

# Veiligheidsregio in-zicht 2013

Basisvoorzieningen op orde



# Voorwoord

---

## Inleiding

Voor u ligt een overzicht van de prestatie-indicatoren en kengetallen van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord over het jaar 2013. 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.....	4
2. Regionale Brandweer .....	9
3. GHOR .....	17
4. Gemeenschappelijke Meldkamer .....	20
5. Veiligheidsbureau .....	27

# 1. Ambulancezorg 2013

## 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 ●	<i>Responstijd is licht verbeterd met het teruglopen van de MKA-tijd. DIA lijkt duidelijk positief effect te hebben.</i>
	Vakbekwaamheid ●	<i>Niet alle langdurig zieken kunnen het scholingsprogramma volledig volgen. Voor hen wordt bij reïntegratie maatwerk geleverd.</i>
	Materieel ●	<i>MDT's leveren steeds vaker problemen op, vervangingstraject is gestart.</i>
	Planvorming ●	<i>Convenanten met buurregio's moeten herzien worden. Taakkaarten OvdG komen beschikbaar voor bemanningen.</i>
Planbare ambulancezorg ●	Bezetting ●	<i>Cf spoedeisende AZ</i>
	Tijden ●	<i>Nog geen norm voor gesteld</i>
	Vakbekwaamheid ●	<i>Cf Spoedeisende AZ</i>
	Materieel ●	<i>Cf spoedeisende AZ</i>
	Planvorming ●	<i>Geen schriftelijke afspraken met de ziekenhuizen voor besteld vervoer, deze worden ook niet gemist.</i>

### Ambulancezorg herstel

Analyse en onderzoek ●	Planvorming ●	
	Uitvoering ●	<i>2 mono-evaluaties uitgevoerd</i>
	Borging verbeteracties ●	

## 1.2. Kritische prestatie-indicatoren

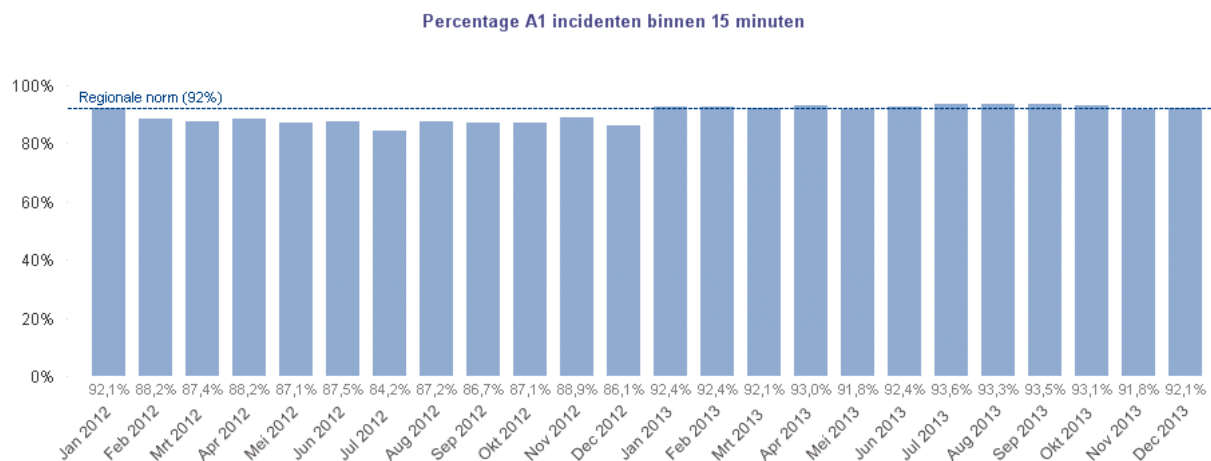
KPI	Prestatie	Norm	2013	Toelichting
Bij minstens 92% van de A1-incidenten is de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse.		≥ 92%	92,6%	<i>Responstijd is licht verbeterd met het teruglopen van de MKA-tijd. DIA lijkt duidelijk positief effect te hebben.</i>
In alle gemeenten is bij minstens 84% van de A1-incidenten de eerste ambulance binnen 15 minuten ter plaatse.		19 / 19	18 / 19	<i>Idem.</i>

## 1.3. Kengetallen

Kengetallen RAV	2013	Toelichting
Aantal ritten A1	23.669	
Aantal ritten A2	8.759	
Aantal ritten B (besteld vervoer)	14.497	
Aantal declarabele- en EHBO-ritten	37.406	
Percentage A1 van de spoedritten	79%	
Aantal reanimaties gestart	303	
Gemiddelde responstijd A1 (mm:ss)	10:15	
- Gemiddelde meldkamertijd A1 (mm:ss)	1:39	
- Gemiddelde uitruktijd A1 (mm:ss)	0:50	
- Gemiddelde rijtijd A1 (mm:ss)	7:44	
Aantal mono evaluaties	2	

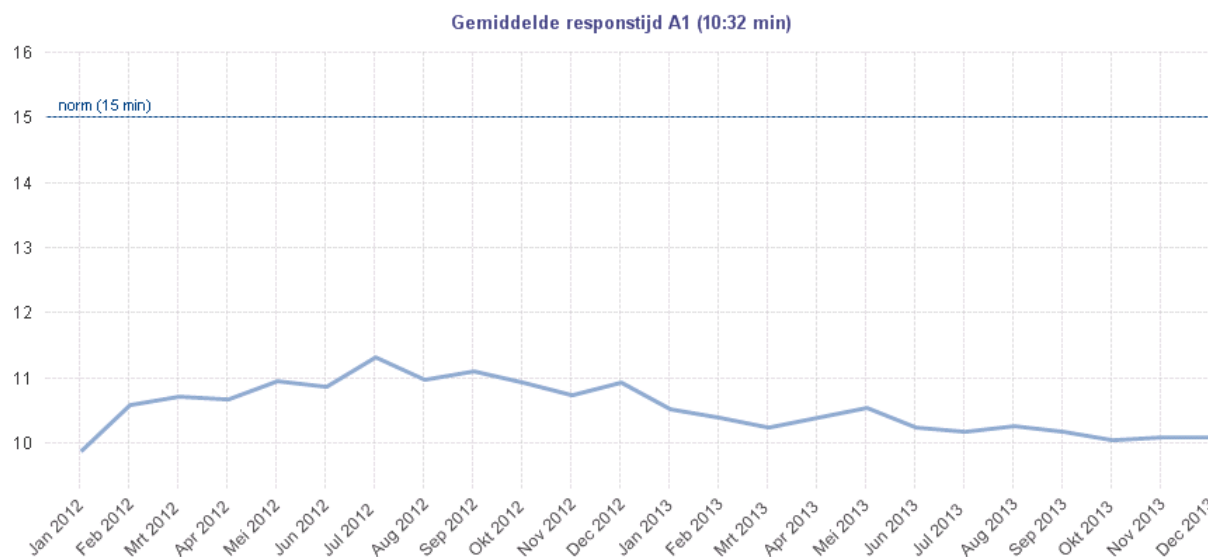
## 1.4. Analyse

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



Het percentage van de A1-incidenten waarbij de ambulance binnen 15 minuten ter plaatse was, is met een percentage van 92,6% over het jaar 2013 voor het eerst boven de 92% norm gekomen. Deze verbetering kan toegeschreven worden aan 1) de invoering van DIA (sneller ter plaatse) 2) het maken van een opschoonslag in de registratie van gegevens (en rittijden) in de Opencare database (prestatie wordt beter/correct gemeten) en 3) een scherpere omschrijving van de prestatie (op welke ritten is de te leveren prestatie van toepassing).

### Gemiddelde responstijd op A1-incidenten



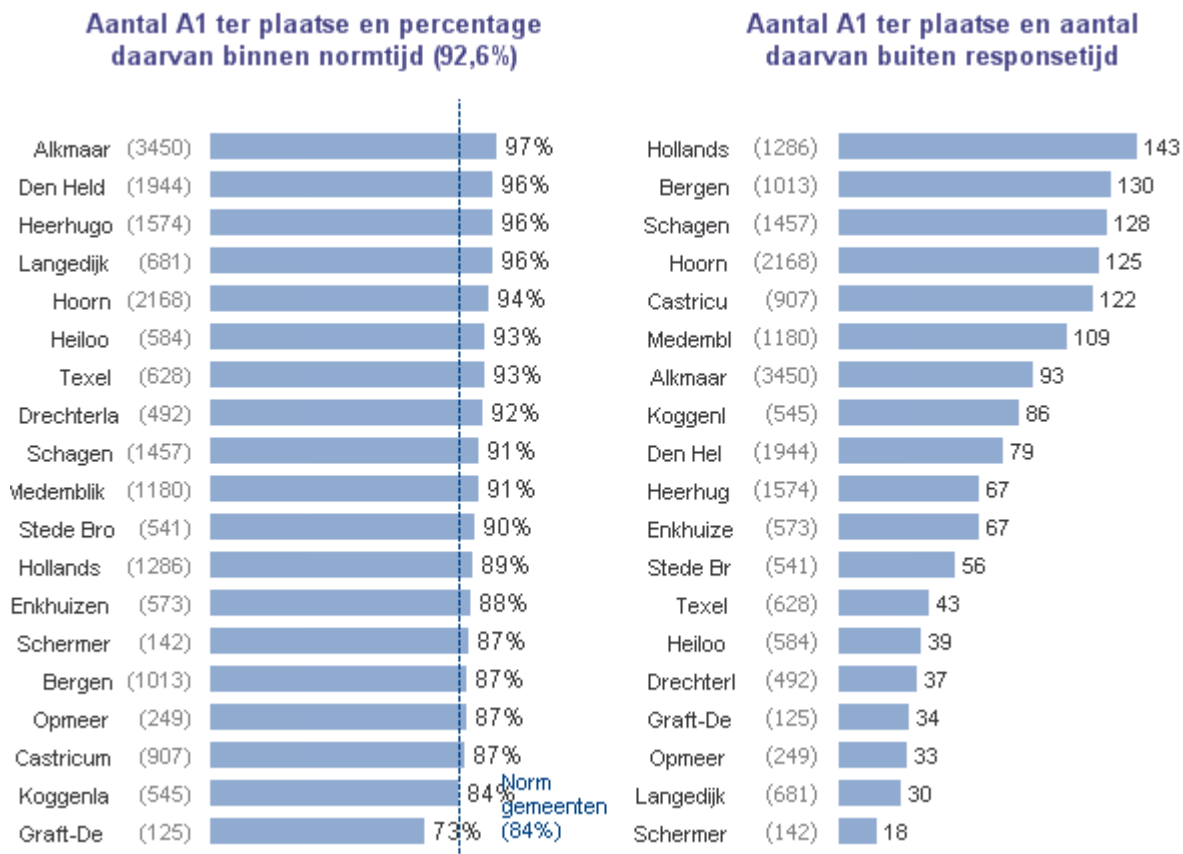
De responstijd is gedaald in lag in het laatste trimester van 2013 op gemiddeld 10:06 mm:ss.

