



Whitepaper  
Zelforganisatie bij vrijwillige brandweer  
*Paraatheid van de post decentraal gegarandeerd*

---

## Introductie

### Over ASK Community Systems

ASK Community Systems is een bedrijf dat softwareapplicaties (SAAS) ontwikkelt op basis van een intelligent softwareplatform (PAAS). Deze applicaties worden ingezet om organisaties te ondersteunen in de afstemming en planning van personeel, het bewaken van beschikbaarheid van flexibel of vrijwillig personeel en het zelfstandig en automatisch oplossen van eventuele knelpunten in de planning.

Met behulp van de slimme en zelfstandig opererende applicaties kunnen organisaties het personeel doelmatiger inzetten en efficiënter omgaan met een fluctuerend werkaanbod. Een organisatie zorgt er hiermee voor transparantie en groepsgevoel. Administratieve lasten, werkdruk en stress worden ingeruild voor tevredenheid en betrokkenheid van het personeel een betere dienstverlening en/of dienstbeleving.

### Marktomschrijving

ASK Community Systems maakt applicaties voor de zorgverlenende organisaties en organisaties opererend in het domein van openbare orde en veiligheid (OOV). Met de realisatie van de veiligheidsregio's per 1 januari 2014 is er sprake van een schaalvergroting van de brandweer. Waar voorheen de (financiële) verantwoordelijkheid bij de gemeenten lag, is deze nu verplaatst naar het regionale veiligheidsbureau en de regiocommandant. Die hebben een taakstelling gekregen vanuit de gemeenten die zorgen voor een groot gedeelte van de financiële middelen.

Door het creëren van veiligheidsregio's en brandweerregio's zijn alle PIOFACH functies gecentraliseerd en dat kan voor de lokale brandbestrijder een behoorlijke verandering zijn. Voor de aansturing van al deze, nog steeds, lokale korpsen, moeten de clusters en subregio's op zoek naar instrumenten die passen bij het beroepenveld en bij de personele omstandigheden. In een beroepenveld waarbij 80% van het repressieve personeel op vrijwillige basis werkt, vraagt dat een andere personele benadering, dan bij vaste aanstellingen op vaste dagen en tijdstippen.

Naast de realisatie van deze herstructurering staat de volgende verandering al op de agenda. In 2017 moet er een landelijke meldkamer (LMO) gerealiseerd zijn die werkt vanuit 10 locaties met gestandaardiseerde inzetvoorstellen. Over deze en andere complicerende factoren wordt in het volgende gedeelte dieper ingegaan.

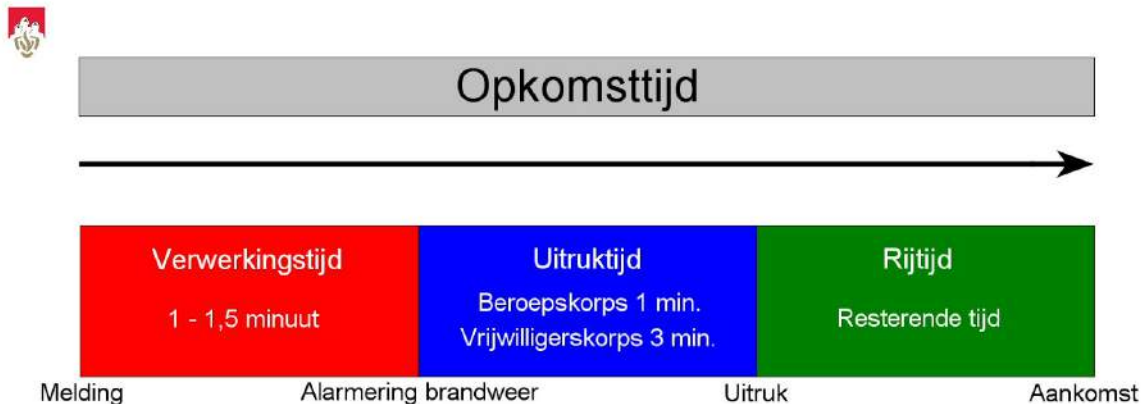
### De uitdagingen voor de brandweerorganisatie

Met het samengaan van verschillende clusters tot een brandweerregio heeft u als regiocommandant er een aantal uitdagingen bij gekregen. U moet de uniformiteit van de brandweer waarborgen en dat betekent dat ongeacht de locatie de brandweer op dezelfde manier handelt en het liefst binnen de richtlijnen van opkomst en uitrukken. Belangrijke aspecten hierbij zijn de opkomsttijden, de planning van brandweervrijwilligers en het personeelsverloop.

