

Brandweer Gooi en Vechtstreek

Eindrapportage belevingsonderzoeken en bezettingsmanieren

April 2017

Fazili Consulting
Drs. Shahram Fazili
Kantoor Parkstaete
Nieuweweg 109
3765 GC te Soest

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	3
2. Onderzoeksopzet	4
2.1 Doelstelling	4
2.2 Uitgangspunten	4
2.3 Opzet	4
2.4 Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid	5
2.5 Organisatie en communicatie	5
3. Kaders	6
4. Analyse harde data	8
4.1 Uitgangspunten analyse	8
4.2 Vergelijkbaarheid	9
4.3 Analyse harde data	11
5. Analyse drie belevingsonderzoeken	14
5.1 Cijfermatig overzicht	14
5.2 Analyse	15
6. Analyse logboeken en meldpuntinformatie	19
6.1 Informatie logboeken	19
6.2 Meldpuntinformatie	20
6.3 Analyse	23
7. Passendheid binnen kaders	24
8. Conclusies	28
Bijlage	30
Bronnen	31

1. Inleiding

Drie proeven

In 2016 zijn door Brandweer Gooi en Vechtstreek drie proeven gehouden, waarbij drie verschillende bezettingsmanieren zijn gehanteerd. Het gaat om drie proeven, die elk drie maanden hebben geduurd. Dit waren:

1. Een proef met garantieposten
2. Een proef waarbij de TS2 posten werden versterkt door middel van inhuur en poulesysteem
3. Een proef met de TS6 in de avond/nacht/weekend situatie

De belangrijkste doelen van de drie proeven waren om zowel de druk op de dagdienst, de 24-uursdienst en de vrijwilligers te verlagen, als om informatie op te halen. Hierbij gaat het om 'harde' cq. feitelijke informatie, als om 'zachte' informatie: de beleving en ervaringen over de uitvoering van de proeven. Sluiting van posten is niet aan de orde; het doel is om alle posten in stand te houden. Uiteindelijk staat, in het kader van de repressieve doorontwikkeling, een oplossing voor de hele regio centraal.

Verkregen data

Door Fazili Consulting is per proef de zogenaamde 'zachte data' opgehaald bij de medewerkers, dat wil zeggen de ervaringen en belevingen over de uitvoering van de proeven. Deze ervaringen en belevingen zijn per proef afzonderlijk vervat in een drietal rapporten, te weten Belevingsonderzoek proef 1, Belevingsonderzoek proef 2 en Belevingsonderzoek proef 3. Tijdens de proeven heeft Brandweer Gooi en Vechtstreek de 'harde' cq. feitelijke informatie verzameld in de vorm van harde uitrukdata. Tevens zijn door medewerkers per proef logboeken bijgehouden en is informatie verzameld via het ingestelde Meldpunt per proef. De respons is - zeker gelet op de vakantieperiodes - goed te noemen.

Eindanalyse

Het rapport dat hier voor ligt is de eindanalyse. Deze eindanalyse is gebaseerd op de opgehaalde 'harde' informatie, op de drie belevingsonderzoeken, op de verkregen data uit het ingestelde Meldpunt en uit de logboeken. Bij de drie belevingsonderzoeken staan de ervaringen en meningen van alle betrokkenen centraal. In deze eindanalyse staat de analyse van alle verkregen harde en zachte data door Fazili Consulting centraal.

Ontwikkeling

De geboden eindanalyse levert handvatten op voor verdere besluitvorming over het uitrukstelsel. Naast de uiteindelijke keuze voor het uitrukstelsel, ligt de succesfactor voor Brandweer Gooi en Vechtstreek met name in de manier waarop het besluit wordt uitgevoerd en in de flankerende maatregelen. Ten opzichte van de uitgevoerde evaluatie vrijwilligersbeleid uit 2014 is de doorontwikkeling van de organisatie positief merkbaar. De inzet en houding van alle medewerkers, vrijwilligers en posten zijn merkbaar ten positieve veranderd. Er ligt daarmee een goede basis voor doorontwikkeling.

Dank

De Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek heeft zorggedragen voor het aanleveren van de harde data, waarvoor dank. Ook wil ik mevrouw Breuren danken voor de organisatorische ondersteuning, en mevrouw Oosterbaan voor de nadere toelichtingen op de harde data. Tevens wil ik op deze plaats alle medewerkers die zich hebben ingezet - via vragenlijsten, via deelname in focusgroepen, via individuele interviews, via het verstrekken van informatie - voor deze onderzoeken, van harte danken voor hun inzet. De zeer grote betrokkenheid bij hun vak en hun collega's, en de gezamenlijke wens om zaken verder te verbeteren, waren positief merkbaar.

2. Onderzoeksopzet

2.1 Doelstelling

De doelstelling van deze eindrapportage is:

- Het opstellen van een eindanalyse ten aanzien van de manieren van inzet en uitspreken, gebaseerd op de opgehaalde 'harde' informatie, op de belevingsonderzoeken, op het ingestelde Meldpunt en uit de logboeken.

Bij de drie belevingsonderzoeken zijn de ervaringen en meningen van alle betrokkenen opgehaald, de zogenaamde zachte data. In deze eindrapportage staat de analyse van alle verkregen harde en zachte data door Fazili Consulting centraal.

2.2 Uitgangspunten

Voor de eindrapportage zijn de volgende belangrijke uitgangspunten geformuleerd.

- De resultaten van de drie belevingsonderzoeken vormen basis voor de eindanalyse.
- De verkregen data uit het ingestelde Meldpunt vormen basis voor de eindanalyse.
- De verkregen data uit de logboeken vormen basis voor de eindanalyse.
- De verkregen harde data vormen basis voor de eindanalyse.
- De organisatie levert de data uit het ingestelde Meldpunt, uit de logboeken en de harde data aan Fazili Consulting aan.
- Fazili Consulting stelt op basis van bovengenoemde data de eindanalyse op.

In week 52 van 2016 tot en met week 7 van 2017 heeft Fazili Consulting van Brandweer Gooi en Vechtstreek data uit het ingestelde Meldpunt en uit de logboeken ontvangen. In week 4 van 2017 heeft Fazili Consulting van Brandweer Gooi en Vechtstreek de harde data ontvangen. Deze harde data bestaat uit alle meldingen in de proevenperiode met prio1, soorten meldingen, verwerkingstijd meldkamer, aantal uitrukken, uitruktijden, aanrijtijden, opkomsttijden, tijdsverschil tussen ter plaatse komen van eerste en tweede voertuig, en (afwijkingen van de) geldende normtijden in de periode van de drie proeven. Belangrijk overigens hierbij om te vermelden is, dat door de verkregen selectie op prio1 de hierdoor verkregen data niet vergelijkbaar zijn met de uitrukcijfers en percentages zoals door Brandweer Gooi en Vechtstreek wordt gehanteerd. De cijfers zijn hiermee niet vergelijkbaar, maar geven wel nader inzicht.

2.3 Opzet

De opzet van de eindanalyse is als volgt.

1. Benoemen van de kaders.
Deze kaders zijn bedoeld om als onderbouwing en randvoorwaarden te dienen voor de latere adviezen en besluitvorming.
2. Verzameling en analyse van alle zachte en harde data.
3. Analyseren van de genoemde proeven binnen de gestelde kaders.

Inhoudelijke afstemming met Brandweer Gooi en Vechtstreek maakt geen onderdeel uit van het onderzoeks- en adviesproces van de eindanalyse. De eindanalyse is onafhankelijk opgesteld door Fazili Consulting.

2.4 Vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid

Alle door Fazili Consulting verkregen informatie – zowel uit de drie belevingsrapporten, uit het ingestelde Meldpunt, uit de logboeken en uit de verkregen harde data, is persoonsanoniem verwerkt in deze eindanalyse. In interviews is aan betrokkenen gevraagd, of genoemde persoonsgebonden zaken konden worden vermeld.

Fazili Consulting heeft de rapportage onafhankelijk opgesteld op basis van de verkregen informatie. De Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek heeft het proces begeleid maar heeft geen inhoudelijke zeggenschap of invloed op de eindanalyse gehad.

Alle verkregen onderzoeksmateriaal ten aanzien van de eindanalyse wordt na formele afronding van het onderzoek vernietigd. Deze vernietiging zal schriftelijk worden bevestigd aan de Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek.

2.5 Organisatie en communicatie

Organisatie

De Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek vormt formeel opdrachtgever voor de uitvoering van de eindanalyse door Fazili Consulting. De Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek heeft de data verkregen uit het Meldpunt, uit de logboeken en de harde data ontvangen vanuit Brandweer Gooi en Vechtstreek en één op één doorgegeven aan Fazili Consulting. De Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek heeft in de periode van de eindanalyse tweemaal overlegd met Fazili Consulting. Hierbij stonden het laten aanleveren van de harde data vanuit de organisatie, en de communicatie van de eindanalyse in de organisatie centraal.

Communicatie

Fazili Consulting heeft voor de Werkgroep Begeleiding Belevingsonderzoek tijdens de eindanalyse éénmaal een informatieoverzicht opgesteld voor intern gebruik.

3. Kadern

Ten aanzien van de eindanalyse en van latere besluitvorming zijn de volgende kadern van toepassing.

A. Normgetallen cq. kadern Brandweezorg

Deze normgetallen Brandweezorg zijn als volgt, conform uitgangspunten Brandweez Gooi en Vechtstreek, geoperationaliseerd door de normtijden van de opkomst en de normtijden voor de meldkamer te hanteren (zie bijlage pagina 30).

Fazili Consulting heeft er bewust voor gekozen, niet nader te differentiëren binnen deze normtijden. Zo worden er geen gemiddelde uitruktijden, gemiddelde verwerkingstijden meldkamer of gemiddelde opvolgingstijden van de tweede wagen gepresenteerd. De reden hiervoor is tweeledig:

- a) formeel worden door Brandweez Gooi en Vechtstreek geen aanvullende kwaliteitsnormen gesteld binnen de huidige normtijden.
- b) de snelheid binnen de normtijden kan niet gerelateerd worden aan effectmetingen in termen van bijvoorbeeld klanttevredenheid. Effectmetingen zijn in algemene uiterst lastig te operationaliseren. Dit wordt zowel bevestigd als nader onderzocht op landelijk niveau.

