



IBM PERFORMANCE EVENTS

Smarter Decisions. Better Results.

Is de Brandweer Twente op tijd?

Maarten Smelt, Marijn Hilbrink
10-11-2010

Wie is Brandweer Twente?

- De regio Twente bestaat uit 14 gemeenten
- Twente heeft ruim 620.000 inwoners
- 14 gemeentelijke korpsen
 - Doelstelling is om in 2 jaar tijd over te gaan naar een regionale brandweer
- De brandweer werkt in 5 geografisch clusters
 - In elk cluster wonen circa 100.000 mensen
- 1 oktober 2010 wet op de veiligheidsregio actief
- De meldkamer Twente

wat is de prestatie eis van de brandweer?

- Dit verschilt per type melding en per locatie.
 - Ongeval en brand hebben verschillende eisen
 - De prioriteit van het incident, geen/wel spoed
 - Er zijn zo 70 verschillende objecttypen
- Het bestuur van de veiligheidsregio draagt zorg voor een sluitende registratie van de gerealiseerde opkomsttijden (artikel 3.2.4 uit besluit veiligheidsregio)

Normtijden, gebouw soorten tabel

Objecttype	1e TS min.	2e TS min.
Eengezinswoning na 2003	10	
Eengezinswoning voor 2003	8	
Tehuis totale beveiliging dag	8	
Tehuis totale beveiliging nacht	8	10
Verzorgingstehuis geen BMC dag	5	7
Verzorgingstehuis met BMC dag	8	
Horeca met vluchtmogelijkheid	8	
Winkelcentrum gesloten constructie dag	5	7

Wat gebeurt er als u 112 belt



- Bellen vanaf een vast toestel / of mobiel toestel
- Bellen vanaf een sublocatie met als Telefoonnummer van de hoofdlocatie