### Hoe haal ik mijn opkomsttijden?

Uw grootste zorg is dat eerste TS binnen de gestelde norm aanwezig is bij een melding. Dat mag geen doel op zich zijn, maar onderdeel van de totale brandweertzorg. Voor het halen van de opkomsttijd is de brandweer afhankelijk van een aantal factoren. De verwerkingstijd binnen de meldkamer (RAC) ligt buiten de reikwijdte van de commandant, maar de aanrijtijden van het personeel en de aanrijtijden van de TS vallen wel binnen de reikwijdte van de commandant. Hoe sneller de manschappen op de kazerne zijn, des te sneller de TS kan uitrukken en des te sneller deze ter plaatse kan zijn. Als een manschap er al 10

minuten over doet om op de kazerne te komen, dan zal de TS nooit binnen de gestelde normen arriveren. Keerzijde kan zijn dat de TS binnen de gestelde normen arriveert, maar niet met de volledige bemanning.



Bron: Brandweervrijwilligers.nl

### Heb ik voldoende mensen?

Vrijwillig personeel heeft verschillende rollen op een voertuig, hebben niet allemaal dezelfde bevoegdheden en zijn zeker ook niet altijd beschikbaar. Vrijwillig personeel doet het er bij en dat maakt de paraatheid van een kazerne die afhankelijk is van vrijwilligers soms ronduit problematisch. Dat blijkt ook uit pilots waarbij geen 8 of 6 personen, maar 4 personen op een TS zitten.

### Centraal plannen of vrije instroom

Het realiseren van de veiligheidsregio's komt voort uit het idee dat hulpdiensten dan beter kunnen samenwerken en ondersteunende taken centraal uitgevoerd kunnen worden. De rol van planner kan dan breder over de regio worden getrokken. Centraal inplannen kan betekenen dat er vaste diensten per blusgroep zijn, eventueel aangevuld met piketdienst. Of centraal inplannen op basis van beschikbaarheid en rol. De derde mogelijkheid vereist geen centrale inplanning, want met vrije instroom wordt niemand wordt ingepland, maar blijkt na alarmering wie kan.

### Vaste planning veel werk

Vaste diensten zijn gemakkelijk in te plannen, maar dat betekent wel onvoorwaardelijke beschikbaarheid van de vrijwilliger. Er blijft weinig flexibiliteit over. De vrijwilliger krijgt meer flexibiliteit met het plannen op basis van beschikbaarheid, maar de planner moet dan rekening houden met de wensen van de vrijwilliger en de specifieke rol die een vrijwilliger op een tankautospuiter heeft. De planner behoudt wel het overzicht, maar vraagt aanzienlijk meer coördinatie. Deze moet dan rekening houden met het volgende:

- Het aantal beschikbare plekken op de eerste TS;
- De behoefte aan specifieke rollen op de TS;
- De planningswensen van de vrijwilligers;
- Het ervaringsniveau van de vrijwilligers;
- Eventuele last-minute wijzigingen.

Bij beide vormen geldt dat als ruilen of aanpassen al mogelijk is, dat dan dat veel communicatie vereist tussen vrijwilligers onderling en de planner. Inplannen op basis van beschikbaarheid wordt nog lastiger als de planner verantwoordelijk is voor meerdere posten, gemeenten, clusters, districten of rayons. Wanneer een planning zoveel vraagt van alle deelnemers dan kan dat de motivatie om de beschikbaarheid door te geven of beschikbaar te zijn negatief beïnvloeden.

