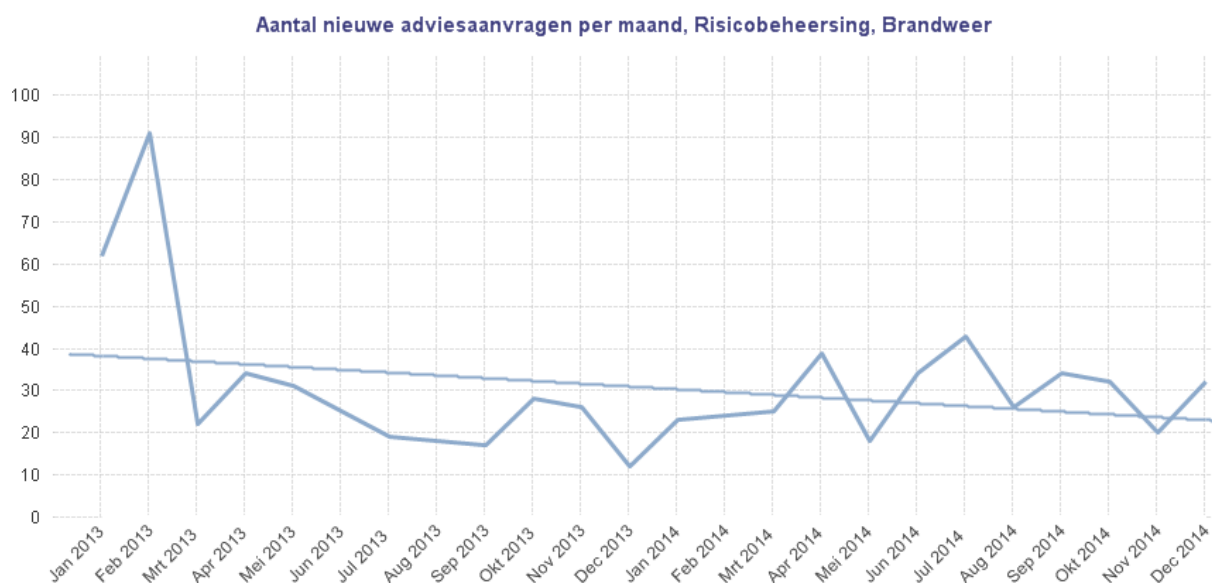
Het percentage onterechte uitrukken blijft boven 95% en toont niet de gewenste dalende trend.

## Binnenbranden in Noord-Holland Noord



Het aantal binnenbranden in Noord-Holland Noord ligt de laatste jaren gemiddeld op 45 per maand. In 2014 zijn er 10% minder binnenbranden dan in 2013.

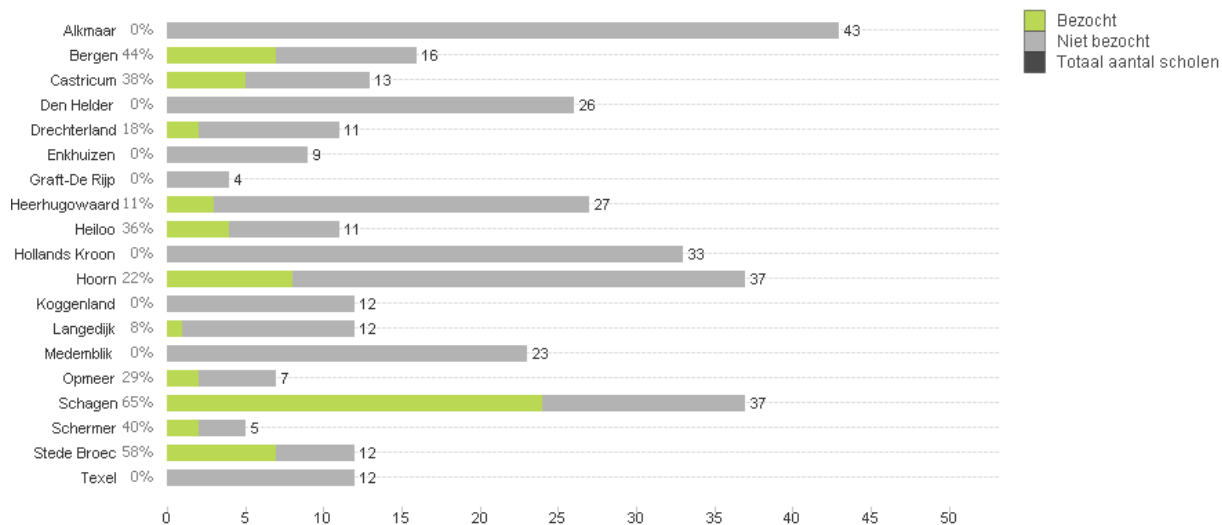
## Aantal advies-aanvragen risicobeheersing brandweer



Het aantal nieuwe adviesaanvragen voor brandweer, risicobeheersing. De piek in 2013 betreft de laatste disacceptaties van OMS-aansluitingen wegens de invoering van het bouwbesluit per april 2012.

## Voorlichting risicobewustzijn basisonderwijs kalenderjaar 2014

Voorlichting risicobewustzijn in periode jan 2014 - dec 2014  
19% bezocht (65 van 335 scholen)





## 3. GHOR 2014

### 3.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op diverse prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

#### GHOR risicobeheersing

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Adviezen GHOR ●	Doorlooptijd ●	
	Kwaliteit ●	Meting van de kwaliteit (opname van het advies in vergunning) vindt beperkt en 'steekproefsgewijs' plaats.