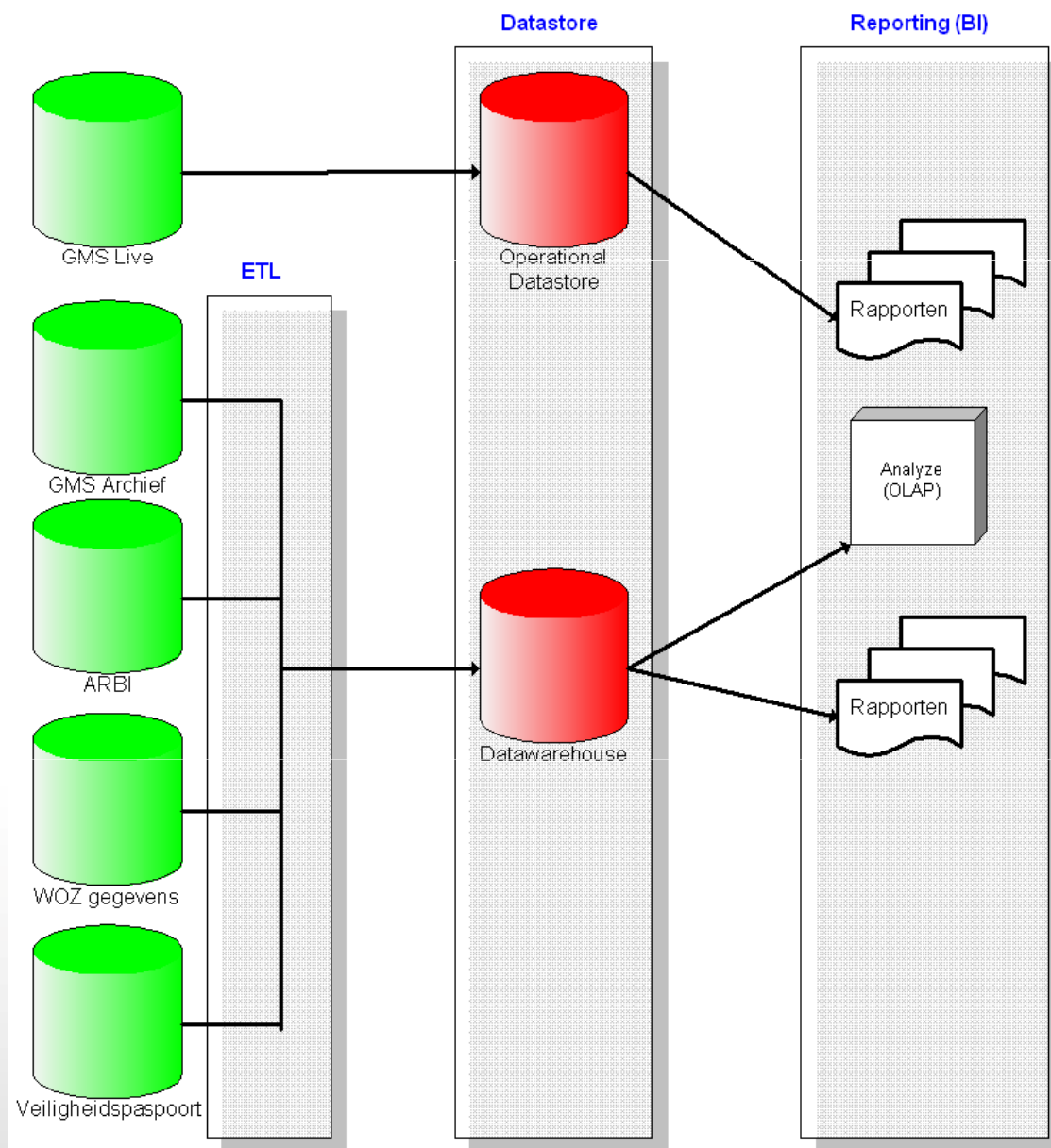
De informatie bronnen

- Het meldkamer systeem GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem).
 - GMS is een landelijk systeem
 - Alle incidenten en handelingen worden vastgelegd in GMS
- Telefonie toestel van de centralist (ARBI)
- Koppeling met de WOZ tabel
- Het openbaar meld systeem (OMS)
- Statussen van eenheden → komt in GMS terecht.

De uitdaging (1)

- Hoe kunnen we de bronnen nu ontsluiten?
 - Hoe koppelen meerdere bronnen aan elkaar?
- Hoe zorgen we voor harde cijfers?
 - Klopt het ook met de praktijk
- Proactief sturen door signaleren en analyseren van trends
- Kwaliteit en efficiëntie dienstverlening verhogen

De uitdaging (2)