### Vaste ploegen, hogere kosten

Om de planning eenvoudig te houden en kostbare minuten bij alarmering te besparen kan er voor worden gekozen om standaard meerdere blusploegen op te roepen. Het meest aannemelijke gevolg is dat er teveel personeel op de post verschijnt. Dat leidt bij structurele overbezetting tot een situatie waarin brandweervrijwilligers niet meer komen opdagen, omdat het beeld heerst dat het zinloos is om op te komen als er niet uitgerukt kan worden.

Daarnaast stijgen de personeelskosten door meer personeel te alarmeren dan benodigd is. Naast de personeelskosten voor uitrukken, zijn er ook de personeelskosten voor werving, selectie en training. Gemotiveerd personeel zal langer betrokken zijn bij de brandweerorganisatie. Door gebrek aan motivatie zullen vrijwilligers eerder overwegen om te stoppen waardoor de kazerne op zoek moet naar nieuw personeel dat vervolgens opgeleid moet worden.

### Hoe voorkom ik dat mijn vrijwilligers vertrekken?

Vertrekkend personeel is grofweg in twee groepen in te delen. Personeel dat tussentijds vertrekt en personeel dat vertrekt doordat de maximale leeftijd is bereikt. Beide redenen van vertrek zorgen voor vacante functies binnen het korps of een specifieke post. Een inventarisatie van de huidige situatie (augustus 2014) laat zien dat er op dit moment landelijk 205 vacatures (online) open staan voor brandweervrijwilligers. De veronderstelling is dat dit aantal in werkelijkheid nog hoger is, omdat het niet altijd duidelijk is hoeveel vrijwilligers er per post gezocht worden en niet elke brandweerregio duidelijkheid heeft of geeft over vacatures.

#### Functioneel Leeftijdsontslag

Voor de Nederlandse brandweer geldt een Functioneel LeeftijdsOntslag (FLO) op 55-jarige leeftijd. In de ideale situatie bent u als (eind)verantwoordelijke alleen aan het werven door natuurlijk verloop, omdat iedere vrijwilliger tot de maximale leeftijd in dienst blijft. Uit een onderzoek uit 2004 bleek dat gemiddelde leeftijd van de deelnemers van het onderzoek 41 jaar. Van de 910 deelnemers in repressieve dienst was 21% ouder dan 50 en 45% ouder dan 40. Als deze lijn wordt doorgetrokken naar het totale personeelsbestand in vrijwillige repressieve dienst (bron: CBS) dan kan worden aangenomen dat in de komende vijf jaar bijna 4300 brandweervrijwilligers uit dienst treden door FLO. Deze moeten worden aangevuld met nieuwe vrijwilligers waarvan de opleiding 1 tot 2 jaar duurt. Nu werven is straks een structurele onderbezetting voorkomen.

Jaar	Beroeps	Vrijwillig	Totaal	Verschil	% vrijwillig
2004	5352	22061	27413		80,48%
2012	5252	20971	26223	1190	79,97%
2013	5218	20795	26013	210	79,94%
2014	5086	20374	25460	553	80,02%

Leeftijd	Aantal	%	2004	2014
<30	155	17%	3750	3483
30-39	346	38%	8331	7737
40-49	218	24%	5259	4885
>49	191	21%	4607	4279

#### Vroegtijdig vertrek

Aan FLO is weinig te doen, maar zorgt er wel voor dat er functies vrijvallen die moeten worden opgevuld. Als dat de enige vacatures zijn, dan kunt u de aandacht daar op richten. U heeft alleen ook nog een ander aandachtspunt, namelijk het vrijwillige personeel dat het korps vroegtijdig verlaat. Met vroegtijdig wordt