#### GHOR incidentbestrijding

Regierol GHOR-keten acute gezondheidszorg ●	Bezetting ●	Tijden zijn of niet gemeten (RAV; opkomsttijden protocol eerste ambulance) of er heeft geen daadwerkelijke inzet plaatsgevonden (huisartsen(posten), GGD)
	Tijden ●	
	Vakbekwaamheid ●	
	Materieel ●	
	Planvorming ●	
Regierol GHOR-keten publieke gezondheidszorg ●	Bezetting ●	Voor materieel zijn onderliggende indicatoren nog niet bepaald.
	Tijden ●	
	Vakbekwaamheid ●	
	Materieel ●	
	Planvorming ●	
Inzet sleutel-functionarissen ●	OvDG ●	Opkomsttijd voor OvDG is aandachtspunt. In rapportageperiode is 4x een overschrijding van de 30 minuten grens bij GRIP incidenten vastgesteld.
	ACGZ ●	
	Stafsectie: HSGZ ●	
	Stafsectie: HIN GZ ●	
	Stafsectie: LSGZ ●	
	CGV ●	
	HGN ●	
	Geneeskundige combi ●	

#### GHOR herstel

Monodisciplinaire incidentevaluatie ●	Planvorming ●	
	Uitvoering ●	
	Borging verbeteracties ●	Aandachtspunt is evaluatie van het effect van verbeteracties

### 3.2. Kritische prestatie-indicatoren

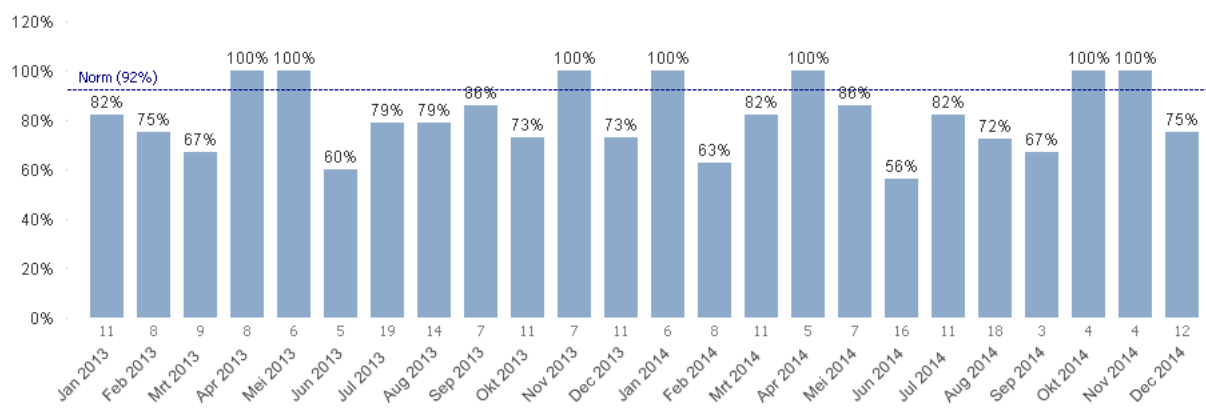
KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Het percentage van de advisering op geclassificeerde risico-evenementen dat binnen de termijn van 30 werkdagen is afgegeven		100%	100%	<i>Betreft 320 adviseringen</i>
Het percentage van de advisering op geclassificeerde risico-evenementen waarbij het advies is opgevolgd in de vergunningverlening		100%	100%	<i>Op basis van steekproeven</i>
Het percentage van de incidenten met een 'protocol eerst-ambulance' waarbij dit protocol binnen 15 minuten is opgestart		100%	-	<i>Wordt nog niet gemeten</i>
Het percentage van de incidenten met opkomst van crisisorganisatie ketenpartners waarbij de ketenpartners zijn opgekomen binnen de normtijd cf. rampenopvangplan		100%	-	<i>Geen incidenten 2014</i>
Het percentage van de planvorming ketenpartners acute zorg dat volledig en actueel is (RAP, ZiROP, HaROP, continuïteitsplannen)		100%	100%	
Het percentage van de planvorming ketenpartners publieke zorg dat volledig en actueel is (GROP, continuïteitsplannen)		100%	100%	
Het percentage van de OvdG-inzetten waarbij de functionaris binnen 30 minuten na alarmering terplaatse is		100%	85%	<i>Opkomsttijd voor OvdG is aandachtspunt.</i>
Het percentage van de inzetten van overige sleutelfunctionarissen bij GRIP-incidenten waarbij de functionaris binnen de voor hem gelden de normtijd operationeel is		100%	100%	
Het percentage van de leidinggevende sleutelfunctionarissen dat de profcheck heeft behaald		100%	-	<i>Wordt nu ontwikkeld, uitvoering in 2015</i>
Het percentage van de niet-leidinggevende sleutelfunctionarissen dat beschikt over een portfolio dat voldoet aan de regionale vakbekwaamheidseisen		100%	-	<i>Wordt nu ontwikkeld, uitvoering in 2015</i>
Het percentage van de geïndiceerde incidenten dat binnen 6 weken monodisciplinair is geëvalueerd		≥ 80%	100%	<i>Betreft 1 evaluatie</i>

### 3.3. Kengetallen

Kengetal	2014	Toelichting
<b>Adviseringen</b>		
Aantal verstrekte adviezen risico-evenementen	320	
Aantal verstrekte adviezen aandachts-evenementen		
Aantal verstrekte adviezen reguliere evenementen		
Aantal verstrekte adviezen ruimtelijk beleid	0	
<b>Incidentbestrijding</b>		
Aantal incidenten met alarmering OvdG	73	
Aantal incidenten waarbij rampenopvanplan is geactiveerd	0	
<b>Herstel</b>		
Aantal monodisciplinaire incidentevaluaties	1	

### 3.4. Analyse (24 maanden)

#### Percentage opkomst OvdG binnen 30 minuten na alarmering



















## 4. Gemeenschappelijke Meldkamer 2014

### 4.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op diverse prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