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

	ProQA	% Binnen normtijd (regionorm=92%)	# Ritten A1 tp	Gemiddelde Verwerkingstijd	Gemiddelde Uitruktijd	Gemiddelde Rijtijd	Gemiddelde Responstijd
		<b>92,6%</b>	<b>6523</b>	<b>1:17</b>	<b>0:51</b>	<b>7:55</b>	<b>10:06</b>
Ambulancezorg A1	Echo	96,3%	108	0:55	0:48	7:12	9:10
Ambulancezorg A1	Delta	93,1%	1930	1:16	0:54	7:56	10:09
Ambulancezorg A1	Charlie	91,1%	899	1:22	0:51	8:15	10:35
Ambulancezorg A1	Bravo	91,0%	842	1:26	0:52	8:14	10:35
Ambulancezorg A1	Alpha	86,9%	84	1:23	0:49	8:37	10:49
Ambulancezorg A1	Omega	100,0%	7	1:08	0:32	8:04	9:45
Ambulancezorg A1	-	93,1%	2787	1:15	0:49	7:43	9:48

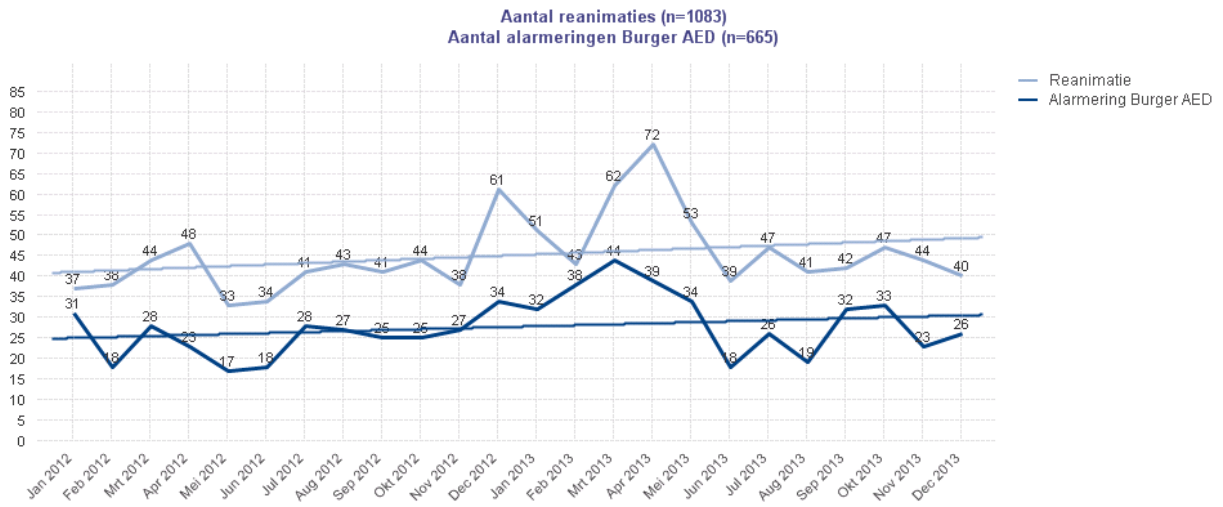
De prestaties gespecificeerd naar ProQA-code laten zien dat bij A1 ritten waar 'zeker' sprake is van noodzaak voor dringende zorg, in ruim 95% van de ritten de normtijd wordt gehaald.

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



In 18 van de 19 gemeenten wordt de responstijd op A1 gehaald bij meer dan 84% van de incidenten. In Hollands Kroon, Bergen, Schagen en Hoorn is het absolute aantal incidenten buiten responstijd het hoogst.

## Aantal reanimaties en alarmeringen burger-AED



Er is dankzij een hoge piek in het voorjaar 2013 een stijgende lijn zichtbaar in het aantal meldingen met reanimatie waarbij een eenheid ter plaatse is gekomen. Evenredig stijgt ook het aantal burger-AED-alarmeringen zoals globaal geregistreerd in GMS (onderscore van ca. 10%).



## 2. Regionale Brandweer 2013

### 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

Productgroep met producten	Prestatiegebied	Toelichting
Adviezen risicobeheersing ●	Doorlooptijd ●	
	Kwaliteit ●	<i>Kwaliteit is niet inzichtelijk c.q. wordt nog niet gemeten.</i>
Beheer OMS ●	Doorlooptijd ●	<i>Ontvangst en registratie overeenkomsten ligt bij T&amp;F. De afdeling komt in control</i>
	Kwaliteit ●	<i>De ondertekende overeenkomsten zijn geregistreerd. Er worden herinneringen verstuurd voor ontbrekende overeenkomsten (T&amp;F). Facturen kunnen vanuit Decos (registratie) worden verstuurd.</i>
	Materieel ●	<i>Scenariokaart voor uitval OMS leverancier is in ontwikkeling.</i>
Voorlichting Risicobewustzijn ●	Output ●	<i>Deze PI dient nog nader beoordeeld te worden op realisme en haalbaarheid.</i>
	Activiteiten ●	<i>Projecten zijn nog in ontwikkeling- en/of startfase. Prestaties zijn nog niet behaald. Uitvoering loopt conform planning.</i>
	Behalen doel ●	<i>Wordt nog niet gemeten.</i>

## Brandweezorg incidentbestrijding

Basis brandweezorg ●	Bezetting ●	<i>Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties</i>
	Tijden ●	<i>Een 100% score ten opzichte van opkomsttijden in het Besluit VR is niet haalbaar</i>
	Vakbekwaamheid ●	<i>Serie trainingen tot oktober afgerond met 89% opkomst. Vanaf oktober nieuwe serie gestart, voorlopige score = 90%</i>
	Materieel ●	<i>Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties</i>
	Planvorming ●	<i>Lokale verantwoordelijkheid, geen inzicht in prestaties</i>
Inzet sleutel-functionarissen ●	OvdB ●	
	HOvdB ●	
	AGS ●	
	MPL ●	<i>Invulling door interregionaal piket. Materieel: er zijn problemen met de software van Gasmal. Er zijn 3 taakkaarten beschikbaar, er dient er nog 1 te worden gemaakt</i>
	ACBR ●	<i>Nog niet alle indicatoren worden gemeten.</i>
	Stafsectie brandweer ●	
Inzet eenheden ●	Specialistische eenh. ●	<i>Nog niet alle indicatoren worden gemeten.</i>
	Grootschalig optreden ●	<i>Nog niet alle indicatoren worden gemeten.</i>

## Brandweezorg herstel

Analyse en onderzoek ●	Planvorming ●	
	Uitvoering ●	<i>In de rapportageperiode zijn 2 incidenten geëvalueerd.</i>
	Borging verbeteracties ●	

## Brandweezorg opleidingsinstituut

Opleiding en bijscholing brandweer basiszorg ●	Werkend leren ●	<i>Het getal is niet gewijzigd na marap 2013-1 omdat er geen nieuwe cursussen zijn gestart in de tussenliggende periode. Marap 2013-3 geeft een beeld van de situatie na opstart nieuwe seizoen. Bij de opstart van het seizoen 13/14 waren alle mentoren bekend.</i>
	Resultaat ●	<i>Cijfers op basis van meting t/m 1-8-2013. Er staan nog herexamens gepland in het nieuwe seizoen. De cijfers zijn gebaseerd op het nieuwe cursusseizoen 2013/2014. Tot 23/12 hebben er 79 praktijk en 216 theorie examens plaatsgehad.</i>
	Kwaliteit ●	
	Organisatie ●	
Training bevelvoerders ●	Deelname ●	
	Inhoud ●	
	Kwaliteit ●	

	Organisatie	●	<i>Train-de-trainer producten: De eerste twee producten zijn opgeleverd. De derde is in concept klaar. Loopt op schema.</i>
--	-------------	---	---