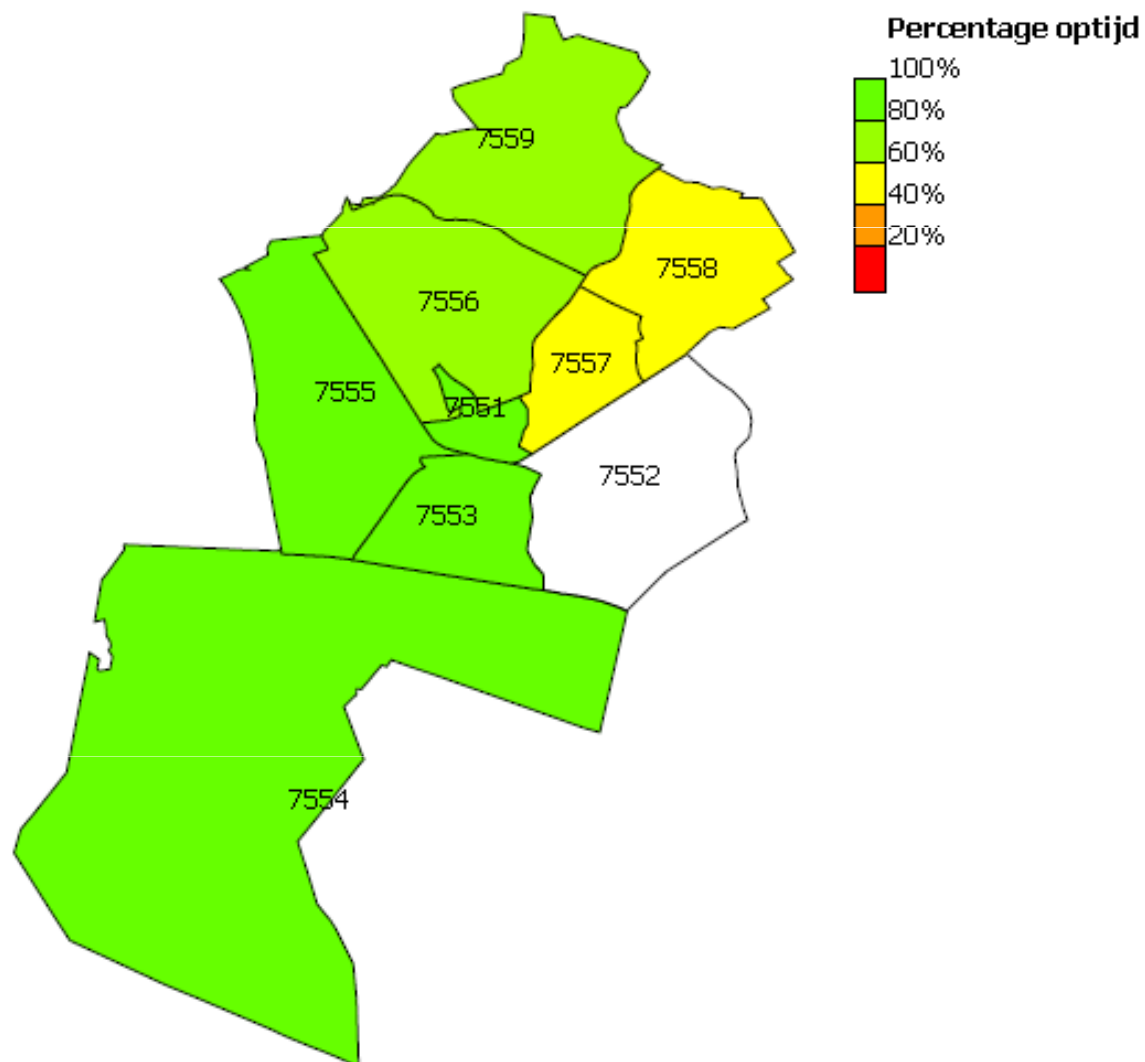


Het resultaat (1)

- Goede cijfers om te sturen
 - De cijfers zijn kwalitatief goed
 - GMS incident gegevens zijn verrijkt zodat vergelijkingen eenvoudig te maken zijn
- Concrete presentatieverbetering
- Hoe cijfers invloed hebben op de uitruk van de brandweer
 - Werkelijk uitruktijden van kazernes worden toegepast in de KVT
- TOOM (Terugbrengen van Ongewenste Onechte Meldingen)

Het resultaat (2)