#### Meldkamer incidentbestrijding












Product	Prestatiegebied	Toelichting
Meldkamertafel ambulancezorg 	Bezetting 	Grote roosterdruk agv ziekteverzuim en onderformatie. Drie nieuwe centralisten gestart met het inwerktraject. Werving gestart voor nog 2 fte.
	Tijden 	Gemiddelde A1- verwerkingstijd is 1:25, 83% < 2 minuten (#13.784)
	Vakbekwaamheid 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle centralisten hebben het tweejaarlijks hercertificerings examen voor PQA-M gedaan.</li> <li>1,8 fte centralisten alleen inzetbaar op brw</li> <li>3 centralisten zijn in opleiding.</li> </ul>
	Materieel 	
	Planvorming 	
Meldkamertafel brandweezorg 	Bezetting 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote roosterdruk agv ziekteverzuim en onderformatie.</li> <li>Detachering centralisten brandweer van ZAWA is m.i.v. 1 april gestopt. Hierdoor is er druk op de tafelbezetting.</li> </ul>
	Tijden 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vanaf 15 mei wordt freecall 112 brandweer volledig via ProQA FIRE uitgevraagd. Effect op verwerkingstijd is een toename van 6 sec.</li> <li>Uitvragen locatie informatie melder duurt ca. 45 sec. Kan alleen worden verbeterd met technische aanpassingen die buiten het domein van de meldkamer ligt.</li> </ul>
	Vakbekwaamheid 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profcheck brandweer stond gepland voor 2e helft 2014, kunnen we niet uitvoeren. Bijscholing en coaching is niet uitgevoerd.</li> <li>Aan meerdere evaluaties mono/multi heeft meldkamer deelgenomen.</li> </ul>
	Materieel 	
	Planvorming 	Achterstand RBP's wordt ingelopen.
Meldkamertafel politiezorg 	Bezetting 	
	Tijden 	<p>Verwerkingstijd politie wordt sterk negatief beïnvloed door meldingen die via ambulancezorg binnenkomen.</p> <p>Verwerkingstijd monodisciplinaire meldingen 86% &lt; 3min</p>
	Vakbekwaamheid 	In 2014 alleen vakbekwaamheidstesten voor nieuwe

			<i>centralisten gedaan.</i>
		Materieel ●	
		Planvorming ●	
Meldkamertafel publieke dienstverlening	●	Bezetting ●	
		Tijden ●	<i>Op dit moment geen meting beschikbaar.</i>
		Vakbekwaamheid ●	
		Materieel ●	
		Planvorming ●	
Meldkamertafel crisiszorg	●	Bezetting ●	<i>Sinds de zomervakantieperiode in de zondag op maandagnachten de bezetting teruggebracht naar de bezetting cf werkdagen.</i>
		Tijden ●	<i>Uit evaluatie / Quicksans blijkt dat GRIP-incidenten binnen de norm worden gealarmeerd.</i>
		Vakbekwaamheid ●	
		Materieel ●	
		Planvorming ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit probleem om planvorming up to date te houden, met name de verwerking in GMS loopt achter. Hierdoor geen geautomatiseerde inzetvoorstellen bij RBP's. RBP's zijn erg complex om te verwerken..</li> <li>• Wijze van invoering RBP's is herzien.</li> </ul>
Inzet sleutel- functionarissen	●	Calamiteiten- coördinator ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatig agv onderbezetting een CaCo als centralist in dienst. 1 CaCo langdurig ziek. 3 nieuwe CaCo's ingewerkt. Werving voor 2 nieuwe VR-CaCo's afgerond, starten feb/mrt.</li> <li>• Nachten op werkdagen bij roosterproblemen met aanwezigheidsdiensten oplossen.</li> <li>• LCMS wordt gestart vanaf middelincident, hierdoor kan de voorlichter van dienst snel de beschikbare incident informatie verwerken.</li> </ul>
		IM-Meldkamer ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LCMS wordt gestart vanaf middelincident, hierdoor kan de voorlichter van dienst snel de beschikbare incident informatie verwerken.</li> <li>• Profcheck IM is in de reguliere opleiding / hercertificering van de CaCo opgenomen. Maar is niet beschikbaar voor IM-ers GMK die geen CaCo zijn.</li> <li>• Bij GRIP-opscaling heeft de CaCo de mogelijkheid om via OOV-Alert een tweede CaCo uit vrije instroom te laten opkomen. Hiermee wordt het opdoen van realistische ervaring vergroot.</li> </ul>

### Meldkamer herstel

Monodisciplinaire incidentevaluatie	●	Planvorming ●	
		Uitvoering ●	<i>137 meldingen te weinig teruggeluisterd. In totaal is 8% teruggeluisterd. Roosterdruk zorgt ervoor dat niet alle geplande EDQ uren worden ingevuld. De supportorganisatie ingehuurd om teruggeluisen te doen.</i>
		Borging verbeteracties ●	

### 4.3. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Ambulancezorg				
De kwaliteit van de 112-aanname en uitgifte ambulancezorg zoals gemeten via een EDQ-score op een schaal van 1 tot 100%		≥ 90%	94,5%	Meting via EDQ-score op steekproef van de 112-meldingen
Het percentage van de ECHO meldingen waarbij binnen 2 minuten wordt uitgegeven		≥ 95%	89%	Tijden verbeterd door "DIA", tegelijkertijd zijn de normen aangescherpt.
De gemiddelde verwerkingstijd van ECHO-meldingen (mm:ss)		≤ 2:00	1:11	
Het percentage van de DELTA meldingen waarbij binnen 2 minuten wordt uitgegeven		≥ 90%	85%	
De gemiddelde verwerkingstijd van DELTA-meldingen (mm:ss)		≤ 2:00	1:20	
Brandweerzorg				
Het percentage van de freecall meldingen 'brand gebouw' waarbij binnen 45 sec wordt uitgegeven		≥ 75%	28%	Vanaf 15 mei wordt freecall 112 brandweer volledig via ProQA FIRE uitgevraagd.
De gemiddelde verwerkingstijd van freecall-meldingen 'brand gebouw' (mm:ss)		≤ 0:45	1:11	Effect op verwerkingstijd is een toename van 6 sec.
De gemiddelde verwerkingstijd van OMS-meldingen (mm:ss)		≤ 0:30	0:16	
Politiezorg				
Het percentage van de prio1 meldingen waarbij binnen 3 minuten wordt uitgegeven		≥ 80%	67%	Verwerkingstijd politie sterk negatief beïnvloed door meldingen die via ambu binnenkomen. Verwerkingstijd monodisciplinaire meldingen 86% < 3min
Crisiszorg				
Het percentage van de GRIP-incidenten waarbij binnen 2 min na GRIP-indicatie is gestart met het alarmeren van sleutelfunctionarissen		≥ 90%	95%	Uit evaluatie / Quickscans blijkt dat GRIP-incidenten binnen de norm worden gealarmeerd.
Inzet sleutelfunctionarissen				
Het percentage van de GRIP-incidenten waarbij binnen 5 minuten na opschaling een eerste situatiebeeld beschikbaar is in LCMS		≥ 95%	100%	LCMS gevuld vanaf middelincident, hierdoor is snel de beschikbare incident informatie beschikbaar.