B. Behoud van alle posten

Voorafgaand aan de drie proeven is door Brandweez Gooi en Vechtstreek uitgesproken, dat uitgangspunt is dat alle posten behouden blijven. Dit uitgangspunt is geoperationaliseerd door:

- 1) bij de analyse van de harde data uit te gaan van uitruk vanuit alle individuele posten
- 2) de continuïteit van posten als norm te hanteren

C. Beleving binnen de organisatie

Naast de analyse op basis van de harde data, wordt ook de beleving binnen de organisatie meegenomen als criterium. Deze beleving is geoperationaliseerd door de resultaten uit de drie afzonderlijke belevingsonderzoeken van proef 1, proef 2 en proef 3 te betrekken.

D. Kostenefficiency

Fazili Consulting is uitgegaan, in algemene zin, van het streven naar kostenefficiency bij het uitbrengen van de adviezen. Fazili Consulting heeft bewust niet de mogelijke norm van 'binnen de bestaande begroting' willen hanteren, aangezien niet van te voren kon worden ingeschat of dit een realistische norm zou zijn. Deze kostenefficiency is geoperationaliseerd door een omschrijving van, en onderlinge waardering van de meer/minderkosten bij de drie proeven.

E. Kadern Arbeidstijdenwet

De Arbeidstijdenwet vormt belangrijk criterium in die zin, dat de inzet van alle brandweezprofessionals van Brandweez Gooi en Vechtstreek – los van de aard van het dienstverband – wettelijk gebonden is aan de kadern en uitgangspunten van de Arbeidstijdenwet. Dit betreffen zowel algemene als brandweezspecifieke regels, te weten:

- regels inzake maximaal aantal werkuren/ werktijd
- regels inzake rust en pauze
- regels inzake het werken op zondag

- regels ten aanzien van werk en zwangerschap
- regels inzake nachtdiensten
- regels inzake maximale arbeidstijd bij consignatie (bereikbaarheidsdiensten)
- regels inzake consignatievrije perioden
- regels inzake aanwezigheidsdiensten
- regels inzake administratieve registratie, veranderingen arbeidspatroon (bijvoorbeeld het rooster) en verantwoording naar de Arbeidsinspectie

Geen weging

Deze vijf kaders zijn onderling niet gewogen; er is geen weging toegepast per afzonderlijk kader. Deze eventuele keuzes kunnen door Brandweer Gooi en Vechtstreek in de latere besluitvormingsfase worden gemaakt.

4. Analyse harde data

4.1 Uitgangspunten analyse

De cijfers en percentages die in het schema op de volgende bladzijde staan vermeld, zijn gebaseerd op de data zoals verkregen van Brandweer Gooi en Vechtstreek. Deze komen rechtstreeks uit Safety Portal. Hierbij zijn de volgende data en uitgangspunten aangeleverd:

- overzicht van incidenten, voertuigtijden, opkomsttijden (1^e en 2^e voertuig)
- selectie op Prio 1
- selectie DAG: tijden 07.00 – 18.00 uur dagen ma t/m vr
- selectie ANW: tijden 18.00 – 07.00 uur dagen ma t/m vr en dagen zaterdag en zondag
- periodes:
 - proef 1: maandag 4 april t/m vrijdag 1 juli 2016
 - proef 2: zaterdag 2 juli t/m zondag 2 oktober 2016
 - proef 3: maandag 3 oktober t/m zondag 1 januari 2017

In het overzicht uit Safety Portal zijn de volgende data geanalyseerd en normen gehanteerd:

- Bij uitruk door twee eenheden: normtijd van 13 minuten voor incidentcategorie 'Brand' en 'Alarm Brand' vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer, met tussennormen van 8 minuten vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer voor de eerste eenheid, en van 5 minuten voor de tweede eenheid na aankomst van de eerste eenheid.
- Bij uitruk door twee eenheden: normtijd van 20 minuten voor incidentcategorie 'Ongeval' en 'Dienstverlening' en 'Leefmilieu' vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer, met tussennormen van 15 minuten vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer voor de eerste eenheid, en van 5 minuten voor de tweede eenheid na aankomst van de eerste eenheid.
- Voor TS6: normtijd van 8 minuten voor incidentcategorie 'Brand' en 'Alarm Brand' vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer.
- Voor TS6: normtijd van 15 minuten voor incidentcategorie 'Ongeval' en 'Dienstverlening' en 'Leefmilieu' vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer.
- Norm voor de verwerkingstijd van de meldkamer van 2 minuten voor meldingen OMS.
- Norm voor verwerkingstijd meldkamer van 1 minuut voor alle overige meldingen.

De weging van de harde data heeft als volgt plaatsgevonden:

- Indien het eerste voertuig en het tweede voertuig beiden binnen de normtijd: **positief**; indien hetzij het eerste voertuig, hetzij het tweede voertuig, hetzij beide voertuigen buiten de normtijden: **negatief**.
- In het geval van de TS6: indien TS6 binnen normtijd: **positief**; indien TS6 buiten de normtijd: **negatief**.
- Indien verwerkingstijden meldkamer (VT) binnen normtijd: **positief**; indien buiten de normtijd: **negatief**.
- Circa 4 registraties lijken gebaseerd op foutieve registratiehandelingen (zoals een geregistreerde tijd van het eerste voertuig van 120,73 minuten) zonder hier – of op andere registraties - 100% zicht en zekerheid op te hebben. Om deze reden zijn ook deze data volgens de normtijden behandeld. Wegens het zeer geringe aantal heeft dit nauwelijks invloed op het totaalbeeld gehad.

De in totaal 8 interregionale uitrukken gedurende de drie proefperiodes (3x Flevoland, 2x Amsterdam/Amstelland, 3x VRU) zijn niet meegenomen in de analyse. Overigens blijkt uit de logboeken dat in ieder geval 1 interregionale uitruk het gevolg was van het feit dat de eigen post niet kon uitrukken wegens gebrek aan een bevelvoerder.

Om de opkomsttijden nader te kunnen analyseren, is tevens onderzocht in welke mate de meldkamer van invloed is geweest op die situaties waarin de normtijden voor uitruk niet zijn behaald. Hierbij zijn alle uitrukken geselecteerd waarbij het tweede voertuig binnen de norm van 5 minuten viel, maar het eerste voertuig buiten de norm van hetzij 8 hetzij 15 minuten viel. Van deze selectie is per uitruk door het eerste voertuig onderzocht, of de opkomsttijd van het eerste voertuig wél binnen de normtijd zou vallen, als de normtijd van de meldkamer (afhankelijk van type melding 1 of 2 minuten). Deze verkregen waarde is een theoretische en geen feitelijke, maar geeft nadere analyse van de uitrukprestaties van de verschillende posten (**in de blauwe kolom**), indien de meldkamer binnen de norm zou zijn.

4.2 Vergelijkbaarheid

- De verkregen selectie van data op prio1 vormt niet dezelfde en brede basis waarop Brandweer Gooi en Vechtstreek haar uitrukcijfers en percentages baseert. De cijfers bieden vanuit onderzoeksperspectief nader inzicht, maar kunnen ten principale niet vergeleken worden met de regulier gehanteerde cijfers van Brandweer Gooi en Vechtstreek.

De data over de drie proeven laten zich ook niet zonder meer met elkaar vergelijken.

- De nulsituatie per proef is niet gelijk. Elke proef neemt immers de ervaringen en belevingen van de afgelopen proef/proeven/periode met zich mee. De invloed van deze ervaringen kan niet concreet geanalyseerd en verdisconteerd worden.
- Onduidelijk is, in welke mate de periodes waarin de drie proeven worden uitgevoerd - voorjaar, zomer en najaar - , van invloed zijn geweest op de proeven.
- Onduidelijk is, in welke mate de duur van de proef van drie maanden van invloed is op de onderzoeksresultaten. Sommige processen, zoals gewenning, motivatie, demotivatie of samenwerking, vragen en vereisen bijvoorbeeld tijd.
- Onduidelijk is, in welke mate de voorkeuren van de respondenten voor afzonderlijke proeven de scores op de belevingsonderzoeken hebben beïnvloed.
- Onduidelijk is, in welke mate het vaker gehoorde gevoel van 'proefmoedigheid' in de loop van de tijd van de proeven de scores op de belevingsonderzoeken hebben beïnvloed.
- Onduidelijk is, in welke mate de selectie van harde data op (sec) 'prio1' van invloed is geweest op de onderzoeksresultaten.
- Post Hilversum werkt met een beroepspost, terwijl in proef 3 Hilversum in de ANW gemengd met vrijwilligers is uitgerukt. Dit kan oorzaak zijn voor de relatief lagere scores van Hilversum in proef 3 ANW vergeleken met de ANW scores in proef 1 en proef 2.
- Vanuit het uitrukproces beredeneerd en vanuit de definitie van basisbrandweereenheid beredeneerd, is het juist om uit te gaan, zoals Brandweer Gooi en Vechtstreek doet, van 'TS2 + TS4 = TS6'. Het brandbestrijdingsproces kent echter meerdere verschillen tussen TS2 en TS4 enerzijds en TS6 anderzijds. Ook zijn er opleidingsverschillen tussen TS2-bemanning en TS6. Daarnaast is de werking van de TS2 in de brandweerorganisatie bij weten van de onderzoeker niet structureel onderzocht. Het ontbreekt in Nederland aan een gedeeld beeld van de effecten van verschillende vormen van variabele voertuigbezettingen en de basisbrandweereenheid. Dit maakt voor het brandbestrijdingsproces vergelijking tussen TS2 en TS4 enerzijds en TS6 anderzijds erg lastig.