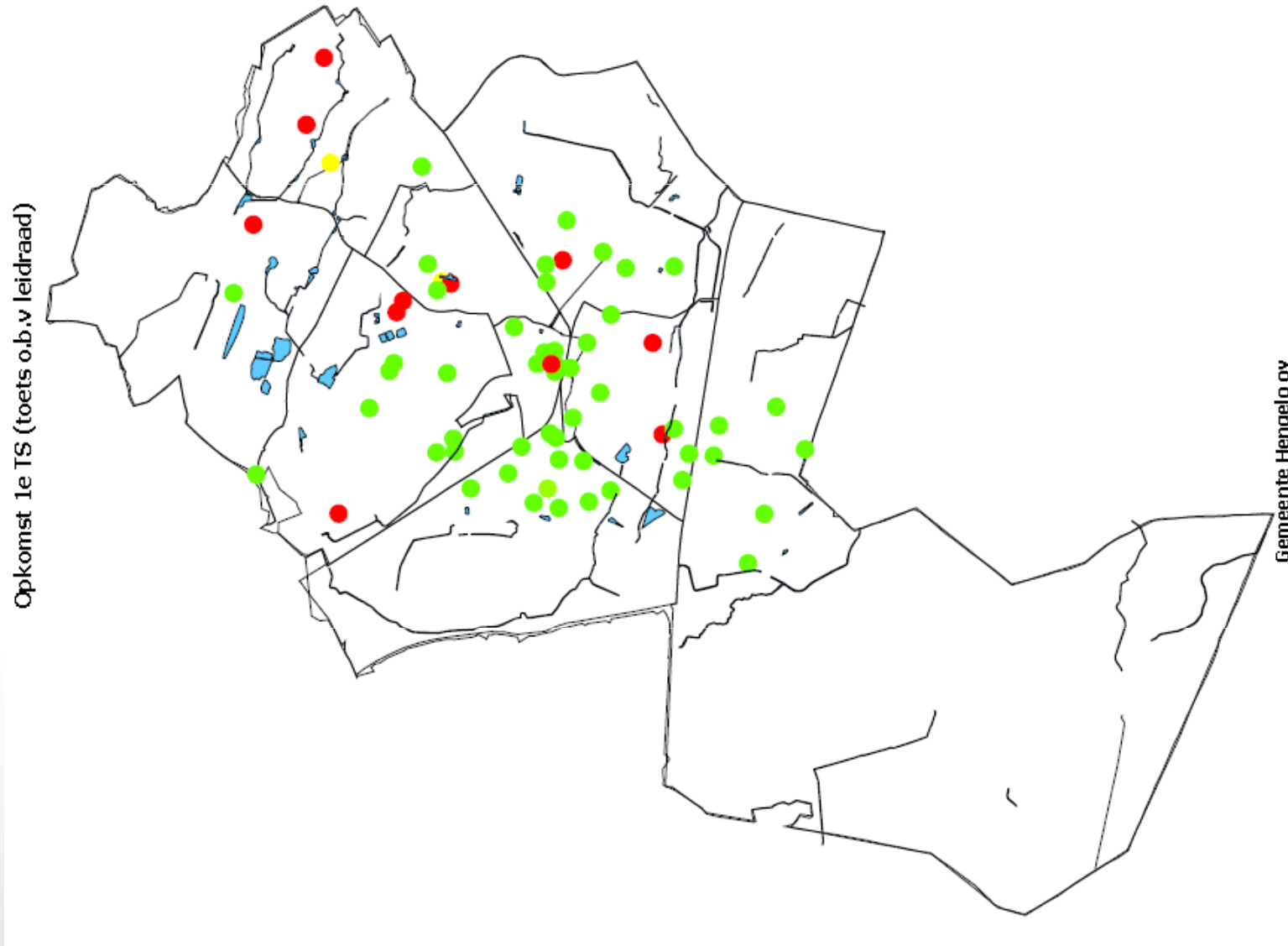
Opkomst 1e TS (toets o.b.v leidraad)



Gemeente Hengelo ov

Wit gebied betekent dat er in de periode geen uitrukken zijn geweest.

Het resultaat (3)



Welke doelgroepen

- Bestuur (gemeenten / veiligheidsbestuur)
 - Via de commandanten krijgt ook het bestuur inzicht
- Management van de brandweer
 - De commandanten krijgen elke maand automatisch de rapporten in de mail.
 - Hoofdrepressie van de clusters kunnen ook on-demand rapporten opvragen via de Cognos web interface
- Brandweer personeel
 - Via een regionaal kwartaalblad wordt iedereen voorzien van cijfers over verschillende onderwerpen
- Burger (toekomstig invulling)

De toekomst

- Real time rapportages die niet meer dan een uur achter lopen
- Ontsluiting van meer bronnen, audio logging, C2000
- Automatisch CBS rapportages opleveren
- Invloed van menselijk handelen, statussen als voorbeeld.

Leerpunten

- Zorg voor technisch kennis en proces kennis, en breng deze bij elkaar
- Draagvlak bij eindgebruikers
- Blijf ontwikkelen, zodat de behoefte gefaciliteerd kan worden
- Borging in de organisatie (kwartaal overleg met eindgebruikers)

Vragen



?