## 2.2. Kritische prestatie-indicatoren

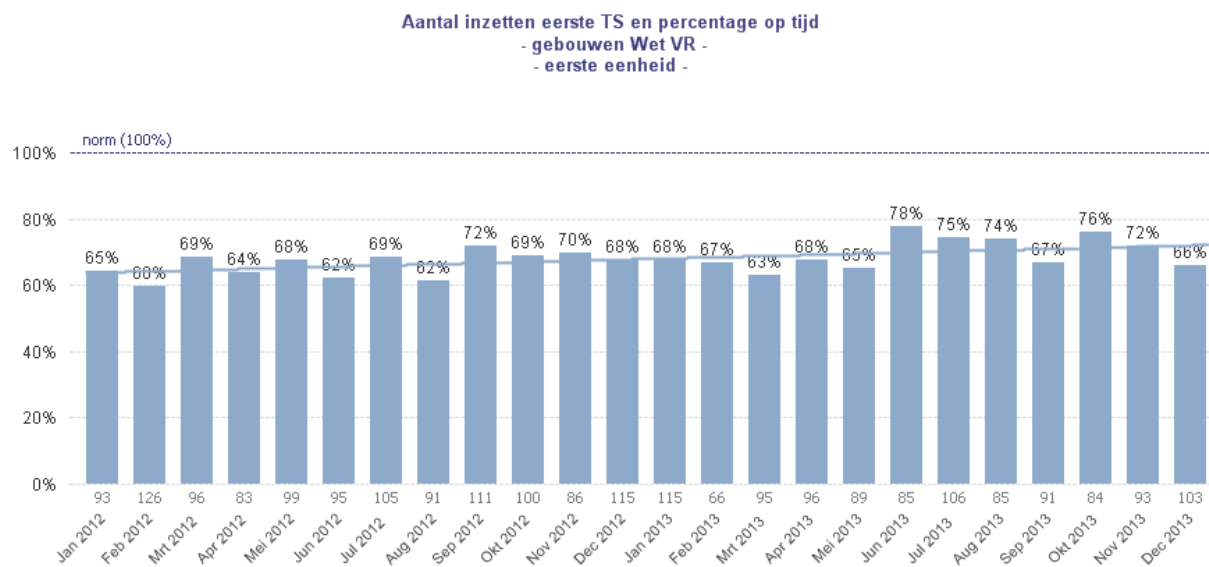
KPI	Prestatie	Norm	2013	Toelichting
Minstens 80% van de advisering op bestemmingsplannen is binnen de termijn afgegeven	●	≥ 80%	100%	<i>De aanvragen worden binnen de gestelde termijn geadviseerd.</i>
Aantal incidenten brand gebouw daalt met 10% ten opzichte van voorgaande jaar	●	≥ 10% daling	19% stijging	<i>Aantal woningbranden is toegenomen met 19% t.o.v. 2012. Deze KPI dient nog nader beoordeeld te worden op realisme en haalbaarheid.</i>
Het percentage onterechte meldingen bij automatisch brandalarm is maximaal 95% (met daling naar 85% in 2017)	●	≥ 95%	98,3%	<i>De veelplegers blijven wettelijke verplicht aangesloten op de GMK. Het absolute aantal is met 30% gedaald. Betreft overigens een lokale verantwoordelijkheid.</i>
Bij brand in gebouwen is de brandweer in 100% van de gevallen binnen de normtijd ter plaatse	●	100%	69,7%	<i>Een 100% score ten opzichte van opkomsttijden in het Besluit VR is niet haalbaar.</i>
Bij brand in gebouwen is de brandweer binnen maximaal 18 minuten ter plaatse, het aantal overschrijdingen is nul	●	0x	3x	<i>De overschrijdingen van de maximumtijd zijn geëvalueerd.</i>
Gemiddeld rapportcijfer bij deelnemersbeoordeling van georganiseerde trainingsdagen	●	7,0	7,5	<i>Het KTO wordt tweejaarlijks gedaan, de eerstvolgende staat gepland in 2014</i>
Gemiddeld rapportcijfer voor beoordeling train-de-trainer producten door oefencoördinatoren en bevelvoerders	●	7,0	7,4	

## 2.3. Kengetallen

Kengetal	2013	Toelichting
<b>Adviseringen</b>		
Aantal aanvragen advies op bestemmingsplan	36	
Aantal aanvragen advies op BEVI inrichtingen	28	
Aantal aanvragen advies op BEVI bestemmingsplan	46	
Projecten PF3	10	
Aantal aanvragen advies op complexe bouwplannen	26	
Aantal aanvragen advies op brandveiligheidsinstallaties	24	
Aantal aanvragen advies op (dis)acceptatie OMS-aansluitingen	123	
Aantal aanvragen advies op vuurwerk opslag	8	
Aantal aanvragen advies op vuurwerk evenementen	25	
Aantal aanvragen advies op evenementen	1	
Aantal aanvragen advies op projecten en overige	33	
Aantal aanvragen advies op beneden de maatlat	5	
<b>Voorlichting risicobewustzijn</b>		
Percentage scholen basisonderwijs bezocht vorig schooljaar	30%	<i>Betreft hele schooljaar 2012/13</i>
Percentage scholen basisonderwijs bezocht huidig schooljaar	18%	<i>Betreft 1e helft schooljaar 2013/14</i>
<b>Incidentbestrijding</b>		
Aantal incidenten waarbij uitgerukt	2783	<i>Brand/Hulpverlening/OMS</i>
- Waarvan prio1	3532	
- Waarvan binnenbrand en terplaatse	545	
Aantal incidenten grootschalig optreden brandweer	0	
Gemiddelde. opkomsttijd P1 eerste TS brand gebouwen (mm:ss)	7:12	
- Gemiddelde meldkamertijd P1 (mm:ss)	0:37	
- Gemiddelde uitruktijd P1 (mm:ss)	3:08	
- Gemiddelde rijtijd P1 (mm:ss)	3:37	
Aantal mono evaluaties brandweer	4	
Aantal cursisten opleiding en bijscholing brandweer basiszorg	132	<i>Seizoen 13/14 per 19-12-2013</i>
Aantal cursisten training bevelvoerders	307	<i>Periode 30-10 t/m 6-12</i>
<b>Openbaar brandmeldsysteem</b>		
Aantal aansluitingen OMS brandweer	593	
Aantal meldingen OMS	1844	

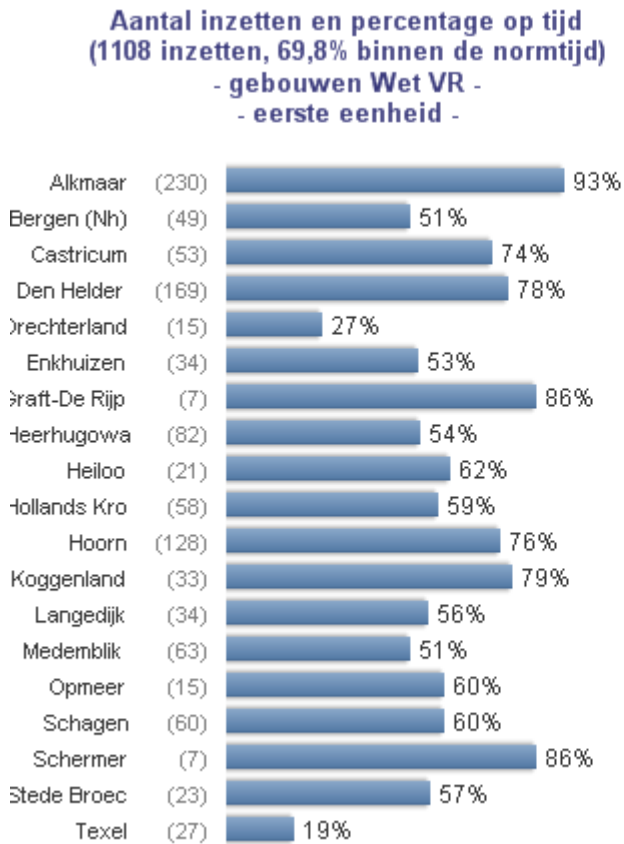
## 2.4. Analyse

### Percentage opkomst binnen normtijd prio1 op regioniveau



Het regionale opkomstpercentage voor brand in gebouwen ligt rond de 69% binnen de normtijd en toont een licht stijgende lijn.

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



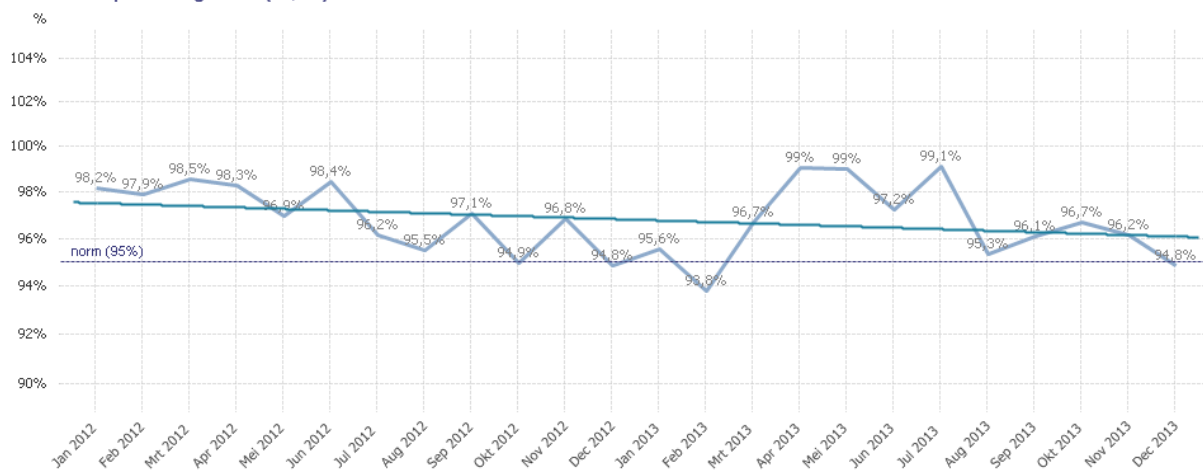
**Aantal overschrijdingen van maximale opkomsttijd 18 min - gebouwen Wet VR - eerste eenheid -**

Gemeente	Max.tijd	Aantal
Alkmaar	13:47 min	0
Bergen (Nh)	13:07 min	0
Castricum	12:00 min	0
Den Helder	23:55 min	2
Drechterland	14:14 min	0
Enkhuizen	15:24 min	0
Graft-De Rijp	8:55 min	0
Heerhugowaard	14:43 min	0
Heiloo	9:56 min	0
Hollands Kroon	15:07 min	0
Hoorn	12:01 min	0
Koggenland	9:21 min	0
Langedijk	15:12 min	0
Medemblik	14:03 min	0
Opmeer	11:05 min	0
Schagen	15:36 min	0
Schermer	11:07 min	0
Stede Broec	17:57 min	0
Texel	14:31 min	0

Er is een groot verschil tussen gemeenten in de behaalde dekkingspercentages (2013).