bedoeld dat vrijwilligers voor het bereiken van de FLO-leeftijd de brandweer verlaten. Verhuizen of veranderen van werkgever kunnen ook de aanleiding zijn, maar in dit geval ligt de oorzaak ergens anders. Als commandant van de post, het korps, het cluster/district of de gehele regio is het uw taak om er voor te zorgen dat de posten bemand zijn en er altijd voldoende vrijwilligers kunnen worden opgeroepen. U wilt een beroep kunnen doen op uw vrijwillige krachten wanneer dat nodig is, maar u wilt het vrijwillige karakter behouden. U wilt uw brandweervrijwilligers niet dwingen, maar ook voorkomen dat er bij alarmering niet uitgerukt kan worden. Door beslag te leggen op uw vrijwilligers, kunt u weliswaar zorgen voor bemande stations, maar loopt u het risico dat de motivatie afneemt. U doet immers beroep op uw vrijwilligers waardoor deze beperkt worden in het besteden van hun vrije tijd gedurende de periode waarin zij dienst hebben. Het feit dat er sprake is van diensten en roulatie, zou een signaal kunnen zijn dat er aan de vrijwilligheid wordt ingeboet. Uw medewerkers zullen dit ook als zodanig ervaren. De beperkingen zorgen er voor dat vrijwilligers de brandweer gaan beschouwen als een verplichting. Hun idee verandert van iets dat zij er graag bij doen naar iets dat zij er naast moeten doen. Met als gevolg dat er weerstand ontstaat, de betrokkenheid terugloopt, de motivatie verdwijnt en uiteindelijk de vrijwilliger zelf ook weggaat.

Hierboven is al aangestipt wat de aanleiding en de gevolgen zijn van onderbezetting. Daarnaast wilt u overbezetting voorkomen. U wilt er *precies genoeg of misschien precies genoeg plus 1*. Met vrije instroom is dit lastig te realiseren, omdat u geen zicht heeft op hoeveel vrijwilligers er oproepbaar zijn. Dat kan betekenen dat u zowel te weinig als teveel personeel heeft bij een alarmering. Beiden is ongewenst, want onderbezetting betekent in het ergste geval dat de kazerne alsnog moet worden afgemeld bij de alarmcentrale, maar in ieder geval niet de brandweezorg kan verlenen die verwacht wordt. Met een overbezetting krijgt u te maken met het "uitzwaaioprobleem": het teveel aan opgeroepen vrijwilligers mag toekijken hoe de TS uitrukt. Vervolgens kunnen zij met enigszins gefrustreerd terug naar huis of werk. Uw frustratie is te vinden in dat u geen middelen heeft om dit te voorkomen, maar ook in de administratieve afwikkeling. U draagt de financiële verantwoording waarbij de vrijwilligers die gehoor hebben gegeven aan de alarmering een vergoeding krijgen. Het scheelt op de totale begroting als het aantal opgeroepen vrijwilligers correspondeert met het aantal benodigde vrijwilligers.

### Hoe zorg ik voor nieuw vrijwillig personeel?

Uit onderstaande tabel blijkt dat in de afgelopen 10 jaar het totale vrijwilligersbestand met 1687 is afgenomen. Op dit moment is de gemiddelde omvang per station ongeveer 21. Als de afname wordt afgezet tegen het gemiddelde aantal brandweervrijwilligers per post dan hebben 80 brandweerposten hun deuren kunnen sluiten. Uiteraard zijn er geen 80 posten gesloten, maar het geeft wel aan dat de leegloop groot is en de uitdaging voor het volledig bemannen van de brandweerposten nog groter. Gemiddeld moeten alle posten het met bijna 2 personen minder doen. Deze afname wordt ook niet gecompenseerd door een toename aan beroeps waar het personeelsbestand in de afgelopen 10 jaar afnam met 266 personen (-4,97%).

Jaar	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Vrijwillig</b>	<b>22061</b>	<b>22039</b>	<b>21960</b>	<b>21644</b>	<b>21479</b>	<b>21629</b>	<b>21627</b>	<b>21186</b>	<b>20971</b>	<b>20795</b>	<b>20374</b>
Vershil	Absoluut	-22	-79	-316	-165	150	-2	-441	-215	-176	-421
	Percentueel	-0,10%	-0,36%	-1,44%	-0,76%	0,70%	-0,01%	-2,04%	-1,01%	-0,84%	-2,02%

De Nederlandse brandweer wordt gepercipieerd als één organisatie. De maatschappij ziet en verwacht geen verschil tussen brandweerpersoneel tussen verschillende korpsen of districten. Dat is ook nadrukkelijk de wens van Brandweer Nederland. Recent werd in de nieuwsberichtgeving (RTV Drenthe, 21-07-2014) nog benadrukt dat het niet uitmaakt welk korps er opkomt als er maar brandweer komt na een melding. Als het om de werving van nieuwe vrijwilligers gaat, blijkt echter dat korpsen, districten en clusters van elkaar verschillen. Door deze versnipperde initiatieven zijn de campagnes vaak verschillend in inhoud en kwaliteit en mist consistentie. Dat resulteert in een Brandweer die regionaal verschillen laat zien en dat is

---

tegenstrijdig aan het doel om als 1 organisatie naar buiten te treden. Deze versnipperde aanpak heeft als gevolg dat potentiële vrijwilligers geen goed beeld krijgen van de vrijwillige brandweer.