	PROEF 1 67,3% / 32,7%								PROEF 2 69% / 31%								PROEF 3 62% / 38%							
	DAG				ANW				DAG				ANW				DAG				ANW			
TS1/TS2 normtijd	71,9 %		28,1 %		62,7 %		37,3 %		66,0 %		34,0 %		72,0 %		28,0 %		73,7 %		26,3 %		50,3 %		49,7 %	
bij 100% normtijd VT	78,1 %		21,9 %		65,6 %		34,1 %		69,9 %		30,1 %		74,2 %		25,8 %		75,2 %		24,8 %		56,1 %		43,9 %	
Posten																								
Blaricum	2	1	1	1	4	2	2	2	0	0	0	0	2	2	0	2	2	1	1	1	4	2	2	2
Bussum	21	19	2	20	43	28	15	31	34	26	8	29	46	37	9	38	33	27	6	27	20	4	16	4
's Graveland	3	2	1	3	3	2	1	2	1	1	0	1	4	4	0	4	5	5	0	5	6	5	1	5
Hilversum	28	24	4	25	36	30	6	33	39	35	4	35	34	29	5	31	26	21	5	22	57	40	17	43
Huizen	43	34	9	36	25	23	2	23	25	19	6	21	36	34	2	34	26	23	3	24	24	10	14	12
Laren	5	3	2	3	10	1	9	1	5	3	2	3	8	4	4	5	3	1	2	1	10	6	4	6
Loosdrecht	32	28	4	30	35	33	2	33	24	20	4	21	24	20	4	22	19	15	4	16	4	1	3	1
Muiden	1	1	0	1	11	7	4	8	2	1	1	1	11	6	5	7	4	0	4	0	8	4	4	4
Muiderberg	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	2	2	0	2	0
Naarden	3	1	2	2	2	2	0	2	3	3	0	3	1	1	0	1	4	3	1	4	8	3	5	4
Nederhorst d.B.	4	3	1	4	0	0	0	0	3	2	1	3	4	2	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0
Weesp	4	1	3	2	15	13	2	13	17	16	1	17	15	14	1	14	9	9	0	9	1	0	1	0

Meldkamer	DAG			ANW			DAG			ANW			DAG			ANW								
Meldkamer	146	85	61	186	91	95	153	81	72	186	110	76	133	73	60	155	87	68						
VT normtijd	58,2%		41,8%		48,9%		51,1%		52,9%		47,1%		59,1%		40,9%		54,9%		45,1%		56,1%		43,9%	
	53,5% / 46,5%						56% / 44%						55,5% / 44,5%											

Noot: cijfers en percentages onvergelykbaar met begroting, gelet op beperkte selectie op prio1 en verschillende uitgangspunten (zie 4.1)

4.3 Analyse harde data

Uit het schema over de drie proeven kunnen de volgende analyses worden verkregen.

A. Verschillende proeven

- Bij proef 1 overdag is 71,9% van de uitrukken binnen de normtijd en 28,1% buiten de normtijd.
Bij proef 1 ANW is 62,7% van de uitrukken binnen de normtijd en 37,3% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 1 is 67,3% binnen de normtijd en 32,7% buiten de normtijd.
- Bij proef 2 overdag is 66,% van de uitrukken binnen de normtijd en 34% buiten de normtijd.
Bij proef 2 ANW is 72% van de uitrukken binnen de normtijd en 28% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 2 is 69% binnen de normtijd en 31% buiten de normtijd.
- Bij proef 3 overdag is 73,7% van de uitrukken binnen de normtijd en 26,3% buiten de normtijd.
Bij proef 3 ANW is 50,3 % van de uitrukken binnen de normtijd en 49,7% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 3 is 62% binnen de normtijd en 38% buiten de normtijd.

B. Verschillende posten

- Post Blaricum heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post Blaricum haalt de normtijden deels wel, deels niet. Dit is niet specifiek aan een bepaalde proef gebonden, of aan de dagsituatie versus ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is niet (0%) van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Bussum heeft verhoudingsgewijs veel uitrukken gehad. Post Bussum haalt de normtijden grotendeels wel, maar ook vaker niet. Wat opvalt, is de verhoudingsgewijs goede score bij proef 1 overdag en de lagere scores bij proef 1 ANW en proef 3 ANW. De ANW situatie lijkt voor Bussum lastig. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 14,3% van invloed geweest op het niet behalen van de normtijden.
- Post 's Graveland heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post 's Graveland haalt de normtijden grotendeels wel, soms niet. Dit is niet specifiek aan een bepaalde proef gebonden, of aan de dagsituatie versus ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 33,3% van invloed geweest op het niet behalen van de normtijden.
- Post Hilversum heeft verhoudingsgewijs veel uitrukken gehad. Post Hilversum - als beroepspost - haalt de normtijden grotendeels wel, soms niet. Uitzondering hierop is de verhoudingsgewijs lage score bij proef 3 ANW. Er is verder weinig verschil tussen de dagsituatie of ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 24,4% van invloed geweest op het niet behalen van de normtijden.

- Post Huizen heeft verhoudingsgewijs veel uitrukken gehad. Post Huizen haalt de normtijden grotendeels wel, soms niet. Uitzondering hierop is de verhoudingsgewijs lage score bij proef 3 ANW. Er is verder weinig verschil tussen de dagsituatie of ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 19,4% van invloed geweest op het niet behalen van de normtijden.
- Post Laren heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post Laren haalt de normtijden deels wel, deels niet. Uitzondering hierop is de verhoudingsgewijs erg lage score bij proef 1 ANW. Proef 1 scoort voor post Laren beduidend lager dan proef 2 en proef 3. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 21,7% van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Muiden heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post Muiden haalt de normtijden deels wel, deels niet. Proef 3 scoort wat lager dan proef 1 en proef 2. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 11,1% van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Muiderberg heeft nauwelijks uitrukken gehad. Post Muiderberg haalt de normtijden deels wel, deels niet. Het aantal uitrukken is te laag, om te kunnen differentieren naar de dagsituatie of ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is niet (0%) van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Naarden heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post Naarden haalt de normtijden deels wel, deels niet. Proef 2 is voor post Naarden erg goed verlopen, beter dan proef 1 en proef 3. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 25% van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Nederhorst den Berg heeft verhoudingsgewijs weinig uitrukken gehad. Post Nederhorst den Berg haalt de normtijden deels wel, deels niet. Dit is niet specifiek aan een bepaalde proef gebonden, of aan de dagsituatie versus ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 40% van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.
- Post Weesp heeft verhoudingsgewijs een gemiddeld aantal uitrukken gehad. Post Weesp haalt de normtijden grotendeels, op de dagsituatie van proef 1 na. Dit is niet specifiek aan een bepaalde proef gebonden, of aan de dagsituatie versus ANW. De (afwijking van de normtijd door de) meldkamer is voor 25% van invloed geweest op het al dan niet behalen van de normtijden.

Uit de prestaties van de verschillende posten kan herleid worden, dat de ANW situatie voor meerdere posten meer krapte geeft qua tijdige opkomst, dan de dagsituatie.

C. Meldkamer

- Bij proef 1 overdag is 58,2% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 41,8 % buiten de normtijd.
Bij proef 1 ANW is 48,9% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 37,3% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 1 is 53,5% binnen de normtijd en 46,5% buiten de normtijd.

- Bij proef 2 overdag is 52,9% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 47,1 % buiten de normtijd.
Bij proef 2 ANW is 59,1% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 40,9% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 2 is 56% binnen de normtijd en 44% buiten de normtijd.
- Bij proef 3 overdag is 54,9% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 45,1 % buiten de normtijd.
Bij proef 3 ANW is 56,1% van de verwerkingstijd door de meldkamer binnen de normtijd en 43,9% buiten de normtijd.
Het gemiddelde van proef 3 is 55,5% binnen de normtijd en 44,5% buiten de normtijd.

Bij de cijfers bestaat geen opvallend verschil tussen de drie proeven. Ook is er geen opvallend verschil qua normtijden tussen de dagsituatie en ANW. De prestaties van de meldkamer zijn hierin constant te noemen. Het aantal meldingen is ANW wat groter dan overdag.

D. Theoretisch: bij 100% normtijden door meldkamer

Indien de meldkamer voor 100% van alle meldingen binnen de normtijden zou vallen, zouden de normtijden voor uitruk zich verbeteren.

- De prestaties in proef 1 zouden verbeteren van 67,3% naar 71,9% binnen de normtijd, en buiten de normtijd zou verbeteren van 32,7% naar 28,1%
- De prestaties in proef 2 zouden verbeteren van 69% naar 72% binnen de normtijd, en buiten de normtijd zou verbeteren van 31% naar 28%
- De prestaties in proef 3 zouden verbeteren van 62% naar 65,6% binnen de normtijd, en buiten de normtijd zou verbeteren van 38% naar 34,4%

Vermeldenswaardig is, dat de meldkamer reeds bezig is met de verdere ontwikkeling van hun dienstverlening. Naar inschatting zal dit positief effect hebben op de genoemde normtijden voor uitruk.

E. OMS-meldingen

Een OMS melding is een automatische brand melding die binnenkomt via het Openbare Meld Systeem (OMS) en rechtstreeks naar de meldkamer gaat. Van alle meldingen die in de periode van de drie proeven bij de meldkamer zijn binnen gekomen, zijn 39,1% meldingen OMS. Het betreft 375 OMS-meldingen op een totaal van 958 meldingen.

5. Analyse drie belevingsonderzoeken

5.1 Cijfermatig overzicht

Hieronder treft u de cijfermatige onderzoeksresultaten aan van de drie proeven. De scores lopen van 1 (helemaal niet mee eens) tot 7 (helemaal mee eens)

STELLINGEN BELEVINGSONDERZOEKEN		PROEF		
		1	2	3
Scores: van 1 (helemaal niet mee eens) tot 7 (helemaal mee eens)				
1	<i>Ik voel mij gezien en serieus genomen in deze proef</i>	3,7	4,0	4,6
2	<i>De werkwijze in deze proef verhoogt mijn betrokkenheid met de organisatie</i>	3,2	3,8	4,6
3	<i>Deze proef geeft antwoord op: 'de burger heeft recht op de snelste hulp'</i>	4,4	4,6	3,8
4	<i>Deze proef draagt bij aan de kwaliteit van de hulpverlening</i>	3,5	4,1	4,2
5	<i>In deze proef is de repressieve veiligheid gewaarborgd</i>	4,2	4,0	4,6
6	<i>Deze proef draagt bij aan de tevredenheid van onze klanten</i>	4,2	4,5	4,4
7	<i>In deze proef zijn de werkzaamheden binnen mijn taakveld gewaarborgd</i>	2,7	3,7	4,7
8	<i>In deze proef kan ik mijn vakbekwaamheid goed laten zien</i>	3,1	3,8	4,7
9	<i>Het werken op verschillende locaties biedt mij meer werkplezier</i>	3,5	3,9	4,1
10	<i>Deze proef draagt bij aan mijn motivatie en plezier in het uitoefenen van mijn werk</i>	2,9	3,8	4,9
11	<i>De organisatie biedt mij tijdens deze proef voldoende mogelijkheden om mijn functie met motivatie en plezier uit te kunnen oefenen</i>	3,1	4,4	4,5
12	<i>Deze proef draagt bij aan de kernwaarden van onze organisatie: Deskundig, Gedreven door veiligheid, Betrouwbaar, Maatschappelijk gericht</i>	3,4	4,1	4,3
13	<i>Deze proef draagt bij aan de onderlinge samenwerking binnen de gehele organisatie</i>	4,0	4,3	4,6
Gemiddelde score per afzonderlijke proef		3,5	4,1	4,5

Algemeen beeld

Proef 3 heeft de meest positieve beleving voor de respondenten; proef 2 begeeft zich eveneens in het positieve beeld. Proef 1 toont een wat lagere score door met name de (aan elkaar gerelateerde) uitslagen op vraag 7 en vraag 10. Uitgaande van het feit dat brandweerorganisaties een sterke cultuur hebben en relatief minder gemakkelijk veranderen, kunnen deze scores als positiever worden beschouwd.