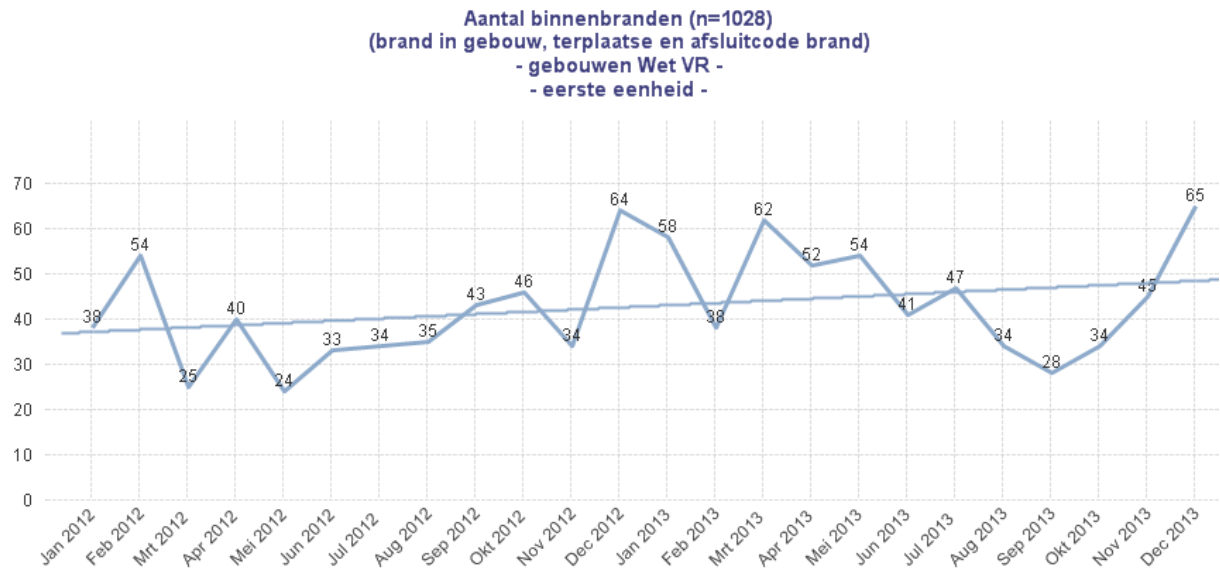
## Percentage onterechte uitrukken bij automatisch brandalarm

OMS-uitruk: percentage loos (96,8%)



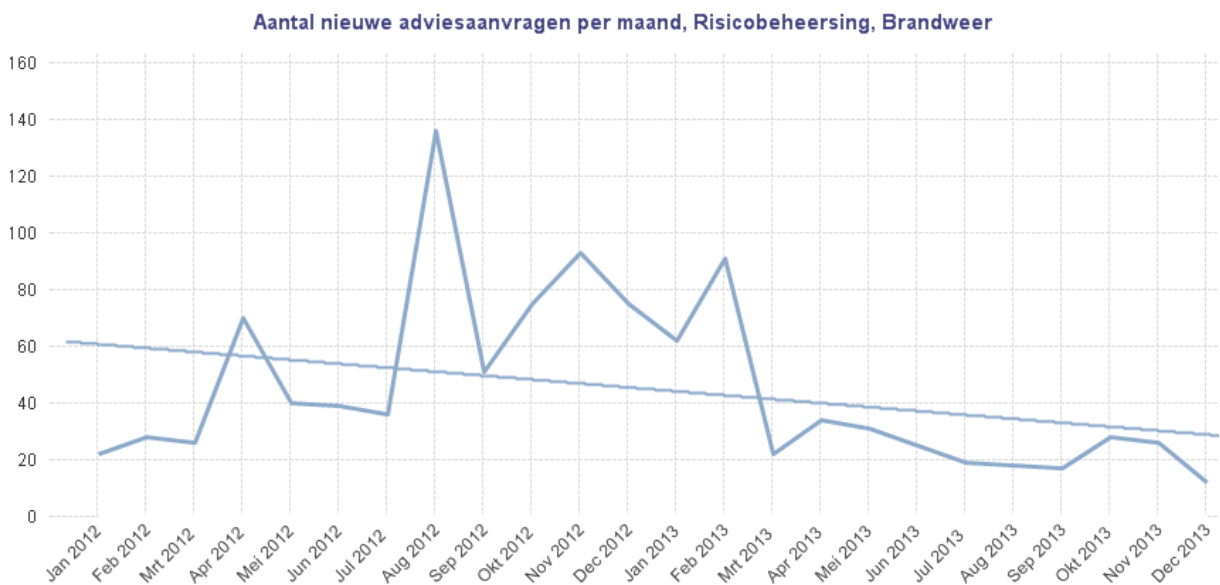
Het percentage onterechte uitrukken blijft boven 95% en toont niet de gewenste dalende trend.

## Binnenbranden in Noord-Holland Noord



Het aantal binnenbranden in Noord-Holland Noord ligt de laatste jaren gemiddeld op 41 per maand en toont een stijgende trend.

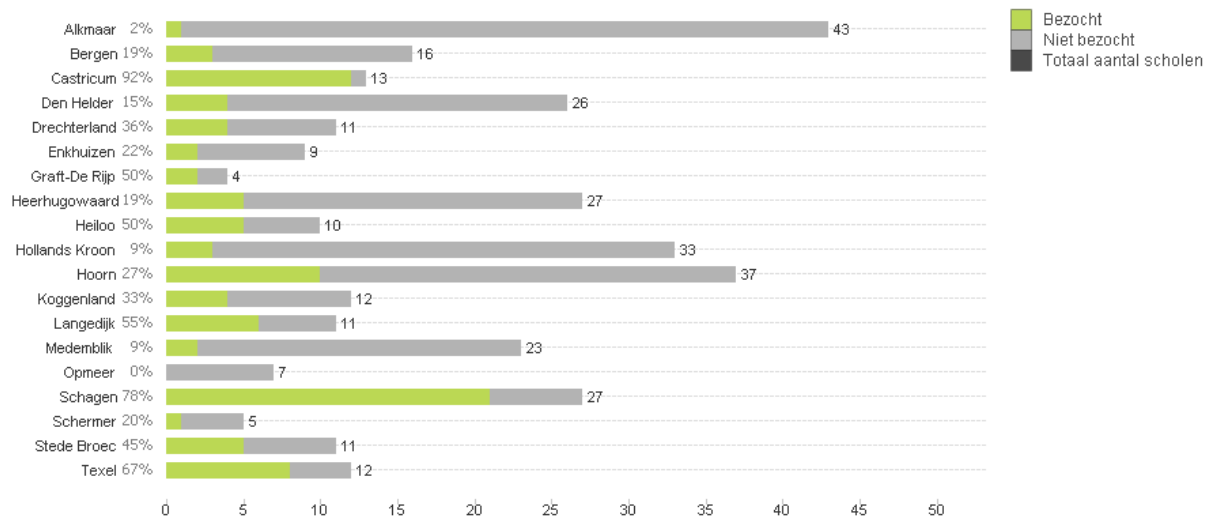
## Aantal advies-aanvragen risicobeheersing brandweer



Het aantal nieuwe advies aanvragen voor brandweer, risicobeheersing. De pieken in 2012 en 2013 betreffen de disacceptatie van OMS-aansluitingen wegens de invoering van het bouwbesluit per april 2012.

## Voorlichting risicobewustzijn basisonderwijs schooljaar 2012-2013

Voorlichting risicobewustzijn in periode sep 2012 - jul 2013  
30% bezocht (98 van 322 scholen)





## 3. GHOR 2013

### 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 ●	<i>Meting van de kwaliteit (opname van het advies in vergunning) vindt beperkt en plaats. Vooralsnog wordt alleen voor risico-evenementen een meting uitgevoerd.</i>

#### GHOR incidentbestrijding

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Regierol GHOR-keten acute gezondheidszorg ●	Bezetting ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicatoren zijn nog getoetst aan de hand van onder meer het kwaliteitskader crisisbeheersing en OTO.</li> <li>Tijden zijn òf niet gemeten (RAV; opkomsttijden protocol eerste ambulance) òf er heeft geen daadwerkelijke inzet plaatsgevonden (huisartsen(posten), GGD)</li> </ul>
	Tijden ●	
	Vakbekwaamheid ●	
	Materieel ●	
	Planvorming ●	
Regierol GHOR-keten publieke gezondheidszorg ●	Bezetting ●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor materieel is geen toets (meting) uitgevoerd, omdat onderliggende indicatoren nog niet bepaald zijn.</li> </ul>
	Tijden ●	
	Vakbekwaamheid ●	
	Materieel ●	
	Planvorming ●	
Inzet sleutel-functionarissen ●	OvDG ●	<i>Opkomsttijd voor OvDG is aandachtspunt. In rapportageperiode is geen overschrijding van 30 minuten grens bij GRIP incidenten vastgesteld.</i>
	ACGZ ●	
	Stafsectie: HSGZ ●	
	Stafsectie: HINGZ ●	
	Stafsectie: LSGZ ●	
	CGV ●	
	HGN ●	
	GNK ●	

## GHOR herstel

Analyse en onderzoek		Planvorming		
		Uitvoering		
		Borging verbeteracties		<i>Aandachtspunt is evaluatie van het effect van verbeteracties</i>