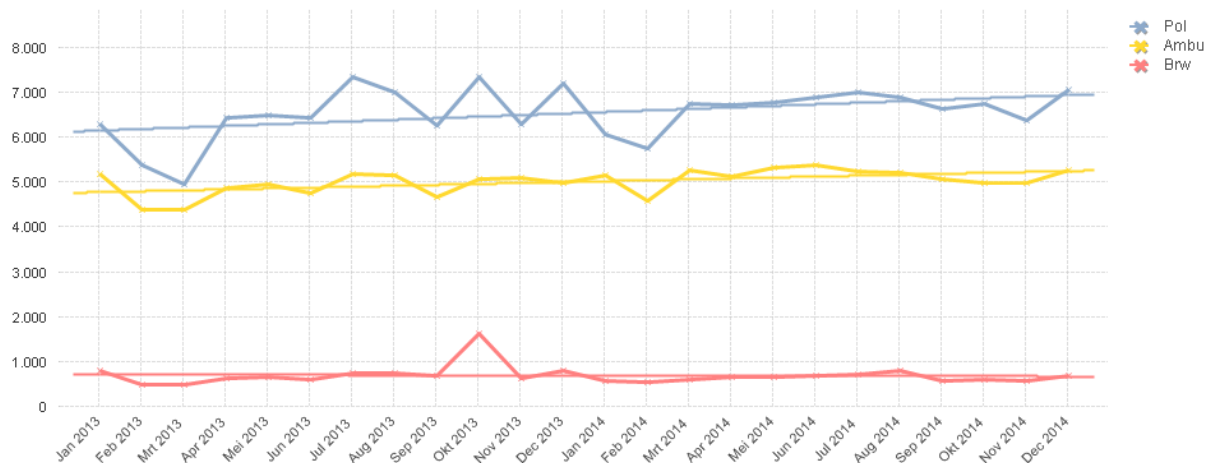
#### 4.4. Kengetallen

Kengetal	2014	Toelichting
<b>Gerealiseerde productie</b>		
Meldingen ambulancezorg totaal	61553	
Meldingen brandweertzorg totaal	7609	
Meldingen politiezorg totaal	79539	
<b>Monitoring incidenten</b>		
Aantal incidenten verkeersongeval totaal	3587	
- Waarvan verkeersongeval met letsel	1683	
Aantal incidenten binnenbrand	495	
<b>Openbaar brandmeldsysteem</b>		
Aantal aansluitingen OMS brandweer	586	
Aantal meldingen OMS	1866	
<b>Burgerparticipatie HartslagNu</b>		
Aantal gemeenten met meer dan 3 AED's (7x24 beschikbaar) per km <sup>2</sup> bebouwd gebied	13/19	(peildatum januari 2014)
Aantal gemeenten met meer dan 50 burgerhulpverleners per km <sup>2</sup> bebouwd gebied	8/19	
Aantal alarmeringen burger AED	318	

## 4.5. Analyse (24 maanden)

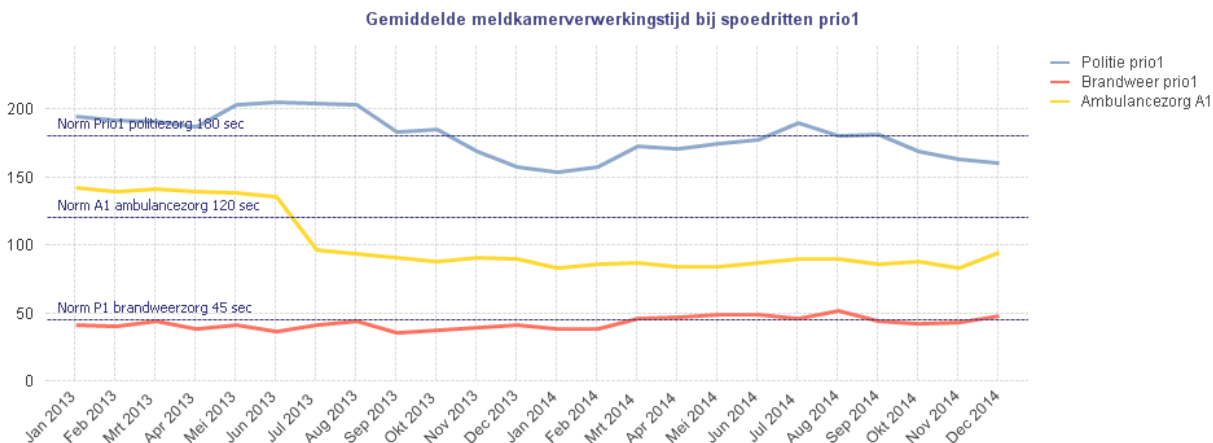
### Aantal meldingen per discipline

Meldkamer: aantal meldingen per maand



De grafiek bestrijkt een periode van 24 maanden om beter zicht op trends te kunnen geven. Duidelijk zichtbaar is de piek door de storm op 28 oktober 2013 met veel brandweeralarmingen. Het aantal meldingen per maand wisselt sterk, maar de algemene trend is stijgend.