### **De uitdagingen voor de vrijwilliger**

Als vrijwillige brandweerman/vrouw bent u trots op uw maatschappelijke functie en die wilt u met alle plezier uitvoeren. Het is alleen steeds lastiger om die functie in te vullen. U bent immers druk met van alles: partner, kinderen, sport, familie, vrienden en hobby's. De wekelijkse oefening is nog wel in te plannen, maar het is lastig om ruim van tevoren te bepalen of en wanneer u kunt als de pieper gaat. En u bent niet de enige, want uw collega's ervaren hetzelfde. En dan hebben we nog niet eens over de frustratie bij u, uw privé-omgeving en uw betaalde werkomgeving als het om een vals alarm ging.

Wellicht heeft uw commandant besloten om maar gewoon te kijken wie er komen als de pieper gaat. Als u snel genoeg op de post bent, is er nog ruimte in de TS. Maar soms zijn er te weinig collega's en kunt u niet uitrukken, wordt de kazerne afgemeld en kunt u naar huis of werk terug. Soms komen er zo veel collega's dat er geen plek meer is en u samen met de anderen uw collega's op de TS kunt uitzwaaien. Niets zo vervelend als onnodig opgeroepen te worden. U laat immers alles vallen als de pieper gaat.

### **Betaald werk, uw vrijwillige taak en uw vrije tijd combineren**

U vindt ruim van tevoren inplannen lastig. U weet immers nog niet hoe uw agenda er precies uit gaat zien en u houdt graag een slag om de arm. De maatschappij is constant in ontwikkeling en een van die ontwikkelingen is dat u meer doet in en met uw vrije tijd. Naast uw werk heeft u verschillende activiteiten, zoals bijvoorbeeld sport, hobby of vragen de activiteiten van kinderen ondersteuning en de opvoeding in het algemeen de nodige aandacht. Tijd en aandacht zijn schaars en kunnen op een bepaald moment maar 1 keer worden besteed. De agenda's is steeds meer en steeds vaker bezet en u heeft steeds minder tijd voor de maatschappelijke functie die brandweezorg heet. De tijd die u beschikbaar heeft, is in meer kortere momenten over de hele dag verdeeld.

### **Ik wil zekerheid, maar ook betrokken zijn**

Niet dat u als brandbestrijder niet maatschappelijk betrokken bent, maar u en uw collega-vrijwilligers lopen tegen het probleem aan dat u niet met zekerheid kunt zeggen of u ook werkelijk kunt als de pieper gaat. Als u nu aangeeft te kunnen dan doet u dat omdat u zeker weet dat u kunt. U kunt u die zekerheid niet geven, dan wilt u zich niet vastzetten. U wilt niet de verantwoordelijkheid hebben dat de TS niet weg kan, omdat uw collega's rekenen op u, maar u onverwachts niet blijkt te kunnen. Dit kan betekenen dat u eerder geneigd bent om te besluiten uzelf niet in te plannen. Hiermee voorkomt u het risico dat u opgeroepen wordt terwijl u niet kunt. Lovenswaardig, omdat u hiermee probeert om de kazerne niet in de steek te laten, maar het wordt voor de kazerne meteen ook heel lastig altijd paraat te zijn, als er onvoldoende personeel is.