### 3.2. Kritische prestatie-indicatoren

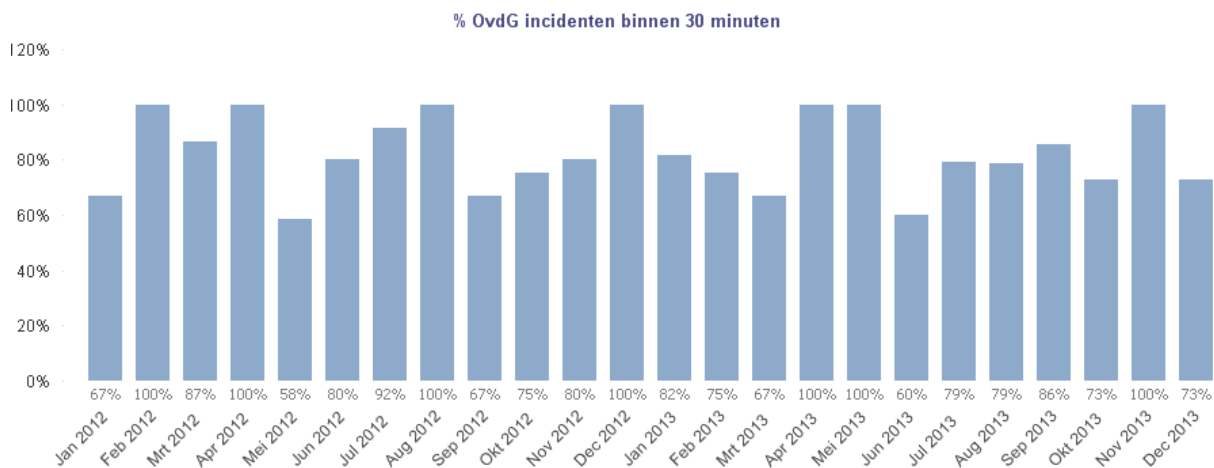
KPI	Prestatie	Norm	2013	Toelichting
Alle GHOR-adviezen op risico-evenementen zijn binnen 30 werkdagen afgegeven		100%	100%	
Alle GHOR-adviezen op risico-evenementen zijn overgenomen in de uiteindelijke vergunning		100%	100%	<i>Op basis van steekproeven</i>
Het protocol eerste-ambulance is indien van toepassing altijd binnen 15 minuten opgestart		100%	-	<i>Wordt nog niet gemeten</i>
Opkomsttijd crisisorganisatie ketenpartners valt binnen normtijd cf. rampenopvangplan		100%	-	
Planvorming ketenpartners is volledig (RAP, ZiROP, HaROP, GROp, continuïteitsplannen)		100%	-	
De OvDG is binnen 30 minuten na alarmering ter plaatse bij GRIP-incidenten		100%	91,1%	
Overige sleutelfunctionarissen zijn binnen de voor hen geldende normtijd operationeel		100%	100%	
Leidinggevende sleutelfunctionarissen hebben de profcheck behaald		100%	100%	<i>Wordt nu ontwikkeld</i>
Overige sleutelfunctionarissen beschikken over een portfolio dat voldoet aan de regionale vakbekwaamheidseisen		100%	100%	<i>Wordt nu ontwikkeld</i>
De relevante incidenten zijn in 80% van de gevallen binnen 6 weken monodisciplinair geëvalueerd		≥ 80%	100%	<i>Betreft 2 evaluaties</i>

### 3.3. Kengetallen

Kengetal	2013	Toelichting
<b>Adviseringen</b>		
Aantal verstrekte adviezen risico-evenementen	265	
Aantal verstrekte adviezen aandachts-evenementen		
Aantal verstrekte adviezen reguliere evenementen		
Aantal verstrekte adviezen ruimtelijk beleid	4	
<b>Incidentbestrijding</b>		
Aantal incidenten met alarmering sleutelfunctionarissen GHOR	85	<i>OvDG alarmeringen</i>
Aantal incidenten waarbij rampenopvanplan is geactiveerd	1	<i>Stroomuitval MCA</i>
<b>Herstel</b>		
Aantal monodisciplinaire incidentevaluaties	2	

### 3.4. Analyse

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



## 4. Gemeenschappelijke Meldkamer 2013

### 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, waarbij de cruciale knelpunten rood zijn gemarkeerd en nader worden toegelicht.

#### Meldkamer incidentbestrijding

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Meldkamertafel ambulancezorg	Bezetting	Grote roosterdruk agv ziekteverzuim en onderformatie
	Tijden	Tijden verbeteren door "DIA". Gemiddelde verwerkingstijd sinds invoering DIA 1:35
	Vakbekwaamheid	Iedereen is opgeleid. Aantal centralisten met tijdelijke bekwaamheidsverklaring agv achterblijvende prestaties bij afhandelen 112 met ProQA.
	Materieel	
	Planvorming	
Meldkamertafel brandweezorg	Bezetting	Dankzij detachering uit ZaWa bezetting geen probleem.
	Tijden	Als gevolg van implementatie PQA-Fire wordt in 2014 tijdelijke verslechtering verwacht.
	Vakbekwaamheid	
	Materieel	
	Planvorming	
Meldkamertafel politiezorg	Bezetting	
	Tijden	Prestaties verbeteren agv individuele aanpak.
	Vakbekwaamheid	
	Materieel	
	Planvorming	
Meldkamertafel publieke dienstverlening	Bezetting	
	Tijden	
	Vakbekwaamheid	
	Materieel	
	Planvorming	
Meldkamertafel crisiszorg	Bezetting	
	Tijden	
	Vakbekwaamheid	




	Materieel	●	
	Planvorming	●	<i>RBP's zijn actueel in het MKHB; echter niet volledig in GMS verwerkt.</i>
Inzet sleutel-functionarissen	Calamiteiten-coördinator	●	<i>Regelmatig agv onderbezetting een CaCo als centralist in dienst. 2 nieuwe VR-CaCo geworven; de werving van 2 politie-CaCo's zal in januari resultaat opleveren.</i>
	IM-Meldkamer	●	

### Meldkamer herstel

Analyse en onderzoek	Planvorming	●	
	Uitvoering	●	<i>18 ipv de vereiste 25 meldingen/week in AQUA</i>
	Borging verbeteracties	●	

### 4.3. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2013	Toelichting
<b>Ambulancezorg</b>				
Gemiddelde kwaliteitsscore van 112-aanname en uitgifte ambulancezorg zoals gemeten via EDQ boven 90%	●	≥ 90%	91,2%	<i>Meting via EDQ-score op steekproef van de 112-meldingen</i>
Minstens 95% van de ECHO meldingen wordt binnen 2 minuten verwerkt	●	≥ 95%	72%	<i>Tijden zijn vanaf juli verbeterd door "DIA". 2e halfjaar 85% op tijd.</i>
De gemiddelde verwerkingstijd van ECHO-meldingen ligt onder de 2 minuten (mm:ss)	●	≤ 2:00	1:45	
Minstens 90% van de DELTA meldingen wordt binnen 2 minuten verwerkt	●	≥ 90%	54%	<i>Tijden zijn vanaf juli verbeterd door "DIA". 2e halfjaar 81% op tijd.</i>
De gemiddelde verwerkingstijd van DELTA-meldingen ligt onder de 2 minuten (mm:ss)	●	≤ 2:00	2:02	
<b>Brandweezorg</b>				
Minstens 75% van de freecall meldingen brand gebouw brandweer binnen 45 sec verwerkt	●	≥ 75%	38%	<i>Zal met implementatie ProQA-Fire in 2014 tijdelijk verslechteren.</i>
Gemiddelde verwerkingstijd freecall prio1 brand gebouw brandweer onder de 45 sec (mm:ss)	●	≤ 0:45	1:02	
Gemiddelde verwerkingstijd OMS meldingen brandweer onder de 30 sec (mm:ss)	●	≤ 0:30	0:16	

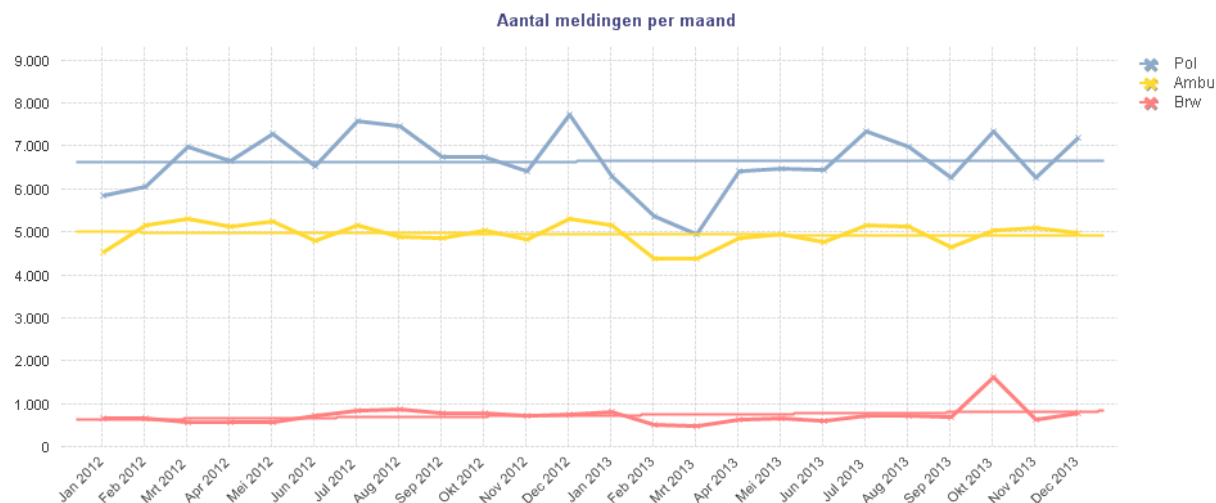
<b>Politiezorg</b>				
Prio1 meldingen: minstens 85% binnen 3 min verwerkt		≥ 85%	61%	<i>Slechte prestaties veroorzaakt door Multi-incidenten. Monodisciplinaire prestaties op orde. Verbetering in laatste trimester door individuele feedback.</i>
<b>Crisiszorg</b>				
Bij minstens 90% van de GRIP-incidenten is binnen 2 min na opschaling gestart met alarmering sleutelfunctionarissen		≥ 90%	-	<i>We hebben nog niet de mogelijkheid dit te meten. We verwachten dit te halen, omdat de CaCo al vanaf 'middel incident' betrokken wordt bij het incident.</i>
<b>Inzet sleutelfunctionarissen</b>				
Bij minstens 90% van de GRIP-incidenten is binnen 5 min na opschaling een eerste beeld weergegeven in LCMS		≥ 95%	-	<i>Vanaf 'middelincident' begin de CaCo al met het maken van het GMK-beeld in LCMS.</i>