### Gemiddelde verwerkingstijd spoedritten prio1 per discipline

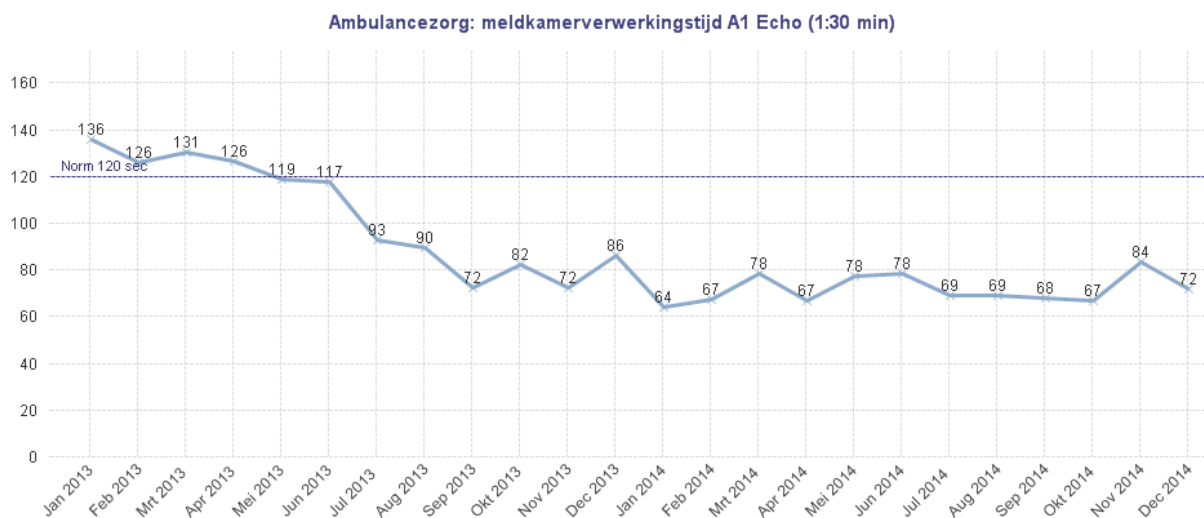


De daling van de gemiddelde meldkamerverwerkingstijd ambulancezorg in juli 2013 wordt veroorzaakt door de invoering van de procedure Directe Inzet Ambulance (DIA), waarbij op elke 112-melding direct wordt gealarmeerd.

De verbeterde tijden op de uitgifte van politie eenheden incidenten hangen samen met de invoering van een individuele begeleiding van centralisten.

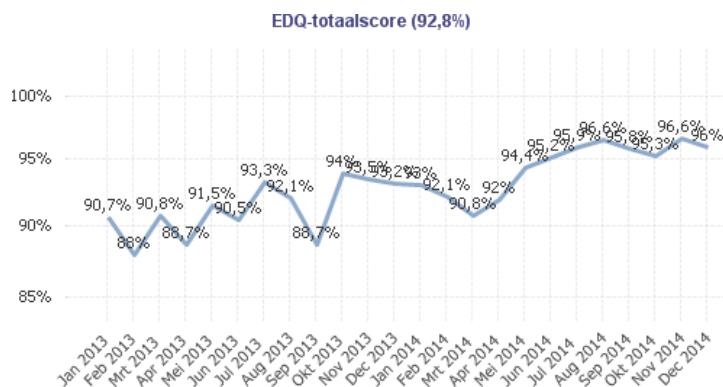


## Gemiddelde verwerkingstijd ambulancezorg urgentiecode Echo

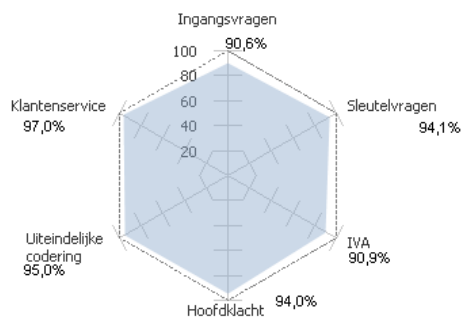


Aanscherping van het triageproces en invoering van de procedure DIA hebben geleid tot een snellere uitgifte bij ambulancezorg. Voor incidenten met urgentie Echo (levensbedreigende situaties) geldt een normtijd van 120 sec.