Wat verder opvalt, zijn de hoge scores bij proef 3. Op stelling 3 na, zijn alle scores in proef 3 hoger dan de scores in proef 1 en proef 2. Deze hoge scores zijn niet alleen statistisch merkbaar; ook in de gesprekken in proef 3 was deze positieve en constructieve grondhouding en motivatie van zo goed als alle geïnterviewden (inclusief vrijwilligers) goed merkbaar.

5.2 Analyse

Uit de belevingsonderzoeken kunnen de volgende conclusies worden getrokken ten aanzien van de beleving van de respondenten.

A. Motivatie en betrokkenheid

Stellingen 1, 2, 9, 10 en 11 gaan in op het gevoel gezien en serieus genomen te worden, motivatie, (werk)plezier en betrokkenheid. Bij al deze stellingen scoort proef 3 het hoogst en proef 1 het laagst. Een rode lijn bij alle drie proeven is het gevoel van veel respondenten, dat er meer geluisterd kan worden naar de werkvloer. De vrijwilligers, die allemaal erg betrokken zijn, voelen zich in proef 1 het minst gehoord. Hun kansen en mogelijkheden om te mogen uitrukken zijn in deze proef immers sterk verminderd. Dit werkt demotiverend en verhoogt het risico dat mensen afhaken. In proef 1 overheerste het negatieve gevoel van respondenten. Proef 2 was qua beleving beduidend beter. In beide proeven waren de (hoog ervaren) werkdruk (zowel qua taken als borging repressie) en de opgelopen werkachterstanden, werken met andere collega's, de verplaatsingen, de garantiepostbezetting, het gemis aan faciliteiten en voorzieningen, en geen vast rooster de belangrijkste thema's. Veel mensen moesten duidelijk wennen aan de veranderingen.

Wat bij proef 1 een duidelijke rol lijkt te hebben gespeeld, was voor velen de snelheid en de manier waarop de drie proeven in hun ogen bepaald werden (eind 2015). Hierin voelden veel mensen zich onvoldoende gehoord. De voorbereiding van de proeven is in hun ogen te snel verlopen. Er is volgens velen onvoldoende geluisterd naar vrijwilligers en beroepspersoneel, de proeven zijn onvoldoende doordacht en erg snel ingevoerd, er zijn wijzigingen tijdens de proef geweest (bemensing TS2, 'inhuur' van vrijwilligers) en ook de informatievoorziening en communicatie konden volgens velen beter. Dit heeft veel vragen en irritaties voorafgaand en tijdens de eerste proef opgeleverd. Er was in de eerste proef duidelijk minder ruimte voor gewenning.

In proef 2 was merkbaar, dat de communicatie als positiever werd ervaren, ondanks het feit dat de mail en intranet door veel vrijwilligers niet goed wordt gelezen. De informatie is voor sommigen 'wel heel veel'; de inzet van het regiokantoor op het informeren en communiceren met de medewerkers en vrijwilligers is hoog. Veel direct betrokken medewerkers ervaren in proef 2 een gebrek aan duidelijkheid, steeds wisselend rooster, niet weten met wie men werkt, soms pas laat weten op welke post je draait, regelmatig invaldiensten draaien in verband met een te krap rooster, en achterstand op de eigen taken. Bezettingsproblemen op de posten zijn er ook doordat niet elke vrijwilliger werkt in het dorp zelf; of niet komt bij een lage prio; of de druk ervaart van zijn werkgever. Niet iedereen wil een harde piket, dat gaat ten koste van de vrijheid en flexibiliteit. Het loskomen van bestaande werkstructuren kost veel mensen duidelijk gewenning.

Vrijwilligers die diensten meedraaien in Hilversum ervaren dat als stimulerend. Zij zien dit als positieve kans om te werken met hun collega's in een professionele setting buiten de eigen post. Aan de andere kant neemt de gevoelsmatige druk op vrijwilligers ook wel toe. Het vrijblijvende van vrijwilligerswerk is er af, het is eigenlijk geen vrijwilligerswerk meer. Anderzijds wil men ook niet de eigen collega's in de steek laten.

In proef 3 is de meerderheid positief over het uitrukken met de TS6 in de ANW. Het groepsgevoel, de betrokkenheid en de kans op echte uitruk worden positief gewaardeerd en werkt motiverend. Een meerderheid voelt zich ook gezien en serieus genomen in deze proef. Het werken op verschillende locaties wordt behoorlijk positief gewaardeerd, ook omdat het aantal standplaatsen overzichtelijk was. Daar waar het (taakveld)werk onder druk is komen te staan, ervaren mensen het als wat negatiever.

De druk om de auto vol te krijgen wordt ook gevoeld. De respondenten noemen meerdere suggesties om deze druk te verminderen: “meer maatwerk bij roosterplanning, centrale roosterplanning, mensen sneller in opleiding, versoepelen opleidingsvereisten, vrijwilligerspercentage verhogen naar 300%, meer uren voor de poco, versterken van de kwaliteit van de leidinggevend (clustercoördinatoren, bevelvoerders en poco’s), mensen meer aanspreken, meer aandacht voor werving en binding vrijwilligers, optie van medewerker vrijwilligerswerving, versterken van het lokale relatiebeheer naar werkgevers, verbreding van het taakveld van de 24-uurs, heroverwegen van taken als reiniging van het wegdek, takken/boom op de weg of een wrak ruimen na een ongeluk; stimuleren van invoeren van geverifieerd alarm”. Dit alles tekent de hoge betrokkenheid om “samen de klus te klaren”.

B. ‘De burger heeft recht op de snelste hulp’

De rode lijn van de respons is, dat de garantie-TS / TS2 snel kan uitrukken, wat positief is voor de burger. Maar de uitruk door de tweede eenheid staat onder druk – zowel qua bezetting / tijd als motivatie. De meeste mensen zijn van mening dat in de ANW situatie een TS6 er langer over duurt om de weg op te gaan, dan een TS2 en TSFlex. Proef 3 met de TS6 in de ANW geeft hierbij dan ook de laagste score op deze belevingsvraag.

C. Kwaliteit van de hulpverlening

Hier is minder groot verschil aanwezig tussen de verschillende proeven. Het blijkt lastig om kwaliteit eenduidig te definiëren. Zaken die volgens de respondenten van belang zijn bij de kwaliteit van de hulpverlening, zijn: bekendheid met collega’s, met materiaal, met het gebied; tijd voor oefeningen; voor onderhoud; vakbekwaamheid; motivatie; bezetting / kunnen uitrukken; geoefendheid / ervaring; snelheid; efficiency; van elkaar kunnen leren. Er heerst geen eenduidig beeld. Wel zijn meerderen van mening dat de kwaliteit op meerdere aspecten onder druk staat.

Wat de onderzoeker opvalt, is dat de kwaliteit van hulpverlening niet wordt gerelateerd aan gerealiseerde effecten en resultaten van de inzet – dit vormt overigens lastig te operationaliseren vraagstuk dat ook op landelijk niveau speelt.

D. Repressieve veiligheid

Volgens de respons uit proef 1 en proef 2 staat de repressieve veiligheid onder druk doordat de opvolging van de TS2 langer kan duren, of omdat de flexposten niet altijd de uitruk kunnen garanderen. Ook veiligheidsaspecten als de onderlinge bekendheid van de collega’s, kennis van het uitrukgebied, bekendheid met voertuig en materieel, onderhoud en controles, paraatheid en motivatie en kwaliteit vrijwilligers, niet onnodig veel brandweervoertuigen op de weg, en lokale bekendheid staan volgens meerderen onder druk. De wisselende samenstellingen op de wagen vermindert het kwaliteits- en veiligheidsgevoel. De (ontwikkeling van de) technische dienst is nagenoeg gestopt, de werkdruk is hoog. Dit gaat ten koste van onderhoud en daarmee van veiligheid. Kwaliteit staat duidelijk hoog in het vaandel bij Brandweer Gooi en Vechtstreek.

Proef 3 geeft een wat positiever beeld. Sommigen geven aan, dat het 24/7 leveren van de TSFlex en TS6 aandachtspunt is, evenals de langere aanrijtijd. Dit wordt bevestigd uit de harde data (zie proef 3 ANW). Anderen ervaren geen veiligheidsverschil ten opzichte van proef 1 en 2.

E. Tevredenheid klanten

De scores ten aanzien van de (ingeschatte) tevredenheid van klanten (stelling 6) in de drie proeven ontlopen elkaar niet veel. Een belangrijke rode lijn door de respons is, dat de klanten weinig tot niets hebben gemerkt van deze proef; als de brandweer maar komt en hulp kan bieden; en dat klanttevredenheid niet gemeten is in deze proef. Dit laatste is

juist. Aangegeven wordt dat er soms onbegrip is bij de burger over de grotere hoeveelheid voertuigen op een incident, of over overbodige uitrukken.

F. Waarborging werkzaamheden taakveld

Deze stelling geeft een zeer duidelijk verschil tussen de drie proeven. De score is het minst hoog in proef 1. Voor veel taakvelders (afhankelijk van het specifieke taakveld) staan de taken, teamcontacten, klantafspraken en risicobeheersing sterk onder druk. Het werken op een andere locatie brengt meerdere belemmeringen met zich mee. Gezien het feit dat de focus op de repressie lag, is dit ten koste gegaan van het reguliere werk op onder andere TD, Risicobeheersing, ICT gebied. Dit heeft de nodige afzeggingen en verplaatsingen van afspraken opgeleverd, en daarmee soms spanningen en onbegrip veroorzaakt bij gemeenten en externe partners. Het gevolg: veel achterstanden, minder werkoverleg, overuren, kwaliteitsverlies, werkdruk en demotivatie.

In proef 2 is de score wat positiever dan proef 1, maar de lijn blijft ongeveer gelijk. De werkzaamheden van taakvelders staan voor velen flink onder druk. Werkzaamheden op de posten uitvoeren blijkt in de praktijk voor velen - afhankelijk van het type functie - lastiger en verhoogt de werkdruk. Bijhouden van vakbekwaamheid en het (gebrek aan) oefenen worden eveneens genoemd als minpunten. En vrijwilligers voelen dat zij geen uitrukgarantie hebben.

