



Procesmanagement "Incidentbestrijding" Brandweer (2006)

Situatieschets

Algemeen

De sector Brandweezorg van de betreffende Regionale Brandweerorganisatie is verantwoordelijk voor de incidentenbestrijding, te weten brandbestrijding en hulpverleningen in de zin van "het redden van mens en dier bij ongevallen anders dan bij brand". Daarnaast voert zij nog een aantal opgedragen taken uit die zijn beschreven in de legesverordening.

Activiteiten

De sector Brandweezorg onderscheidt de volgende deelstappen: melding, uitruk, bestrijding incident, afbouwen, rapporten en evalueren en verlenen van nazorg. Voor het onderdeel bestrijding incident worden de volgende kernactiviteiten onderscheiden: brandbestrijding, hulpverlening, waterongevallen, Ongeval Gevaarlijke Stoffen (OGS) incidenten, spoedeisende hulp bij hartstilstand (AED), afhijsen van patiënten, dienstverlening aan burgers (wateroverlast, deur openen, etc.) en coördinatie bij grootschalige incidenten.

Probleemstelling

De Regionale Brandweer heeft de primaire procesactiviteiten, conform de landelijke richtlijnen, protocollair beschreven. Door deze wijze van werken is het echter niet mogelijk de kwaliteit van de werkzaamheden objectief te toetsen. Het management van de sector wil hiermee bereiken dat de organisatieprocessen m.b.t. repressie eenduidig wordt beschreven en vastgesteld met als doel de uiteindelijke beheersbaarheid en bestuurbaarheid van deze processen te vergroten.

Vraagstelling

De sector Brandweezorg te ondersteunen bij het inventariseren en verder vormgeven van de processen die betrekking hebben op de ketentaak repressie. Hierbij is het van belang dat:

- De onderlinge samenhang van de processen incidentbestrijding in kaart wordt gebracht;
- De relatie wordt gelegd tussen de processen van de incidentbestrijding en de overige processen van belang;
- De processen zodanig worden gestructureerd en ingericht dat deze passen bij de werkwijze en beleving van de bevelvoerders;
- Sturing middels kwaliteitszorg mogelijk wordt, waarbij prestatie-indicatoren gekoppeld kunnen worden aan de beschreven werkprocessen;
- De beschreven processen dienen aan te sluiten bij de bestaande processensystematiek van de Regionale Brandweer.

Beschrijving van het project

1. Uitvoeren van deskresearch t.a.v. de organisatiestructuur en de processensystematiek van de Regionale Brandweer;
2. Definieren kaders voor het inhoudelijk beschrijven van de processen:
 - a. Organisatiekoers;
 - b. Organisatiestructuur;
 - c. Te beschrijven processen.
3. Het vooraf informeren van de betrokken medewerkers over de achtergrond van de gesprekken en de achtergrond van de uitvoerende consultant;
4. Het voeren van een 12-tal interviews met 1 of 2 medewerkers van de sector Brandweezorg m.b.t. het primaire proces;
5. Het in concept uitwerken van interviews in processchema's conform de onderstaande structuur:
 - a. Algemeen:
 - b. Wat is de start van het proces;
 - c. Wie is verantwoordelijk;
 - d. Welke handelingen moeten er worden verricht (instructies);
 - e. Welke middelen zijn hiervoor beschikbaar;
 - f. Welke voorwaarden zijn er aan het proces verbonden;
6. Het terugkoppelen van de resultaten van de interviews aan de geïnterviewden;



7. Het, indien nodig, verwerken van eventuele opmerkingen en aanvullingen van de betrokken medewerkers op het concept;
8. Het bespreken van de deelprocessen met het hoofd van de sector Brandweezorg;
9. Het, indien nodig, verwerken van eventuele opmerkingen en aanvullingen van het hoofd van de sector Brandweezorg;
10. Het opleveren van de beschreven deelprocessen in rapportvorm.

Resultaat

De wijze waarop de primaire procesactiviteiten van de Regionale Brandweer werden uitgevoerd zaten verborgen in de hoofden van de mensen die het werk moesten uitvoeren. Door de processen te beschrijven en in kaart te brengen wordt het voor de Regionale Brandweer in de toekomst mogelijk de inhoudelijke kwaliteit van de werkzaamheden objectief te toetsen en het primaire proces daar waar nodig te verbeteren.

De organisatie heeft nu een aantal producten die dit mogelijk maakt. Te weten:

- Een schema (een bedrijfsmodel) waarin samenhang wordt gebracht tussen de verschillende soorten processen: managementprocessen, primaire processen en ondersteunende processen;
- Een globaal processchema waarin alle operationele activiteiten van de met betrekking tot de incidentbestrijding ondergebracht. Van melding tot en met het verlenen van nazorg;
- Een uitwerking, in detail processchema's, van de deelstappen van het operationele proces incidentbestrijding;
- Een overzicht van de kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren;
- Een overzicht van knel- en verbeterpunten die gedurende het proces verwoord en/of herleid kunnen worden.