## Kwaliteit van 112 aanname en uitgifte ambulancezorg

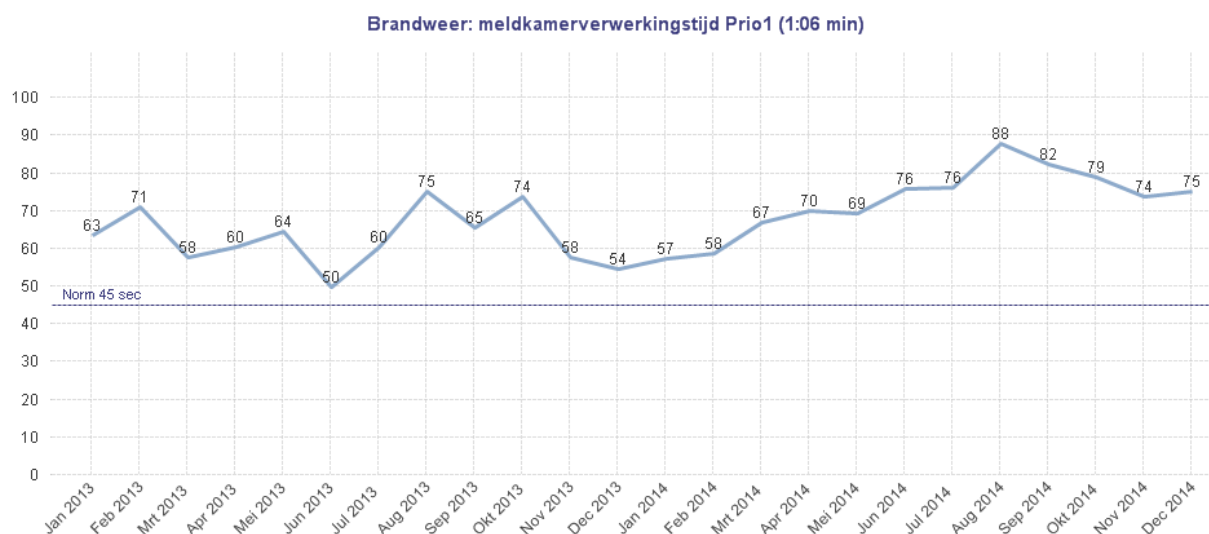


**Subscores EDQ (92,8%) in meetperiode**



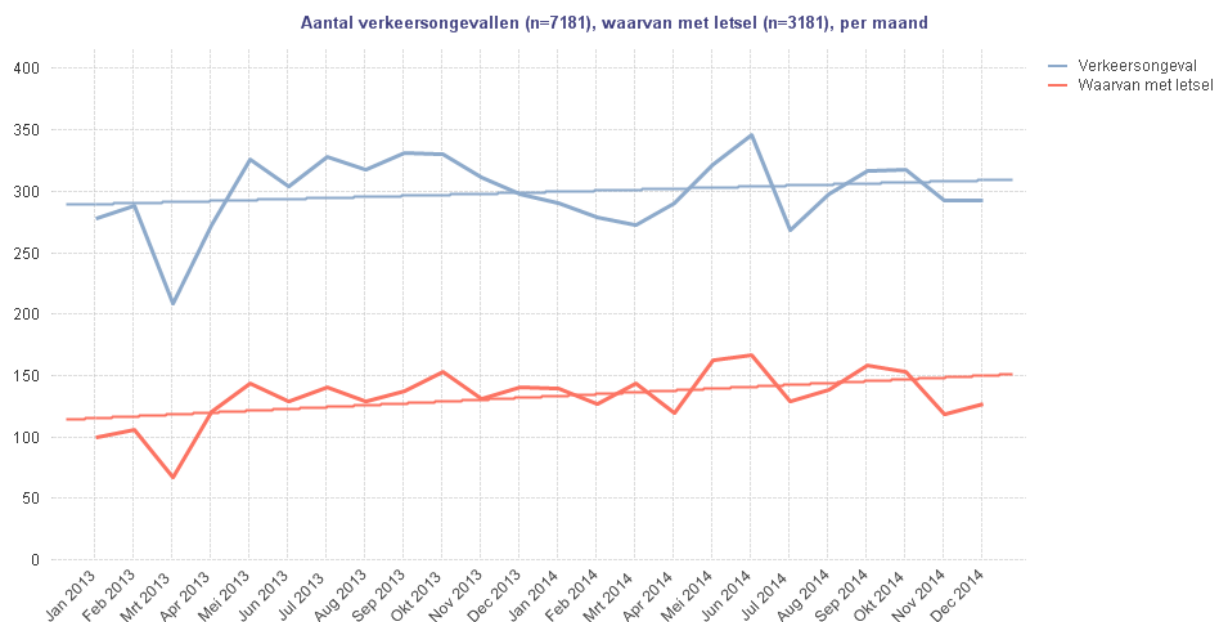
Kwaliteitsbewaking op de aanname en uitgifte van ambulancemeldingen vindt plaats via scoring op een steekproef (1684 meldingen in gehele meetperiode).

## Gemiddelde verwerkingstijd brandweezorg FreeCall brand gebouw



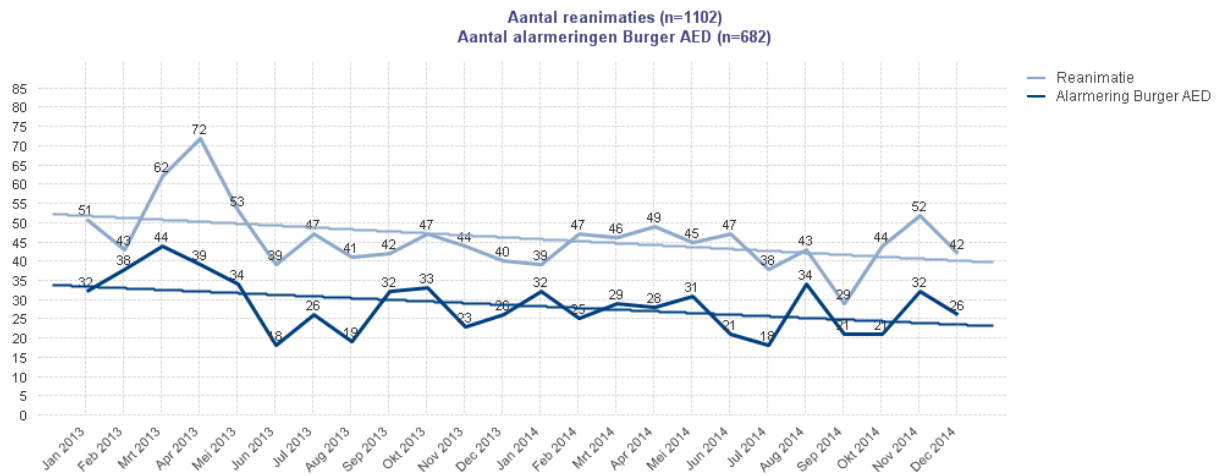
De invoering van het triagesysteem proQA-Fire (vanaf mei 2014 volledig operationeel) zorgde voor vertraging van ca. 16 seconden in de tweede helft 2014 bij de uitgifte van freecall-meldingen brand in gebouw. De vertraging lijkt zich geleidelijk weer te herstellen.