In proef 3 is de score weer positiever. Taakvelders die vaker op posten werden ingezet, en hun werk niet of deels konden blijven uitvoeren (met name preventie en vakbekwaam) hebben meer druk gevoeld tussen hun taakveldwerk en hun aanwezigheid op de posten. Maar meerderen geven aan dat hun werkzaamheden redelijk tot goed gewaarborgd waren. Wat volgens de onderzoeker hieraan heeft bijgedragen, is dat het voor mensen eerder duidelijk was op welke post zij werkzaam zouden zijn, en dat het meer mogelijk was voor roosterplanning - door minder roosterdruk vanwege de aard van proef 3 - om gehoor te kunnen geven aan de wensen en voorkeuren van medewerkers. Dit alles geeft aan dat gewenning aan verandering een belangrijke en belevingsbepalende factor is.

G. Kunnen laten zien vakbekwaamheid

Deze stelling geeft een duidelijk verschil tussen de drie proeven. Bij proef 1 overheerst het (negatieve) gevoel, dat de proef voor de repressieve vaardigheden niets toevoegt. Door het gebrek aan uitrukken waaraan deelgenomen kan worden, en aan oefenen (tijd), daalt de vakbekwaamheid juist. Het gevoel is dat de motivatie van de vrijwilliger - inclusief de motivatie tot oefenen - ook afneemt als de kans op uitruk minder is.

Bij proef 2 is de score minder negatief, maar de lijn hetzelfde. Door TS2 - diensten op de buitenposten zijn er minder oefenmomenten. Dit is ten koste gegaan van de vakbekwaamheid. Ook het oefenen in Hilversum is door de verschillende samenstellingen aanzienlijk lager. Door de proef worden ook werkachterstanden opgelopen.

Bij proef 3 is de score wisselend qua beeld, maar positiever. Sommigen geven aan geen verschil te ervaren, anderen geven aan dat de 24-uurs meer konden oefenen. Meerdere vrijwilligers geven aan, dat zij de mogelijkheid tot inzet positief waarderen. Anderen geven weer aan dat de TS2-geoeffendheid onder druk is komen te staan.

H. Aansluiting bij kernwaarden organisatie

De score voor proef 1 is hier wat lager dan de score voor proef 2 en proef 3. In proef 1 ervaart men teveel afbreuk op de genoemde kernwaarden. Betrouwbaarheid, kwaliteit en voorbereiding op en aanpak in de proef van de organisatie worden kritischer beoordeeld. Hierbij speelt ook de voorbereidingen op de proeven een belangrijke rol, die door

meerderen als te snel en als negatief worden ervaren.

In proef 2 gaat het bij de respondenten duidelijk meer over de inhoud van de proef. De kernwaarden staan voor veel mensen onder druk door de bezettingsknelpunten op de posten, het daardoor niet kunnen uitrusten, gebrek aan oefenen en daardoor aan veiligheid, en taken die blijven liggen.

In proef 3 vormen kwaliteit van leidinggevend en de communicatie, alsmede de deskundigheid met de TS2, gevoelsmatige zorg- en minpunten. De mededeling aan het eind van proef 3 over het nieuwe tijdelijke uitrustsysteem per 1-1-2017 is bij meerderen niet goed gevallen, zowel inhoudelijk als de manier waarop (een week voor de Kerst).

I. Onderlinge samenwerking

Alhoewel proef 3 het hoogste scoort, zijn de verschillen niet heel groot tussen de drie proeven. In proef 1 en 2 stond duidelijk de onderlinge gewenning centraal. Sommigen ervaren de samenwerking met collega's als meerwaarde, waardevol en belangrijk voor het onderlinge begrip. Voor anderen werkt het demotiverend; zij ervaren onderlinge irritaties en een toegenomen kloof tussen vrijwilligers, taakvelders en 24-uurs medewerkers. Het werken op verschillende locaties en met verschillende samenstellingen op de wagens levert deels extra motivatie en voordelen op, maar grotendeels extra druk en afnemende motivatie. De onderlinge verschuivingen van medewerkers en vrijwilligers met verschillende vergoedingen tussen Hilversum en de posten zorgt bij meerderen voor wrijving.

In proef 3 is het beeld wisselend maar positiever. Enerzijds is de samenwerking binnen de posten tussen vrijwilligers, en bij de 24-uurs onderling, groter, evenals de onderlinge samenwerking tussen de verschillende functies. Anderzijds is het algemene regiogevoel nog wat minder aanwezig; de eigen post en eigen taken staan voor velen centraal.

Naast deze analyse per thema uit de vragenlijsten, kunnen ook de volgende onderliggende analyses gemaakt worden.

J. Cultuur

De verschillende posten, en Hilversum, hebben hun eigen cultuur en manier van werken. Voor veel mensen was deze proef een cultuurshock; medewerkers zijn uit hun comfort-zone gehaald. Samenwerking, aansturing, omgaan met verschillende loyaliteiten en duidelijke spelregels vormden soms flinke struikelblokken. Voor de onderzoeker is duidelijk, dat de combinatie van zowel professionele organisatie als vrijwilligersorganisatie, voor veel mensen - met welke achtergrond dan ook - lastig is om effectief in te bewegen en te beïnvloeden. Deze 'werelden' kennen immers eigen beïnvloedingsmanieren en spelregels. Dit vereist zowel een bredere blik dan gemiddeld, als een bredere set aan managementvaardigheden dan gemiddeld. Alhoewel hier al duidelijke en merkbare stappen in zijn gezet - zowel bij managers als professionals - biedt verdere doorontwikkeling nog kansen.

K. Leidinggevenden

De postcoördinatoren en de clusterhoofden vormen samen cruciale ruggengraat binnen de organisatie. Zij zijn immers verantwoordelijk om gezamenlijk - elk met hun eigen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden - te zorgen dat de posten goed functioneren. Deze samenwerking is cruciaal, omdat hier ook twee werelden elkaar raken: de wereld van de vrijwilligersorganisatie en de wereld van de professionele organisatie. Deze samenwerking is ten opzichte van het evaluatieonderzoek van 2014 verbeterd, maar biedt nog ruimte voor verdere doorontwikkeling.

6. Analyse logboeken en meldpuntinformatie

6.1 Informatie logboeken

Het beeld dat uit de logboeken rijst, is volledig overeenkomstig het beeld dat uit de belevingsonderzoeken komt. De logboeken geven een goed operationeel en gedetailleerd beeld op postniveau en soms ook op medewerkersniveau van de dagelijkse gang van zaken en met name van de ervaren vragen en praktische knelpunten. Sommige logboeken worden ook letterlijk ingevuld met de gang van zaken per dag. Gevraagd is aan de medewerkers om in de logboeken praktische aandachtspunten en beleving weer te geven. Vaker genoemde thema's zijn:

- Enthousiasme over ontmoeten van collega's op posten; versterking van het saamhorigheidsgevoel
- Leuk om in Hilversum als vrijwilliger mee te draaien
- Meer aan bod komen als vrijwilliger in proef 3; vaker kunnen uitrukken op de TS6
- Knelpunten dagbezetting (qua functies chauffeur en bevelvoerder) en lastigheid om tijdig vervanging te regelen bij ziekte
- Achterstanden technisch onderhoud en aftanken
- Voertuiglijst wordt niet meer ingevuld
- Onmogelijkheid om op post eigen werk uit te voeren
- Onmogelijkheid om te kunnen oefenen
- Weinig tot geen werkzaamheden op post voor TS2-bemensing
- Individuele roostervragen en -knelpunten
- Vragen en onbegrip over werktijden
- Vragen en onbegrip over (on)evenredige inzet medewerkers
- Vragen en onbegrip over niet gecommuniceerde wijziging uitrukgebieden TS2 en redvoertuig
- Vragen en onbegrip over onbereikbaarheid medewerkers
- Vragen en onbegrip over (niet) uitrukken TSFlex (geen bevelvoerder) terwijl TS2 zaak kon afhandelen
- Vragen en onbegrip over bestellingen die veel meer tijd in beslag nemen
- Achterstanden werkzaamheden; inefficiency in werkzaamheden
- Onderlinge irritaties
- Vragen en knelpunten over overwerkuren en opname vakantiedagen
- Diverse voorbeelden van afnemende motivatie (op oefenavonden)
- Veel vragen en onbegrip over niet-gecommuniceerde praktische werkafspraken en wijzigingen tijdens de proeven
- Noodzaak van post buiten dienst moeten stellen
- Te lang achter elkaar draaien van diensten qua aantal uren
- Vragen en onbegrip over onjuiste meldingen (qua timing) van meldkamer
- Zorg en onbegrip over het niet buiten dienst melden van posten
- Gemis van collega's op werkoverleggen door meedraaien op post
- Praktische vervoersproblemen
- Voorbereiding oefenavonden onder druk
- Onvoldoende (kantoor)personeel aanwezig
- Medewerkers die zich niet aan de afgesproken uren houden om op de post te zijn

6.2 Meldpuntinformatie

Het beeld dat uit de meldpuntinformatie is eveneens volledig overeenkomstig het beeld dat uit de belevingsonderzoeken komt. Door het feit dat vragen en reacties per mail worden gegeven en beantwoord, is er ook meer interactie tussen verschillende personen merkbaar. De meldpuntinformatiemails geven een goed en gedetailleerd beeld op postniveau en vaker ook op medewerkersniveau van de dagelijkse gang van zaken, van ervaren vragen en praktische knelpunten, maar ook van onderling onbegrip. Vaker genoemde thema's zijn:

- Uitspreken van mening, en voorkeur, ten aanzien van bepaalde proef
- Uitspreken van voordeel van twee beroepscollega's op één post die hun werk kunnen doen zonder boodschappen te doen, te sporten of rekening te houden met andere dagindelingen
- Weinig te doen voor 24-uurs op sommige posten; verschillen in mentaliteit of er wel of geen werkzaamheden door de 24-uurs worden opgepakt
- Irritaties omtrent de handelswijze van collega's, waaronder irritatie tussen bevelvoerders en TS2-medewerkers; irritaties over medewerkers die op garantieposten 'de dagen slijten met koffiedrinken, praten, voetballen, film kijken enz.'; irritaties over houding leidinggevenden hierover
- Uitspreken van zorg omtrent veiligheidsrisico's (bijvoorbeeld chauffeurs die de weg of het voertuig onvoldoende kennen)
- Praktische voorstellen en verbetertips
- Neutrale en feitelijke vragen (waaronder verzoeken tot meedraaien in diensten/ op posten)
- Onbegrip en irritaties omtrent het verschil in TS2-start- en eindtijden
- Onbegrip over vrijwilligers die diensten draaien in Hilversum '*die niet goed genoeg bevonden zijn bij ons tijdens sollicitaties*'
- Individuele zorgen en praktische knelpunten
- Roosterverzoeken
- Gevoel dat proef 1 (gedeeltelijk) mislukt is: de dagdienst krijgt niet alle momenten van de dagen en tijden de dienst rond, vraagt of er vrijwilligers aanwezig zijn, die zullen dan op de post moeten zitten omdat de TS snel moet uitrukken.
- Zorg omtrent niet uitvoeren werkzaamheden voertuigcontrole en ademlucht
- Zorg omtrent niet kunnen sporten (verschil taakinfilling taakvelders – 24-uurs)
- Zorg omtrent niet kunnen oefenen
- Zorg omtrent onvoldoende cursus kunnen doorlopen door invulling van diensten op de TS2-posten
- Zorg omtrent niveau vrijwilligers
- Zorg omtrent de onvoldoende nazorg voor vrijwilligers bij inzetten van zelfdoding met een treinongeval
- Instabiliteit MDT-systeem
- Zorg en verbazing omtrent 'loslaten regels' en vermeende kwaliteits- en veiligheidsrisico's.
- Vragen over omgaan met overwerkuren
- Vragen over omgaan met afspraken uit startgesprekken die door drukte niet konden worden nagekomen; vragen over niet kunnen voeren HRM-gesprekken
- Diverse soorten uitrukproblemen wegens onduidelijke werkafspraken