#### 4.4. Kengetallen

Kengetal	2013	Toelichting
<b>Gerealiseerde productie</b>		
Meldingen ambulancezorg totaal	58566	
Meldingen brandweertzorg totaal	8880	
Meldingen politiezorg totaal	77357	
<b>Monitoring incidenten</b>		
Aantal incidenten verkeersongeval totaal	3594	
- Waarvan verkeersongeval met letsel	1498	
Aantal incidenten brand gebouw	550	
<b>Openbaar brandmeldsysteem</b>		
Aantal aansluitingen OMS brandweer	593	
Aantal meldingen OMS	1703	
<b>Burgerparticipatie HartslagNu</b>		
Dichtheid 7x24 beschikbare AED's (aantal/km2 bebouwd gebied)	3,5	<i>(peildatum december 2012)</i>
Dichtheid burgerhulpverleners (aantal/km2 bebouwd gebied)	39,3	
Aantal alarmeringen burger AED	364	

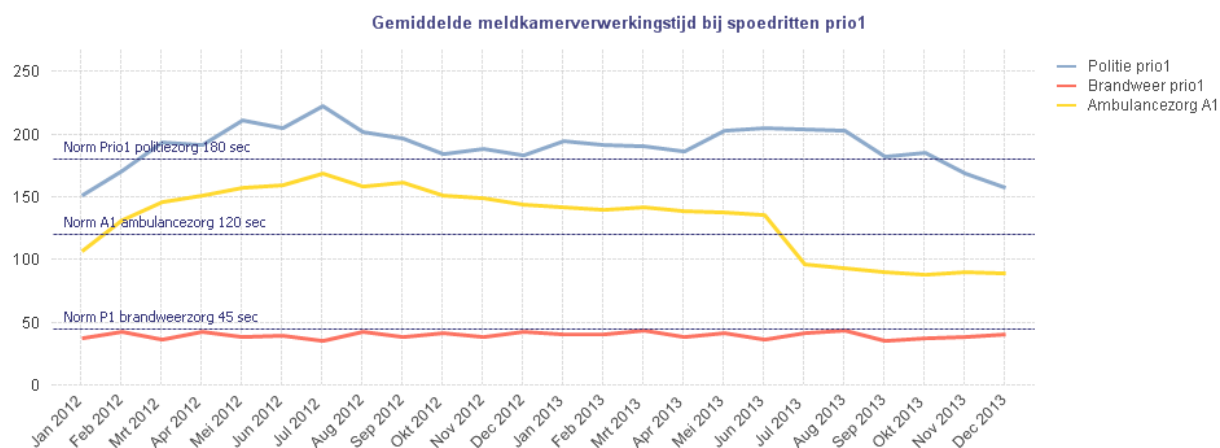
## 4.5. Analyse (periode van 2 jaar)

### Aantal meldingen per discipline



Het aantal meldingen wisselt sterk per maand, maar de algemene trend is een gelijkblijvend aantal meldingen. Duidelijk zichtbaar is de piek door de storm op 28 oktober 2013 met veel brandweeralarmeringen.

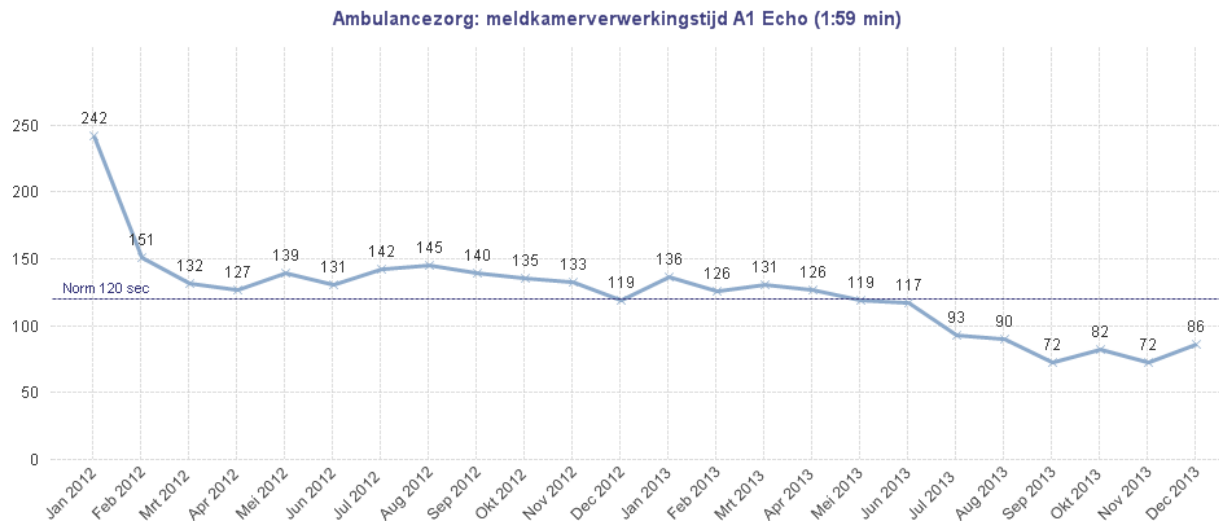
### Gemiddelde verwerkingstijd spoedritten prio1 per discipline



De stijging van de gemiddelde meldkamerwerkingsstijd in 2012 bij ambulancezorg hangt samen met de introductie van het triagesysteem proQA op de meldkamer. Herstel trad na invoering geleidelijk op. De sterke verbetering in juli 2013 wordt veroorzaakt door de invoering van de procedure Directe Inzet Ambulance (DIA), waarbij op elke 112-melding direct wordt gealarmeerd.

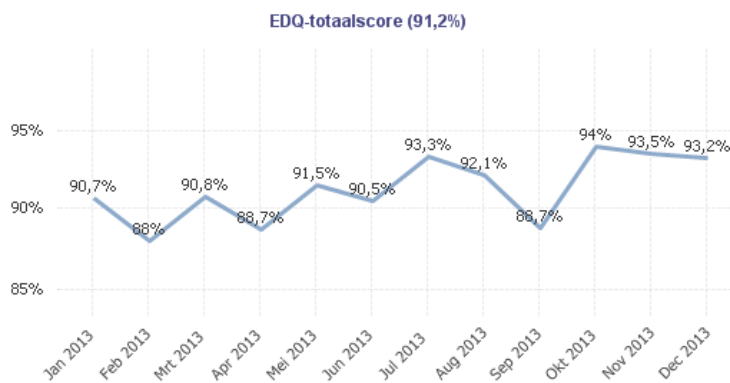
De stijging in de gemiddelde meldkamerwerkingsstijd bij de politie prio1 wordt veroorzaakt door de ambulanceritten. De politie heeft last van de vertraging bij de ambulanceuitvraag, maar profiteert niet mee met de procedure Directe Inzet Ambulance. De politiecijfers verbeteren in de tweede helft van 2014 door een individuele begeleiding van centralisten.

## Gemiddelde verwerkingstijd ambulancezorg urgentiecode Echo

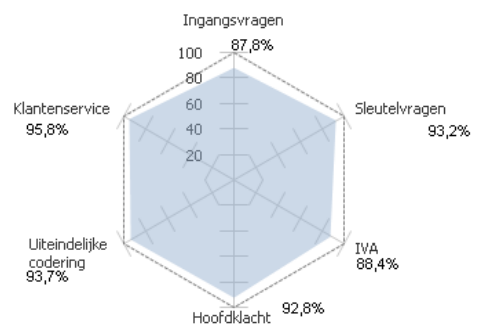


Aanscherping van het triageproces en invoering van de procedure DIA hebben geleid tot een snellere uitgifte ambulancezorg. Bij incidenten met urgentie Echo (levensbedreigend situaties) geldt een normtijd van 120 sec.

## Kwaliteit van 112 aanname en uitgifte ambulancezorg



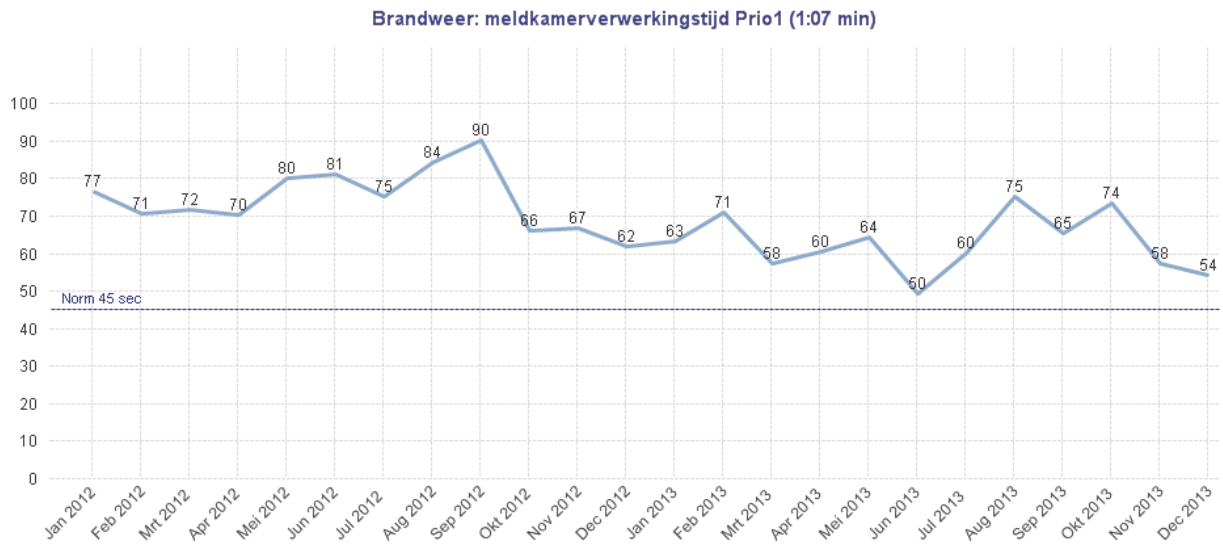
**Subscores EDQ (91,2%) in meetperiode**



Kwaliteitsbewaking op de aanname en uitgifte van ambulancemeldingen vond plaats via scoring op een steekproef van 561 van de 9789 meldingen waarbij triage proQA is toegepast (eerste twee trimesters 2013).