## Aantal verkeersongevallen



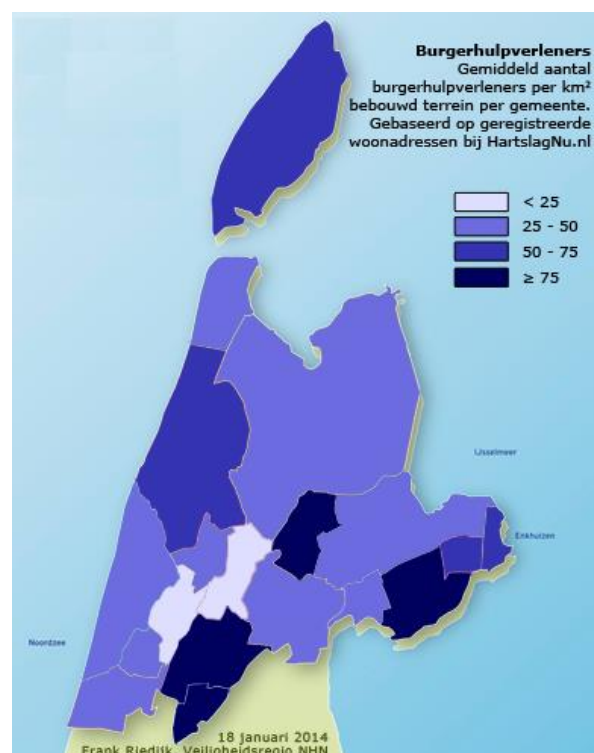
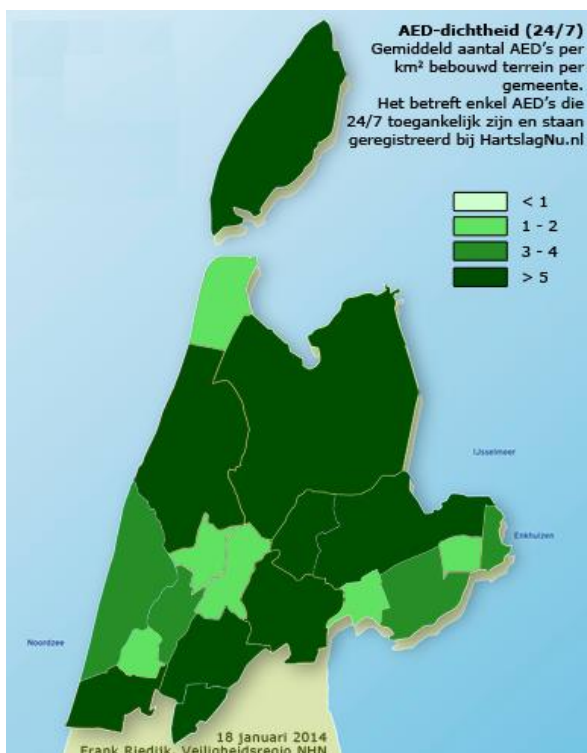
De afgelopen twee jaar toont lichte stijging het totaal aantal verkeersongevallen, gemeten als incidenten met meldingsclassificatie verkeersongeval waarbij een politie-eenheid ter plaatse is geweest.

## Aantal reanimaties en alarmeringen burger-AED



Gemeten is het aantal meldingen met reanimatie waarbij een eenheid ter plaatse is gekomen. Op een deel van deze incidenten heeft ook een alarmering burger-AED plaatsgevonden (donkerblauwe lijn).

## Dichtheid AED's en burgerhulpverleners per gemeente



Laatste peildatum 18 januari 2014.

## 5. Veiligheidsbureau 2014

### 5.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op diverse prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

#### Veiligheidsbureau Risicobeheersing

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Multidisciplinaire advisering evenementen-veiligheid ●	Evenementen-kalender ●	In 2014 waren er een drietal risico-evenementen. Koningsdag Graft de Rijp, Slam FM Alkmaar (26/4) en in juni het 2 daagse Indian Summerfestival. In alle situaties zijn operationele functionarissen nauw betrokken geweest bij de veiligheidsvoorbereiding van de evenementen. Er zijn geen noemenswaardige situaties ontstaan bij deze evenementen. In december is het gebruikelijke samenloop advies uitgebracht en geaccordeerd (Vz VRNHN). In 2015 zijn er naar verwachting 4 risico-evenementen.
	Vorbereiding ●	
	Evaluatie ●	

#### Veiligheidsbureau incidentbestrijding

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Inzet crisisteam ●	Team CoPI ●	In 2014 16 GRIP incidenten: 13x GRIP 1, 2x GRIP 2 en 1x GRIP (2)3 (Asbestbrand Pettemerstraat Alkmaar). In juli en augustus maar liefst 7 GRIP-incidenten.
	Team ROT ●	
	Team RBT ●	
Inzet sleutelfunctionarissen ●	OL/ LCoPI/ IM-ROT/ IM-CoPI/ DvD/ VvD ●	Operationeel leider ROT: voor deze functie is er een ontwikkelpool. De pool bestaat momenteel uit 2 kandidaten (IKO, DOV). PE stroomde per 1/4/14 in als OL. FB is per eind 2014 gestopt met het OL-schap (vanwege de toenemende politiewerkzaamheden buiten het piketgebied). Voor aanvulling LCOPI/HOVD is KJO is als kandidaat voor pool geselecteerd en hij zal per begin 2015 instromen als LCOPI.
	Verslaglegger/ Plotters/ IC/ RBT-ondersteuner ●	
Bevolkingszorg (ROT) ●	Alg Cdt-Bvz ●	De pool AC bevolkingszorg blijft in huidige vorm onzeker. JBR stopte begin dit jaar als AC BvZ vanwege de ambtelijke fusie met Alkmaar. Per 1 januari 2014 maakte RME formeel deel uit van de pool Alg Cdt BvZ. Hij heeft vanuit die rol ook in de Koningsdag voorbereiding geparticipeerd en was operationeel op de dag zelf. De versterking van de "gemeentepositie in het geheel (inclusief ROT) is een onderdeel van het project Bevolkingszorg 8.0.
	Stafsectie Bvz ●	
Regierol ●	Inrichting lokale ●	Loopt volgens planning. Het AB nam op 4/7 het besluit tot het tot