- Zorg bij uitruk omtrent twee inzetssystemen die niet op elkaar afgestemd zijn (systeem Gooi en Vechtstreek en kazerne Anton (volgens Amsterdamse KVT).
- Negatief gevoel over zich als 24-uurs onvoldoende gehoord voelen en herkennen in Nieuwsbrief Doorontwikkeling Repressie; ook meer sturing van het management verlangen.
- Zorg omtrent systematiek van dooralarmeren
- Zorg omtrent ten onrechte niet buiten dienst stellen door een post
- Zorg dat TS-2 veel te weinig wordt meegenomen in belangrijke rondleidingen van plaatsen en/of objecten
- Dankwoord voor meedraaien als vrijwilliger in 24-uursdienst Hilversum
- Zorg en irritaties over ‘gesjoemel’ met uitrukken
- Ervaringen vanuit roosterplanning

Daarnaast is de meldpuntinformatie ook als algemene informatieverspreiding gebruikt. Zo is de Nieuwsbrief Belevingsonderzoek verspreid, de Nieuwsbrief Doorontwikkeling Repressie, en diverse organisatiebrede informatie. In de meldpuntinformatie is ook een enquête opgenomen (overzicht WMMN), een vraag en antwoordlijst proef 1 (6 april 2016) en diverse urenregistratieformulieren garantiepost (9) en TS2 post (4). Uit deze urenregistratieformulieren blijkt, dat er een grote variatie bestaat tussen taakvelden en uren voor niet-repressieve activiteiten. De meeste formulieren laten een sterke nadruk op de taakvelden zien, maar er zijn ook formulieren waarbij de niet-repressieve uren een beduidend groter percentage kennen, en in enkele gevallen sterk uitstijgen boven de taakvelden.

Daarnaast zijn vragenlijsten ten behoeve van roosterplanning opgenomen. Deze geven in hoofdlijnen het volgende beeld.

- Normaal plant roosterplanning voor de 24-uursdienst en de TS2 dagdienst en TS2 vrijwilligers. In proef 1 is ook sprake van planning voor de garantieposten.
- Roosterplanning houdt rekening met de ATB, roosterregelingen, 24/7 termijnen, hoeveel en hoe vaak er dienst wordt gedraaid, en bewaakt de regels.
- Roosterplanning heeft te maken met verschillende culturen, wensen en belangen van de mensen.
- Het proces aan de voorkant was niet goed georganiseerd. Er was bij roosterplanning onvoldoende beeld van de functies en de afspraken die er waren. In de samenwerking rondom de planning was er soms een verschil van mening / interpretatie van de (proces) afspraken. Het niet op papier hebben staan van de (proces)afspraken is een leerpunt.
- Het is belangrijk dat er een goed systeem is dat het inschrijven voor diensten en plannen mogelijk maakt. Nu is er veel verschil voor de TS2 diensten óf voor 24-uursdiensten.
- In de loop van de tijd is de aanvankelijke weerstand bij medewerkers wat afgenomen en begon men te wennen. Ook de samenwerking en afstemming tussen roosterplanning en alle medewerkers is positief toegenomen.
- Leidinggevendenden leken het zeker op het begin lastig te vinden ‘hun’ medewerkers ‘kwijt’ te zijn aan garantieposten. Dat maakt dat het voor medewerkers lastiger was zich aan te passen aan een nieuwe manier van werken.

- Structurele afspraken tussen leidinggevende en medewerkers m.b.t. de vaste vrije vrijdag worden gemist. Daarnaast zijn er veel ‘verworven rechten’ (zoals bijvoorbeeld: hond uitlaten tussen de middag en kinderen naar school brengen). Dat lijkt door weinig controle/afstemmen te komen. Medewerkers werken op zoveel verschillende plekken dat dat wellicht niet altijd zichtbaar is.
- Proactieve houding van de leidinggevenden en van medewerkers ten aanzien van roostervraagstukken wordt gemist.
- De insteek was niet om vrijwilligers in te zetten op de garantiëposten, maar dit bleek vaker nodig dan de bedoeling was. Mensen kunnen niet vijf dagen per week ingeroosterd worden. Daarnaast is er onvoldoende overzicht wanneer mensen vrije dagen, en niet-verplaatsbare afspraken hebben. Hierover lijkt niet altijd goed overlegd tussen medewerkers en leidinggevenden om samen te zoeken naar oplossingen en de juiste prioriteiten te stellen.
- Er is een duidelijk verschil merkbaar tussen de vrijwilligers van de diverse posten.
- *Het alleringewikkeldste is dat je met dezelfde mensen allerlei verschillende zaken moet regelen. Mensen hebben allerlei functies en rollen, waarbij iedereen ook nog eens eigen belangen heeft. Voor mij is alles even belangrijk en iedere post gelijk, maar zo werkt het in de praktijk niet. Het is zichtbaar geworden dat iedereen zijn eigen post goed wil ‘regelen’ en het vaak zo werkt dat diegene die het eerst vraagt het als eerst voor elkaar heeft. Dit zorgt ervoor dat je voor garantiëposten en TS2 soms in elkaars vaarwater zit. Je vist uit dezelfde vijver voor alle gaten die er vallen.*
- Door de proeven zijn mogelijk vrijwilligers wel minder bereidwillig geworden.

6.3 Analyse

Uit de logboeken en de meldpuntinformatie rijst het volgende beeld:

1. Proef 1 is, achteraf gezien, voortvarend maar voor velen te snel gestart; medewerkers en vrijwilligers hadden relatief weinig gewenningstijd. Deze gewenning blijkt belangrijk voor de aanpassing aan een nieuwe werkwijze. Dit heeft veel operationele vragen en weerstand bij meerderen opgeleverd. Aandacht voor deze vereiste gewenning is een belangrijke succesfactor.
2. Roosterplanning heeft te maken met een veelheid aan deelbelangen van alle medewerkers en leidinggevenden. Het zicht op de medewerkers in betaalde dienst is goed; evenals hierdoor de toepassing van de Arbeidstijdenwet. De systematiek van het bijhouden van informatie inzake de Arbeidstijdenwet voor vrijwilligers is aanwezig; de uitvoering (door vrijwilligers en postcoördinator) loopt echter nog onvoldoende. Hierdoor kan voor het vrijwilligersdeel roosterplanning nog geen rekening houden met de Arbeidstijdenwet. Roosterverzoeken die buiten roosterplanning om gaan, beperken het zicht voor roosterplanning; centrale regie is er niet. Dit zijn factoren die nog winst betekenen voor de doorontwikkeling van roosterplanning.
3. De veranderbereidheid binnen de organisatie is minder hoog. Alhoewel een kleiner aantal mensen verandering positief benadert, staan veel medewerkers en vrijwilligers behoorlijk onwennig tegenover verandering. Het omgaan met veranderingen kost veel mensen moeite. Er wordt erg veel gevraagd naar en uitgegaan van afspraken, instructies en procedures. Het maken en nakomen van afspraken en regels wordt erg belangrijk gevonden. Afwijkingen van de gebruikelijke werkwijze vraagt veel gewenning. Dit zegt wat over de organisatiecultuur, die minder veranderingsgericht is.

Dit versterkt het belang van (nog meer) sturen op draagvlak en gewenning. Dit heeft de afgelopen paar jaar resultaat opgeleverd; deze lijn kan onverminderd worden doorgezet en daar waar nodig geïntensiveerd.

4. Er wordt veel gesproken in termen van ‘de vrijwilligers’, ‘de 24-uurs’, ‘de taakvelders’, ‘de TS2-ers’, ‘Hilversum’, ‘de posten’, maar weinig in termen van gezamenlijke collega’s. Er is opvallend veel ‘wij’ versus ‘zij’ te horen en te lezen: wij als vrijwilligers, wij als 24-uurs, wij als professionals. De samenwerkingsgedachte en de regiogedachte zijn de afgelopen paar jaar toegenomen, maar kent tegelijkertijd nog ruimte en noodzaak voor verdere doorontwikkeling.
5. Uit de informatie blijkt veel wederzijds onbegrip tussen mensen. Daadwerkelijke dialoog blijft vaker afwezig; het aanspreken van collega’s en geven en ontvangen van feedback wordt lastiger bevonden en vraagt gewenning.
6. Het actief sturen op verbinding tussen de professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie is een belangrijke succesfactor gebleken. Thans is het zaak, deze ingezette lijn vast te houden en daar waar op onderdelen noodzakelijk, te intensiveren.
7. Op veel posten is niet alle informatie aanwezig die vanuit het regiokantoor is verspreid. De door Brandweer Gooi- en Vechtstreek ontwikkelde responsive website en communicatie-app. zullen hier naar verwachting een positieve bijdrage aan leveren.

Uit deze analyse, en uit de analyse vanuit de drie belevingsonderzoeken blijkt, dat de effectiviteit van het uiteindelijke uitruksysteem, niet alleen afhankelijk is van het uitruksysteem zelf.

De randvoorwaarden op het gebied van kwaliteit van de leidinggevendenden, verandermanagement, veranderingsbereidheid, wederzijds begrip en samenwerking, en verbinding tussen de professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie, worden eveneens noodzakelijk geacht voor het welslagen van het uiteindelijke uitruksysteem. Deze randvoorwaarden hebben in de afgelopen paar jaar een duidelijk positieve invloed gehad op de interne verhoudingen en samenwerking. Deze lijn is effectief en dient te worden bewaard, bewaakt en daar waar nodig geïntensiveerd.