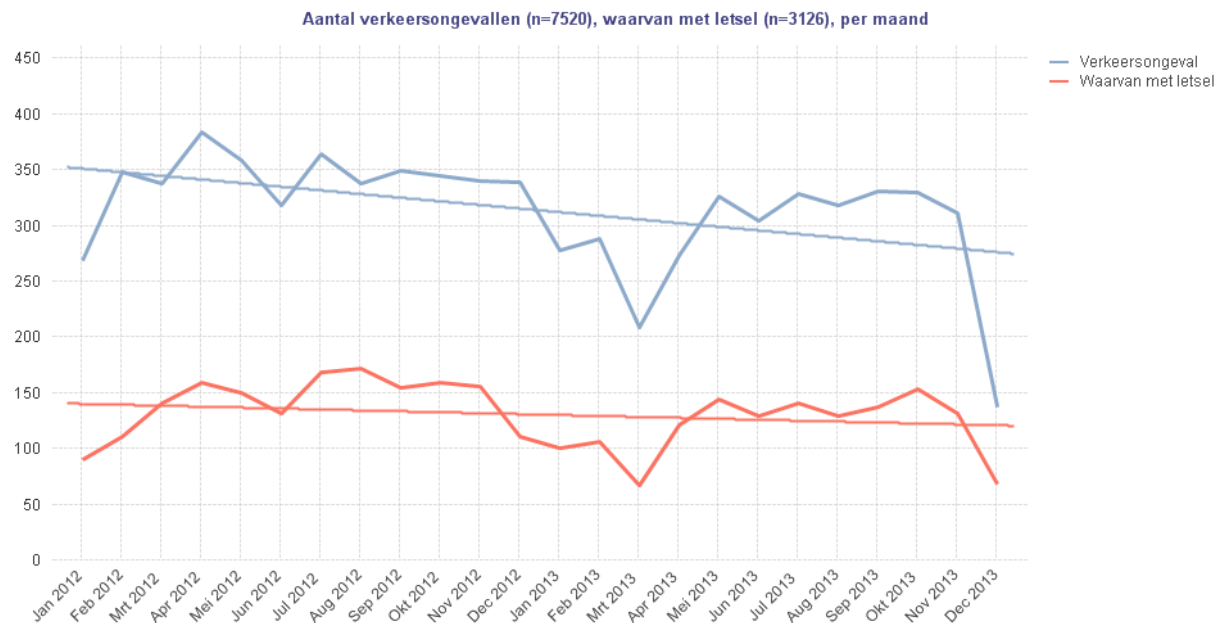


## Gemiddelde verwerkingstijd brandweezorg FreeCall brand gebouw



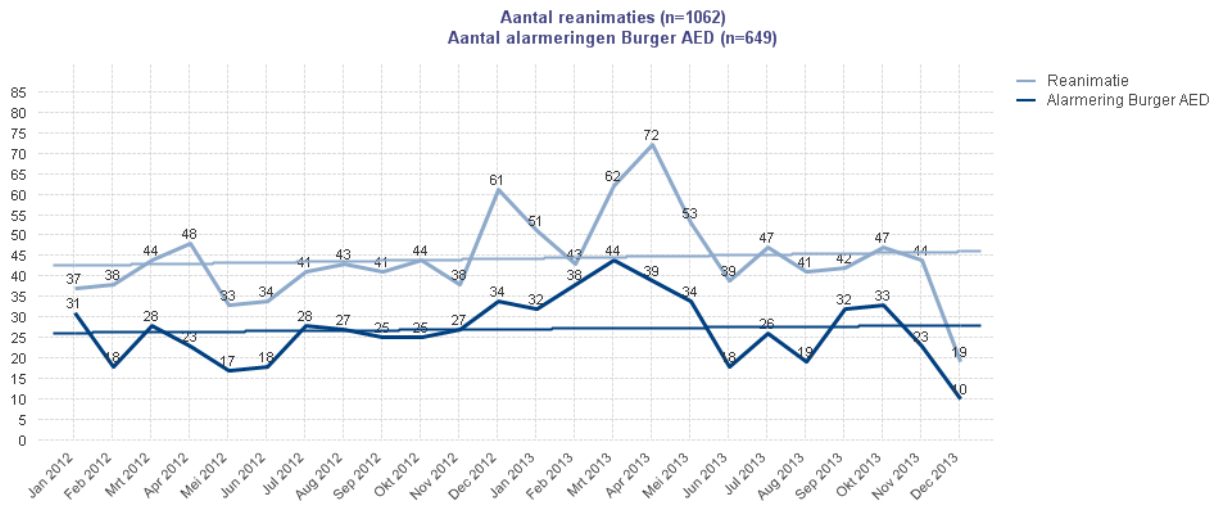
Invoering van de procedure SnelAlarmering per oktober 2012 leidt tot een snellere uitgifte brandweezorg bij freecall-meldingen brand in gebouw. De procedure kan nog vaker worden toegepast.

## Aantal verkeersongevallen



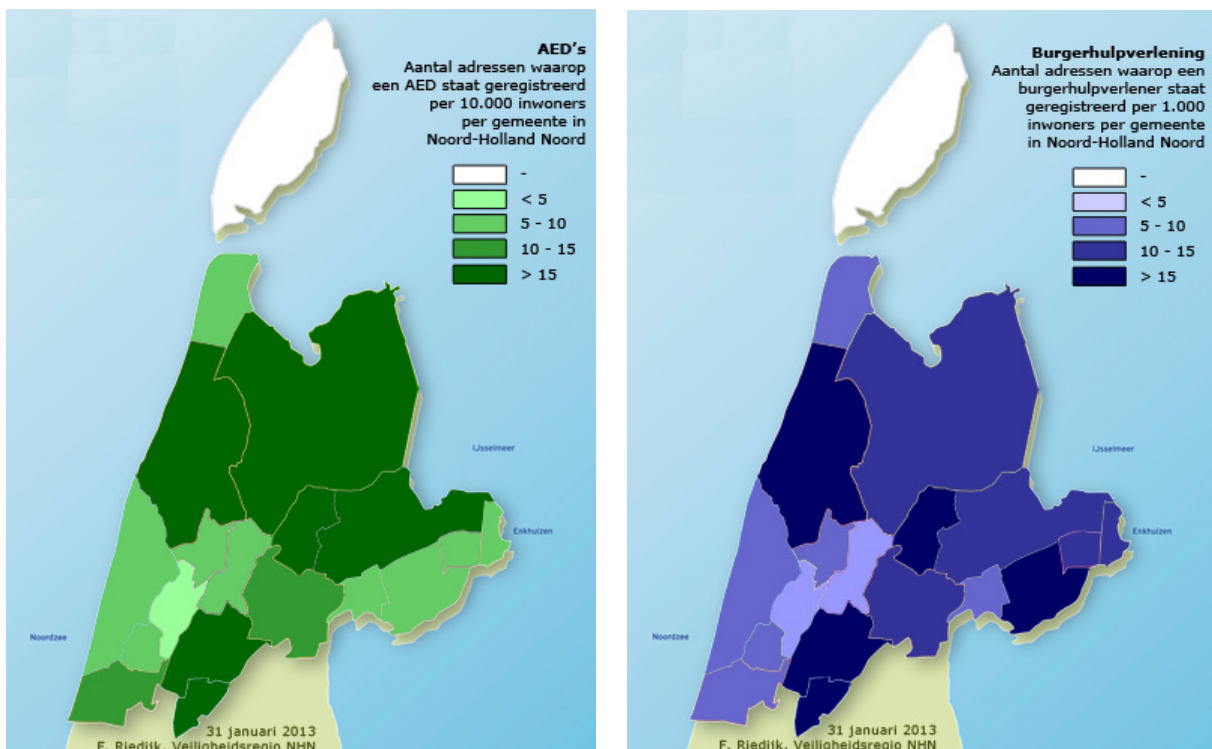
Er is een dalende lijn zichtbaar in het totaal aantal verkeersongevallen, gemeten als incidenten met meldingsclassificatie verkeersongeval waarbij een politie-eenheid ter plaatse is geweest.

## Aantal reanimaties en alarmeringen burger-AED



Gemeten is het aantal meldingen met reanimatie waarbij een eenheid ter plaatse is gekomen. Het aantal burger-AED-alarmeringen stijgt en daalt evenredig.

## Dichtheid AED's en burgerhulpverleners per gemeente



Laatste peildatum 31 januari 2013.

## 5. Veiligheidsbureau 2013

### 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 ●	Evenementenkalender ●	<i>Evenementenkalender 2014 vastgesteld in december 2013 (op basis van werkgroepadvisering o.a. samenloop). Voorwaarschuwing naar gemeenten gedaan over grote capaciteitsdruk hulpdiensten (iwb politie) in 1<sup>e</sup> helft 2014 vanwege Nuclear Security Summit (NSS), Koningsdag, WK voetbal.</i>
	Vorbereiding ●	<i>Evenementenvorbereiding is verlopen conform vastgestelde procedure (samenloop advies etc). Diverse evenementen begeleid tw. Slam FM (april), Indian Summer (juni), Sail Den Helder/Marinedagen (juni). Vorbereidingen Koningsdag Graff de Rijk (die begin dit jaar is stopgezet ivm Troonswisseling) zijn in oktober weer opgepakt.</i>
	Evaluatie ●	<i>Evaluatietrajecten ISF, SlamFM (pre Copi) en Sail Den Helder onder regie gemeente DHD zijn afgerond.</i>

#### Veiligheidsbureau incidentbestrijding

Product	Prestatiegebied	Toelichting
Inzet crisisteams ●	Team CoPI ●	<i>Onder verantwoordelijkheid van het Veiligheidsbureau vallen LCoPI, IM CoPI, VvD en plotter. Hardpiketten voldoende bemenst (ook weer de LCoPI: aangevuld met 4 nieuwe LCoPI: ML, MvdV, CB en YK). AdB stopte per 1 augustus. Voor invulling van IM CoPI bij brw compagnie inzet aanvullende afspraken gemaakt &gt; opvulling door IM ers-ROT  Alle CoPI-leden participeren verplicht in de CoPI-2 daagsen. Deze zijn dit jaar gehouden op 10/11 april en 23/24 april). Ook bij pre-COPI's (evenementen ISF en Sail) werd geroosterd. IM-ers COPI namen deel aan infonetwerkl oefening (16 okt) en workshop (3 dec).  Wat betreft voortgang actualiseren rbp/ibp en scenariokaarten</i>