bevolkingszorg- processen	crisisorganisatie		<p>stand brengen van een regionaal team Bevolkingszorg NHN dat uiterlijk per 1/7/2015 operationeel dient te zijn. De implementatie is (cf projectplan ) in uitvoering. Een drietal deelprojectgroepen (bestaande uit de AOV-ers van de gemeenten) zijn werkzaam. De werving en selectie voor de teamleden Bevolkingszorg is volop gaande. Vanwege het zorgpunt of het aantal kandidaten dat gereflecteerd heeft op de vacaturemelding voldoende is, is er een herhaalde vacaturemelding geplaatst. Bovendien zijn de gemeentesecretarissen schriftelijk en mondeling aangespoord om extra kandidaten te leveren. Selectie richt zich op dit moment op gemeentelijke kandidaten (geen VR-personeel). Eind januari/begin februari ronden we de selectie af. Selectie gaat gepaard met o.a. selectiegesprekken en assessmentvorm en wordt begeleid door bureau Cuijpers. De cie basisvoorzieningen fungeert als bestuurlijke stuurgroep.</p> <p>Het lopende project Bevolkingszorg 8.0 werpt de schaduw vooruit voor de huidige regionale gemeentelijke pools. Het merendeel van deze pools zal in de nieuwe opzet niet meer terugkeren. Dit heeft effect op de animo/energie die gestoken wordt in het bijeen krijgen van de poolleden. Heel begrijpelijk overigens. De pool AC bevolkingszorg blijft in huidige vorm onzeker.</p>
	Inrichting Bevolkingszorg (nieuwe inrichting 8.0 )	●	
	Regionale gemeentelijke pools	●	
Crisispartners	Rijkswaterstaat	●	<p>Het nieuwe regionaal convenant Defensie is gereed. Het formele ondertekeningsmoment december vond door omstandigheden geen doorgang. Wordt nu begin 2015 via schriftelijk ronde afgewikkeld.</p> <p>In maart is met KPN/Telecom een startbespreking geweest. In 2e tijdvak en later 3e tijdvak zou vanuit KPN een eerste opzet voor een convenant voorbereid worden. De opzet van de huidige regionale convenanten wordt hierbij gevolgd. De planning bleek voor KPN te optimistisch. Wordt nu 2015.</p> <p>Opstart voor het pro-railconvenant NHN is in prioriteit naar achteren geschoven (2015)</p>
	Defensie	●	
	Hoogheem-raadschap	●	
	Liander	●	
	Kustwacht/KNRM	●	
	Provinciaal Waterbedrijf NH	●	
	Dares	●	
	Pro-rail	●	
	KPN/Telecom	●	

### Veiligheidsbureau herstel

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Multidisciplinaire incidentevaluatie	Planvorming	<p>In 2014 16 GRIP-incidenten. M.u.v. de quickscan GRIP 1 30/12 brand Boerderij Zwaag, zijn alle incidenten conform de procedure geëvalueerd (merendeel quickscan en 2 multi-evaluatie ). Evaluatieprocedure is op actualiteit beoordeeld en behoeft geen aanpassing.</p>
	Uitvoering	
	Borging verbeteracties	

## 5.2. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Het percentage van de grootschalige evenementen in de regio dat door de veiligheidsregio is begeleid en geëvalueerd op het gebied van veiligheid	●	≥ 100%	100%	<i>Koningsdag, Slam FM, Indian Summer</i>
Het percentage van de GRIP1 en GRIP2 incidenten dat binnen 2 weken na het incident is geëvalueerd	●	≥ 80%	94%	<i>Betreft 13x GRIP1, 2x GRIP2</i>
Het percentage van de GRIP3 en GRIP4 incidenten dat binnen 6 weken na de evaluatiebijeenkomst is geëvalueerd	●	≥ 80%	0%	<i>Betreft 1x GRIP(2)3, asbestbrand Pettemerstraat Alkmaar</i>

## 5.3. Kengetallen

Kengetal	2014	Toelichting
Aantal adviseringen evenementenveiligheid grootschalige evenementen NHN	3	<i>Koningsdag, SLAM FM, Indian Summer</i>
Aantal opschalingen GRIP1	13	
Aantal opschalingen GRIP2	2	
Aantal opschalingen GRIP3	1	<i>Asbestbrand Pettemerstraat Alkmaar</i>
Aantal opschalingen GRIP4	0	
Aantal multidisciplinaire incidentevaluaties vastgesteld	16	

## 6. Veiligheidshuis 2014

### 6.1. Prestaties op producten

De producten met beoordelingscriteria zijn beschreven in het productenboek. Ieder product is volgens vastgestelde criteria beoordeeld op diverse prestatiegebieden. De kleuren geven aan of er knelpunten zijn geconstateerd.

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Regievoering complexe casuïstiek	Bijdrage aan veiligheid	Het in beeld brengen van effecten op casusniveau vindt nog niet plaats. De monitoring hiervoor moet nog worden ingericht. Omdat er geen beeld is, is er ook nog geen norm bepaald. In 2015 wordt op basis van ervaringsgegevens een eerste normindicatie gedaan vanuit het lopende onderzoek naar het rendement. Vanuit het onderzoek worden hiervoor instrumenten opgeleverd.
	Kwaliteit	Jaarlijkse evaluatie. Enquête instrument is ontwikkeld. Het moet echter nog worden toegepast en meegenomen in het totaal onderzoek naar het rendement.
	Doorlooptijd	Doorlooptijd casus varieert van een week tot drie jaar.
	Vakbekwaamheid	Competenties moeten nog worden vastgesteld, enquête nog te ontwikkelen.
	Planvorming	Acties worden goed vastgelegd, doelen worden wel gesteld maar nog onvoldoende vastgelegd. Er is altijd een plan van aanpak. Dit wordt vastgelegd in GCOS. Van elke casus wordt een rapportage gemaakt en deze is vanuit GCOS beschikbaar.
Adviezen Veiligheidshuis	Kwaliteit	Advies aan een gemeente of de regio over een gesignaleerd probleem of trend, waarvoor aangepast of nieuw beleid nodig is.

### 6.2. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2014	Toelichting
Het percentage van de casussen waarbij binnen 6 maanden na start de doelstelling is behaald		≥ 80%	80+	Kan nog niet geautomatiseerd uit GCOS worden gehaald. Handmatige telling wijst uit ruim boven de 80%.

### 6.3. Kengetallen

Kengetal	2014	Toelichting
Aantal in behandeling genomen casussen	571	Aantal kan nog gering wijzigen, naar aanleiding van nacalculatie.