7. Passendheid binnen kaders

Bij de toetsing van de passendheid van de onderzoeksresultaten aan de kaders (zie hoofdstuk 3) zijn de resultaten als volgt.

A. Normtijden

Opkomst

Het gemiddelde van proef 1 is 67,3% binnen de normtijd en 32,7% buiten de normtijd.

Het gemiddelde van proef 2 is 69% binnen de normtijd en 31% buiten de normtijd.

Het gemiddelde van proef 3 is 62% binnen de normtijd en 38% buiten de normtijd.

De resultaten van proef 1 en proef 2 liggen op gelijk niveau. De resultaten van proef 3 lopen hier wat op achter. De beperkingen van de vergelijkbaarheid zoals omschreven in paragraaf 4.2. dienen hierbij in acht te worden genomen.

Meldkamer

Het gemiddelde van proef 1 is 53,5% binnen de normtijd en 46,5% buiten de normtijd.

Het gemiddelde van proef 2 is 56% binnen de normtijd en 44% buiten de normtijd.

Het gemiddelde van proef 3 is 55,5% binnen de normtijd en 44,5% buiten de normtijd.

Aangezien de verkregen selectie van data op prio1 niet dezelfde en brede basis vormt waarop Brandweer Gooi en Vechtstreek haar uitruk cijfers en percentages baseert, kunnen deze ten principale niet vergeleken worden met de regulier gehanteerde cijfers van Brandweer Gooi en Vechtstreek. De verkregen data over de drie proeven laten zich ook niet zonder meer met elkaar vergelijken. Toetsing aan referentiecijfers is derhalve niet mogelijk.

B. Behoud van alle posten

Alle drie proeven zijn uitgegaan van uitrukken vanuit de bestaande posten. In deze voldoen alle drie de proeven aan het toetsingscriterium van behoud van alle posten.

Daarnaast wordt het behoud van een post voor een belangrijk deel bepaald door de continuïteit van een post nader te analyseren. Deze continuïteit van een post wordt voor een belangrijk deel bepaald door het aantal vrijwilligers, de motivatie van de vrijwilligers en de opkomst van de vrijwilligers bij uitruk. Gebleken is uit het belevingsonderzoek, dat een meerderheid van alle posten te kampen heeft met een afnemend aantal vrijwilligers, een krapte aan vrijwilligers en meer specifiek een krapte aan voldoende functies van chauffeur en/of bevelvoerder, en met de moeilijkheid om nieuwe vrijwilligers te werven en te binden. Dit is niet specifiek aan Brandweer Gooi en Vechtstreek gebonden maar vormt landelijke tendens. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn:

- Brede maatschappelijke tendens van vrijwilligers die meer keuzemogelijkheden en verplichtingen hebben en eigen afwegingen maken, dus minder automatisch voor vrijwilligerswerk, waaronder de brandweerorganisatie, kiezen.
- Niet elke vrijwilliger werkt meer in het dorp waar hij/zij ook woont.
- Steeds hogere (opleidings-)eisen om als vrijwilliger bij de brandweer te werken, zowel tijdens de selectieprocedure als qua inzet en oefenen. De opleidingsduur van twee jaar kan ook meespelen. Het vrijblijvende van vrijwilligerswerk is er af, het is nauwelijks vrijwilligerswerk meer.

- De komst van de TS2 heeft voor veel vrijwilligers de kans op échte uitruk en voor hen betekenisvolle inzet sterk verminderd. De snelheid van de TS2 maakt dat voor veel (niet alle) posten de TS4/Flex ‘voor niets’ aansluit. Vaak heeft de TS2 de situatie dan reeds opgelost. Dit werkt voor het merendeel van de vrijwilligers demotiverend.
- Gevoelde druk bij vrijwilligers bij uitruk ten aanzien van de eigen werkgever of de eigen onderneming – zeker in economisch magerder tijden.

Daarnaast geldt specifiek voor Brandweer Gooi- en Vechtstreek:

- Communicatie en verwachtingsmanagement naar posten en vrijwilligers zijn de afgelopen periode merkbaar verbeterd, maar blijven noodzakelijk.
- Inzet op verdere verbinding tussen beroepsorganisatie cq. ‘Hilversum’ en vrijwilligersorganisatie cq. posten is de afgelopen periode merkbaar verbeterd, maar blijft noodzakelijk.

In proef 1 met de garantieposten voelden veel vrijwilligers zich door de gekozen systematiek niet meer nodig en welkom, dat werkte negatief voor de motivatie. Als de Flexpost geen opkomst kon garanderen, dan werd de TS2 ondersteund door een TSFlex vanuit één van de vier garantieposten.

In proef 2 waren de vrijwilligers meer nodig; extra inhuur vanuit Hilversum om de bezetting te garanderen was mogelijk.

In proef 3 waren de vrijwilligers het meest nodig, dat gold met name in de ANW situatie. Dit geeft de meeste motivatie en bindingskracht vanuit de vrijwilligers. Hier is de inzet van de TS2 met TS4/Flex overdag leidend, en voor de ANW situatie de TS6. De motivatie van vrijwilligers hangt dus voor een belangrijk deel af van hun mogelijkheid tot inzet.

Uit alle drie proeven blijkt de noodzaak tot het versterken van het aantal vrijwilligers in het algemeen maar specifiek het aantal functies van bevelvoerder en chauffeur en het verder versterken van de aandacht voor en de binding van vrijwilligers aan de brandweerorganisatie. Dat geldt voor de meeste posten, zeker in aanmerking genomen dat de dalende maatschappelijke tendens ten aanzien van vrijwilligers zich zal doorzetten. Op deze wijze kan de continuïteit van de posten worden gewaarborgd.

In proef 3 voelden de vrijwilligers zich het meest nodig en was de kans op gevoelde echte uitruk het grootst. Deze zaken zijn in proef 1 het minst aanwezig, en proef 2 scoort hier tussenin. Proef 3 scoort, vanwege de TS6 op de ANW situatie, beter wat betreft binding van de vrijwilligers en daarmee continuïteit van de posten, duidelijk beter dan proef 1 en beter dan proef 2.

C. Beleving binnen de organisatie

Uit de drie belevingsonderzoeken per proef komt een duidelijk beeld ten aanzien van de beleving van de mensen. Proef 3 geeft het hoogste resultaat qua positieve beleving van de respondenten; proef 1 het laagst (zie hoofdstuk 5), proef 2 scoort hier tussenin. Deze scores zijn relatief positiever dan puur getalsmatig beschouwd, gelet het feit dat Brandweerorganisaties een sterke cultuur hebben en relatief minder gemakkelijk veranderen.

Op stelling 3 na (*Deze proef geeft antwoord op: ‘de burger heeft recht op de snelste hulp’*) zijn alle scores in proef 3 hoger dan de scores in proef 1 en proef 2. Hierdoor is sprake van een zeer duidelijk en consistent belevingsbeeld ten gunste van proef 3.

Naast de getalsmatige scores, komt ook in de opmerkingen die door de respondenten in het onderzoek zijn gemaakt - zowel in de vragenlijsten als in de gesprekken - de voorkeur voor proef 3 ten opzichte van proef 2 en proef 1 naar voren.

D. Kostenefficiency

Bij het criterium van kostenefficiency is niet uitgegaan van de feitelijk gemaakte kosten per proef- deze cijfers behoorden niet bij de verkregen harde data - , maar van de structurele directe kostenverschillen tussen de systematiek van de drie proeven in hoofdlijnen.

Proef 1 en proef 2 zijn blijven uitgaan van de inzet van de TS2 en TS4/Flex. Hierbij worden de posten ondersteund, bij te krappe bezetting cq. indien niet tot uitruk door de posten met de TS4/Flex kon worden overgegaan. Deze ondersteuning vond plaats hetzij door de inzet van de garantieposten, hetzij door extra inhuur. Voor een zuivere vergelijking van kosten zouden deze werkachterstanden ook vertaald moeten worden in kosten voor benodigde extra inhuur om deze achterstanden in te lopen. Onduidelijk is, wat de exacte omvang is geweest van de inzet van extra uren en van opgelopen werkachterstanden in elke proef, en welke eventuele kosten hieraan zijn verbonden.

Wel is duidelijk, dat zowel proef 1 als proef 2 een gedeeltelijke verschuiving heeft plaatsgevonden van de inzet van vrijwilligers naar de inzet van medewerkers in betaalde dienst. Voor een zuivere vergelijking zouden voor de taakvelders de uren voor uitruk en de uren voor opgelopen werkachterstanden vertaald moeten worden in benodigde uren extra inhuur. Deze uren en kosten zijn niet bekend.

In proef 3 is, ten opzichte van de reguliere situatie en ten opzichte van proef 1 en proef 2, afgeweken van het TS2/TSFlex concept door in de ANW situatie puur met vrijwilligers op de TS6 te rijden. Hierdoor zou, bij structurele keuze voor proef 3, een forse verschuiving plaats vinden van de inzet van 24-uurs beroepspersoneel naar vrijwilligers. Dit zou aanzienlijke structurele besparingen opleveren, aangezien de 24-uurs medewerkers (met wellicht nog uitzondering voor de post Hilversum die van oudsher een beroepspost is) niet meer in de ANW situatie ingezet zou hoeven worden.

De extra kosten voor vrijwilligers worden hier niet meegerekend, aangezien deze niet sec aan de systematiek van proef 3 toe te rekenen vallen, maar voor de brandweerorganisatie in zijn algemeen gelden (zie paragraaf 7.1 ad B.). Uit oogpunt van kostenefficiency, uitgaande van vergelijk in hoofdlijnen van de directe kosten voor inhuur (1) en van het aantal vereiste betaalde medewerkers (2), is de systematiek van proef 3 veel kostenefficiënter dan proef 2 en proef 1. Exacte berekening (incl. overhead) is vereist voor concreet financieel inzicht.

E. Kaders Arbeidstijdenwet

De toetsing aan de kaders van de Arbeidstijdenwet is deels mogelijk, deels niet mogelijk gebleken. Onderzoekstechnische complexiteit vormt het feit, dat Brandweer Gooi en Vechtstreek thans onvoldoende volledig harde data bezit en/of gebruikt van met name de vrijwilligers, en van de vrijwillige activiteiten van de medewerkers in dienst.

Roosterplanning houdt van de vaste medewerkers wel rekening met de Arbeidstijdenwet, roosterregelingen, 24/7 termijnen, hoeveel en hoe vaak er dienst wordt gedraaid, en bewaakt de regels.