		<p>wordt planning van het beleidsplan gevolgd. Deze planning (door prioriteitstelling) betekent sowieso dat operationele planvorming niet volledig is en actueel.</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inventarisatie van beschikbare en benodigde Multi-disciplinaire operationele planvorming (Huis van planvorming incl handboekjes/procedures). Let wel: dit betreft enkel de Multi-inventarisatie. Monodisciplinair dient een dergelijke inventarisatie ook opgesteld te worden.</li> </ul>
	Team ROT ●	<p>Onder verantwoordelijkheid van het Veiligheidsbureau vallen OL, IM, verslaglegger en (in zekere zin) alg cdt Bvz. De pilot resource management (onder leiding van de OvD-Def) zal nader inzicht geven in behoefte/meerwaarde invulling van het ondersteuningsmanagement binnen het ROT. Deze pilot heeft even stilgelegen.. Inmiddels is een herziene aanpak door defensie opgesteld. Interviews met div. sleutelfunctionarissen waren in mei/juni. Rapportage verkennend onderzoek in 1e concept gereed.</p> <p>De basisoefening ROT stond centraal in de vakbekwaamheidscyclus voor het ROT en verliep volgens planning</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De invulling van de Alg Cdt BvZ vraagt in 2014 extra aandacht. Enerzijds is dit een onderdeel van het project Bevolkingszorg 8.0. Anderzijds zal bekeken worden in welke mate met de huidige invulling meer garantie op beschikbaarheid kan worden gerealiseerd (bijv. vrijwillige roostering)</li> <li>De pilot resource management geeft in 2014 uitsluitsel over de invulling van de "knop" ondersteuningsmanagement.</li> <li>Check op schriftelijke back-up afspraken met VRKNL en VRZAWA bij uitval RCC</li> <li>Vwb operationele planvorming zie CoPI.</li> </ul>
	Team RBT ●	<p>Rol/taak en invulling van de functie coördinerend gemeentesecretaris behoeft nader aandacht (mede in het licht van de ervaringen met de RBT-oefenreeks eind 2012 en de Ketenoefening).</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Positie/rol/invulling wordt meegenomen in project Bevolkingszorg 8.0</li> <li>Voor planvorming en RCC zie hierboven bij ROT</li> </ul>
Inzet sleutelfunctionarissen ●	OL/ LCoPI/ IM-ROT/ IM-CoPI/ DvD/ VvD ●	<p>Operationeel leider ROT: voor deze functie is vanaf oktober 2013 een ontwikkelpool gestart. De pool bestaat uit 3 kandidaten (PE, YK, DO) waarvan PE per 1/4/14 instroomt als OL.</p>

		<p><i>IM-CoPI: Voor invulling van deze functie bij brw compagnie-inzet aanvullende afspraken gemaakt &gt; opvulling door IM ers-ROT). Ivm wegvallen ATI voor het IM-ROT piket versterkt VBA per 1/10 het piket.</i></p> <p><i>VvD: De functie Voorlichter van Dienst (ingevuld vanuit personeel VRNHN) is per 1/1/2013 operationeel geworden. De ervaringen zijn zeer positief te noemen.</i></p> <p><i>In 2013 (okt/nov/dec) jaargesprekken met VvD, LCOPI/IM CoPi en kwartiermakers Voorlichting gevoerd.</i></p>
	<p>Verslaglegger/ Plotters/ IC/ RBT- ondersteuner</p>	<p>● <i>Verslaglegger: De pool verslaglegger eind 2012/begin 2013 aangevuld met 3 nieuwe leden.</i></p> <p><i>IC: Het is wenselijk deze groep op niveau te houden (kwantitatief en kwalitatief). Eind 2012/begin 2013 aangevuld met 3 nieuwe leden. Niettemin vacaturemelding in de maak.</i></p> <p><i>Procesondersteuner RBT: Aan de hand van de ervaringen met de RBT-oefenreeks eind 2012 is deze functie tot stand gekomen. De functie van IM RBT is hiermee vervallen. De functie wordt ingevuld vanuit vrije instroom van IM-ers ROT. De DvD presenteert het informatiebeeld in het RBT.</i></p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Wervingsactiviteit voor aanvulling IC-pool</i></li> </ul>
Bevolkingszorg (ROT)	<p>● AC-Bz (Stafsectie)</p>	<p>● <i>Pool AC BvZ aangevuld met 2 gemeentesecretarissen (Wouter Slob Medemblik en Wim van Twuijver Hollands Kroon). René Menke bekleedt per 1 juni ook de rol van AC BvZ. Voor Koningsdag 26/4 zal hij in ROT zitting nemen.</i></p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>zie hierboven bij ROT</i></li> </ul>
	<p>● Stafsectie Bvz</p>	<p>● <i>Ondanks deze scores liet Ketenoefening 2013 zien dat sectie niet gestructureerd acteerde. Het ontbreken van een AC Bevolkingszorg speelde hierbij mede parten.</i></p>
Regierol bevolkingszorg-processen	<p>● Inrichting lokale crisisorganisatie</p>	
	<p>● Inrichting Bevolkingszorg (nieuwe inrichting)</p>	<p>● <i>In juni startte het project Bevolkingszorg NHN 8.0. Dit project staat enerzijds in het teken van de "vertaling van het landelijke rapport commissie Bruinooge naar NHN" en anderzijds een voorstel te doen over Hoe we in NHN de Bevolkingszorg <u>echt</u> efficiënt/kwalitatief op orde krijgen. Ook de Ketenoefening op zaterdag 16 maart liet de noodzaak hiertoe zien. Een klankbordgroep met burg Bruinooge en diverse gemeentesecretarissen begeleidt dit traject.</i></p> <p><i>Eind 2013 zijn de eerste inrichtingsvoorstellen besproken in ROR en</i></p>

		<p>bestuurlijke Klankbordgroep (expert invliegteam op hard piket en bundeling AOV-capaciteit). Voorstellen mogen zich op dit moment verheugen op breed draagvlak.</p>
	<p>Regionale gemeentelijke pools</p>	<p>● In november 2012 is - zij het voor sommige pools met twijfel - de knoop definitief doorgemaakt alle pools operationeel te maken. Alle pools zijn per 1 januari operationeel gemaakt. Er wordt kritisch gemonitord op functioneren/animo voor/bijdrage aan de regionale gemeentelijke pools. De indrukken van sommige pools in 2013 namen de twijfels niet weg. In 2013 (nov/dec)jaargesprekken met kwartiermakers voorlichting gevoerd.</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle pools 2 x bijeenkomst/opleidings /oefenmoment. Maandelijks proefalarming en in 2014 een beschikbaarsoefening</li> </ul>
Crisispartners	<p>Rijkswaterstaat</p>	<p>● Opgesteld productblad vanuit VRNHN dient nog integraal onderdeel te worden van convenant.</p>
	<p>Defensie</p>	<p>● Landelijk model convenant begin 2013 beschikbaar gekomen. Regionaal convenant in concept opgesteld.</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <p>Convenant NHN zal naar verwachting in jan/feb 2014 ondertekend worden.</p>
	<p>Hoogheemraadschap</p>	<p>● Opgesteld productblad vanuit VRNHN dient nog integraal onderdeel te worden van convenant.</p>
	<p>Liander</p>	<p>● Opgesteld productblad vanuit VRNHN dient nog integraal onderdeel te worden van convenant.</p>
	<p>Kustwacht</p>	<p>● Opgesteld productblad vanuit VRNHN dient nog integraal onderdeel te worden van convenant.</p>
	<p>Provinciaal Waterbedrijf NH</p>	<p>● Opgesteld productblad vanuit VRNHN dient nog integraal onderdeel te worden van convenant.</p>
	<p>DARES</p>	<p>● Convenant medio 2013 ondertekend.</p>
	<p>KPN/Telecom</p>	<p>● Convenant in 2014 op te stellen. Er is geen landelijk model convenant tot stand gekomen.</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenant NHN in eerste helft 2014 opstellen</li> </ul>
	<p>Pro Rail</p>	<p>● Landelijk model convenant eind 2013 beschikbaar gekomen</p> <p><u>Actie 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenant NHN in eerste helft 2014 opstellen</li> </ul>

### Veiligheidsbureau herstel

Product	Prestatiegebied	Toelichting
<p>Multidisciplinaire incidentevaluatie</p>	<p>Planvorming</p>	<p>● Aan de hand van de terugblik evaluaties incidenten 2012 is de procedure op actualiteit beoordeeld en waar nodig bijgesteld.</p>

	Uitvoering	●	In 2013 14 GRIP incidenten gehad. 12 x GRIP 1 en 2 x GRIP 2 (stroomuitval MCA en brand AZ Stadion). Voor MCA stroomuitval uitvoeriger quickscan opgesteld.
	Borging verbeteracties	●	

## 5.2. Kritische prestatie-indicatoren

KPI	Prestatie	Norm	2013	Toelichting
Alle grootschalige evenementen in de regio zijn op het gebied van veiligheid begeleid en geëvalueerd door het veiligheidsbureau	●	≥ 100%	100%	
GRIP incidenten zijn binnen de daarvoor gelden termijn geëvalueerd	●	≥ 80%	80%	

## 5.3. Kengetallen

Kengetal	2013	Toelichting
Aantal adviseringen evenementenveiligheid grootschalige evenementen NHN	3	SLAM FM, Indian Summer, Sail Den Helder/Marinedagen
Aantal opschalingen GRIP1	12x	
Aantal opschalingen GRIP2	2x	Stroomuitval MCA, brand AZ stadion
Aantal opschalingen GRIP3	n.v.t.	
Aantal opschalingen GRIP4	n.v.t.	
Aantal multidisciplinaire incidentevaluatie vastgesteld	12	