Inhoudelijke complexiteit bij deze kaders vormt het feit, dat veel vrijwilligers van Brandweer Gooi en Vechtstreek ook arbeidsbetrekkingen en vrijwilligerswerkzaamheden bij andere werkgevers en organisaties hebben, die zowel feitelijk als juridisch meewegen. Ook zijn er meerdere medewerkers in dienst bij Brandweer Gooi en Vechtstreek die naast hun formele dienstbetrekking, ook als vrijwilliger werkzaam zijn bij Brandweer Gooi en Vechtstreek. Ook zijn er medewerkers in dienst bij Brandweer Gooi en Vechtstreek die naast hun formele dienstbetrekking, ook als vrijwilliger werkzaam zijn bij een andere brandweerorganisatie dan Brandweer Gooi en Vechtstreek. De kaders gesteld door de Arbeidstijdenwet vormen dus wèl (wettelijk verplicht) toetsingscriterium, maar dit toetsingscriterium kom voor het onderzoek niet volledig worden geoperationaliseerd.

De op moment van schrijven reeds lopende inventarisatie en update van deze vrijwilligersgegevens zal naar verwachting de passendheid aan de kaders van de Arbeidstijdenwet verhogen. Op dat moment kan ook volledig duidelijk worden, uitgaande van deze passendheid, of de huidige formatie toereikend is en wat de eventuele extra benodigde formatie is.

8. Conclusies

1. De proeven zijn geslaagd in die zin, dat deze veel bruikbare harde en zachte informatie hebben opgeleverd. Deze informatie biedt goed inzicht in alle zaken en thema's die spelen rond de diverse uitruksystemen in het bijzonder, maar ook in de organisatie in het algemeen. De organisatie heeft een merkbare positieve stap gezet ten opzichte van het evaluatieonderzoek van enkele jaren geleden; thans is het zaak deze ontwikkeling niet alleen trachten vast te houden maar verder door te ontwikkelen.
2. De drie belevingsonderzoeken geven een duidelijk beeld van de beleving per afzonderlijke proef. Hierbij scoort proef 3 het hoogst qua waardering, proef 1 het laagst, en proef 2 valt hier tussenin. Deze scores kunnen in het licht van een organisatiecultuur die van oudsher moeilijker te veranderen is, positiever worden beschouwd. Hierbij gelden meerdere nuances en beperkingen ten aanzien van de onderlinge vergelijkbaarheid.
3. De analyse van de harde data per afzonderlijke proef geeft een beeld omtrent de normtijden. Hierbij scoren proef 1 en proef 2 qua normtijden wat beter dan proef 3. Hierbij gelden meerdere nuances en beperkingen ten aanzien van de onderlinge vergelijkbaarheid. De cijfers kunnen overigens, vanwege een andere grondslag, ten principale niet vergeleken worden met de regulier gehanteerde cijfers van Brandweer Gooi en Vechtstreek.
4. De analyse van de harde data per afzonderlijke proef geeft een specifiek beeld omtrent de normtijden per afzonderlijke post. Hierbij gelden meerdere nuances en beperkingen ten aanzien van de onderlinge vergelijkbaarheid, waaronder het aantal beschikbare vrijwilligers gemeten aan de norm van 250%.
5. Meerdere posten hebben te kampen met een gebrek aan (tijdige opkomst van) vrijwilligers. Het aantal vrijwilliger en de motivatie van vrijwilligers, staan beiden onder druk en behoeven beiden aandacht.
6. De analyse van de harde data per afzonderlijke proef geeft een specifiek beeld omtrent de normtijden (verwerkingstijden) van de meldkamer. Hierbij is sprake van een constante score gedurende de drie proeven. Hierbij gelden meerdere nuances en beperkingen ten aanzien van de onderlinge vergelijkbaarheid.
7. Uit oogpunt van kostenefficiency, uitgaande van vergelijk in hoofdlijnen van de directe kosten, wordt proef 3 aanzienlijk kostenefficiënter ingeschat dan proef 2 en proef 1. Dit betreft met name het verschil in directe benodigde kosten voor vast personeel.
8. De kaders van de Arbeidstijdenwet zijn voor de mensen die in dienst zijn wel in actief beeld bij (roosterplanning van) Brandweer Gooi en Vechtstreek, maar voor de vrijwilligers(activiteiten) nog niet. De huidige inventarisatie en update van deze vrijwilligersgegevens zal hier naar verwachting verbetering in brengen en concreet beeld geven van de eventuele extra formatiebehoefte.
9. De ruimte voor effectieve en regiobrede roosterplanning kent thans nog meerdere belemmeringen. Hier liggen kansen voor verdere ontwikkeling en verder maatwerk.
10. Effectmetingen in termen van klanttevredenheid vinden niet (meer) plaats door Brandweer Gooi en Vechtstreek. Dit maakt analyses en afwegingen omtrent inzetmanieren en kwaliteit uiterst lastig. Dit is overigens niet specifiek gebonden aan Brandweer Gooi en Vechtstreek, maar vormt inhoudelijk een landelijke discussie.

11. De randvoorwaarden op het gebied van kwaliteit van de leidinggevenden, verandermanagement, veranderingsbereidheid, wederzijds begrip en samenwerking, en verbinding tussen de professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie, worden noodzakelijk en cruciaal geacht voor het welslagen van het uiteindelijke uitruksysteem. De huidige ingezette koers op deze randvoorwaarden heeft de afgelopen jaren resultaten opgeleverd en dient bewaard en daar waar nodig geïntensiveerd te worden.
12. De cultuur van brandweerorganisaties in het algemeen, waaronder Brandweer Gooi en Vechtstreek, is minder veranderingsgericht. Veel mensen hebben behoefte aan koersduidelijkheid en heldere regels. Aandacht voor duidelijkheid, gewenning, draagvlak, dialoog en stimuleren van wederzijdse afstemming en feedback zijn hierbij belangrijke succesfactoren. Hier liggen kansen voor verdere ontwikkeling.
13. Het actief sturen op verbinding tussen de professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie is een belangrijke succesfactor en heeft de afgelopen paar jaar tot merkbare verbetering geleid. Thans is het zaak, deze ingezette lijn vast te houden en daar waar op onderdelen noodzakelijk, te intensiveren.
14. De regiogedachte en de samenwerkingsgedachte zijn binnen Brandweer Gooi en Vechtstreek toegenomen ten opzichte van enkele jaren geleden, maar behoeven nog verdere ontwikkeling.
15. Er liggen verdere kansen in het doorontwikkelen van het samenspel tussen postcoördinatoren en clusterhoofden - cruciale verbinding tussen professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie.

Bijlagen

Kader

Ad A. Normgetallen cq. kaders Brandweezorg (zie pagina 6)

De normgetallen Brandweezorg zijn als volgt, conform uitgangspunten Brandweer Gooi en Vechtstreek, geoperationaliseerd:

1. Norm van basisbrandweereenheid bestaande uit een bevelvoerder, een chauffeur, tevens voertuigbediener, en twee ploegen van twee manschappen. Hierbij wordt de normtijd gemeten van de wagen die aanvult tot de volledige basisbrandweereenheid, cq. van de tweede wagen (tenzij wordt uitgerukt met de TS6).

Variabele voertuigbezetting en normtijden

Het concept van variabele voertuigbezetting in Gooi en Vechtstreek gaat er vanuit dat de basisbrandweezorg door een TS2 en TS4 samen wordt verzorgd. Het is dus niet alleen van belang wanneer de eerste eenheid ter plaatse is, maar met name of de tweede eenheid binnen de gestelde normtijd na de eerste eenheid ter plaatse is. In de ANW situatie bij proef 3 wordt uitgegaan van de TS6.

2. Bij uitruk door twee eenheden: normtijd van 13 minuten voor incidentcategorie 'Brand' en 'Alarm Brand' vanaf binnenkomst melding bij Meldkamer. Hierbij gelden tussennormen van 8 minuten vanaf binnenkomst melding bij meldkamer voor de eerste eenheid, en van 5 minuten voor de tweede eenheid na aankomst van de eerste eenheid.
3. Bij uitruk door twee eenheden: normtijd van 20 minuten voor incidentcategorie 'Ongeval' en 'Dienstverlening' en 'Leefmilieu' vanaf binnenkomst melding bij meldkamer. Hierbij gelden tussennormen van 15 minuten vanaf binnenkomst melding bij meldkamer voor de eerste eenheid, en van 5 minuten voor de tweede eenheid na aankomst van de eerste eenheid.
4. Voor TS6: normtijd van 8 minuten voor incidentcategorie 'Brand' en 'Alarm Brand' vanaf binnenkomst melding bij meldkamer.
5. Voor TS6: normtijd van 15 minuten voor incidentcategorie 'Ongeval' en 'Dienstverlening' en 'Leefmilieu' vanaf binnenkomst melding bij meldkamer.
6. Norm voor de verwerkingstijd van de meldkamer van maximaal 2 minuten voor meldingen OMS. Deze verwerkingstijd van de meldkamer maakt immers tijdtechnisch onderdeel uit van de normtijden voor uitruk.
7. Norm voor verwerkingstijd meldkamer van maximaal 1 minuut voor alle overige meldingen. Deze verwerkingstijd meldkamer maakt immers tijdtechnisch onderdeel uit van de normtijden voor uitruk.

Cijfers niet vergelijkbaar

De verkregen selectie van data op prio1 vormt niet dezelfde en brede basis waarop Brandweer Gooi en Vechtstreek haar uitruk cijfers en percentages baseert. De verkregen cijfers bieden vanuit onderzoeksperspectief nader inzicht, maar kunnen ten principale niet vergeleken worden met de regulier gehanteerde cijfers van Brandweer Gooi en Vechtstreek.

Bronnen

- Belevingsonderzoek Proef 1, Fazili Consulting, 2016
- Belevingsonderzoek Proef 2, Fazili Consulting, 2016
- Belevingsonderzoek Proef 3, Fazili Consulting, 2017
- Commentaar op Rapport Variabele Voertuigbezetting en de eerste vijf minuten; NVVK, 2014
- Eindrapport Beoordelingskader Effecten Variabele Voertuigbezetting; WODC /Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2014
- Harde data Brandweer Gooi en Vechtstreek, uit Safety Portal, periode 04-04-2016 t/m 01-01-2017
- Logboeken Proef 1, Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2016
- Logboeken Proef 2, Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2016
- Logboeken Proef 3, Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2017
- Meldpuntinformatie, Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2016 - 2017
- Rapport Variabele Voertuigbezetting en de eerste vijf minuten; Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2013
- Sneller en slimmer bij incidenten; Modulair Variabele Voertuigbezetting Brandweer Gooi en Vechtstreek, 2013