### **Hoe blijf ik gemotiveerd?**

Als u een week geen tijd heeft, dan is dat niet erg. Als u echter het gevoel heeft dat u niet voldoende beschikbaar kunt zijn, dan kan het zijn dat u zich afvraagt of u nog van toegevoegde waarde bent bij de vrijwillige brandweer. Door volle agenda's kan het zijn dat de betrokkenheid bij u en uw collega's afneemt en dat uw motivatie langzaam afneemt. De bedreiging voor de motivatie geldt niet alleen voor wanneer u niet beschikbaar kunt zijn, maar ook als u niet kunt uitrukken door een gebrek aan personeel of juist een teveel aan personeel. Minder motivatie leidt tot minder deelname, maar andersom leidt minder deelname tot een lagere betrokkenheid en uiteindelijk vermindert de motivatie tot deelname.

Als u wel beschikbaar bent, maar het blijkt op de kazerne dat er onvoldoende collega's zijn om uit te rukken, dan is dat een bron van ergernis. Die ergernis hoeft niet meteen te leiden tot een afname in betrokkenheid en motivatie, maar als u dit vaker meemaakt, kan uw betrokkenheid bij de brandweer en uw



motivatie om op te komen als de pieper gaat, afnemen. De volgende stap is dat u of uw collega's helemaal niet meer beschikbaar willen zijn, omdat u denkt dat u toch niet kunt doen waarvoor u opgeleid bent en getraind wordt: hulp verlenen.

Naast opleiden en trainen is praktijkervaring heel belangrijk. Het is niet alleen fijn om mee te kunnen op de TS, maar ook om kennis en vaardigheden in de praktijk toe te passen. Dat u niet mee kunt met de TS en dus onnodig bent opgekomen, is niet leuk, maar als blijkt dat het altijd dezelfde collega's zijn die wel mee kunnen, dan kan dat bijdragen aan de demotivatie.

## De uitdagingen oppakken...

### Paraatheid van de brandweer

#### Opkomsttijden

De paraatheid van de brandweer en de opkomsttijd hangen sterk samen, omdat bij onderbezetting van een post de opkomsttijden niet gehaald worden. Om de opkomsttijden te garanderen, heeft u als commandant een aantal opties. U kunt er voor lobbyen dat de kazerne zich daar bevindt waar de grootste kans op brand is of de route naar en van de kazerne een snelle en verkeersluwe verbinding vormt. U kunt er door personeelsbeleid naar streven dat uw vrijwillig personeel binnen 3 reisinuten van de kazerne woont en/of werkt, maar dat kunt u niet eisen van uw personeel. Bovendien kan dat streven leiden tot een beperking in uw wervingsmogelijkheden.

U kunt er voor zorgen dat u een achterwacht heeft voor eventuele onderbezetting die kan worden ingeschakeld zodra er tekorten blijken, maar dat betekent dat er extra personeel paraat moet zijn om eventuele tekorten op te vangen. U heeft dan een volledige bezette TS onderweg, maar die gaat niet op tijd aankomen.

De ideale situatie is dat u inzicht heeft in de paraatheid van een post en daarmee ook inzicht in welk personeel binnen de gestelde norm op de kazerne kan zijn. Daarbij zou de geografische locatie van de brandweervrijwilliger u en de vrijwilliger zelf erg kunnen helpen.

#### Personeel en beschikbaarheid

Voor de paraatheid van de brandweer is het de bedoeling ongeacht de situatie de brandweer altijd met voldoende personeel in de juiste samenstelling op het voertuig binnen de gestelde tijd op locatie is. Een postcommandant of teamleider heeft er alle belang bij om inzicht te hebben in de paraatheid van de post en de beschikbaarheid van de afzonderlijke brandweervrijwilligers. Dus vooraf weten wie in welke rol en specifieke functie op welk moment opgeroepen kan worden en ook werkelijk naar de kazerne komt. Ongeacht op welk niveau binnen de brandweermanorganisatie is het voor al het aansturend personeel relevant om inzicht te hebben in mogelijke toekomstige knelpunten. Juist om knelpunten in het hier en nu te voorkomen. Als clustercommandant of een regiocommandant heeft u behoefte aan inzicht in de paraatheid van een post of kazerne. U wilt weten of deze kan uitrukken, omdat uitrukken invloed hebben op de opkomsttijden, het ervaringsniveau en de beheerskosten van een brandweerpost. Voor een regiocommandant is in eerste instantie inzicht in kazerneparaatheid voldoende. Als blijkt dat er structurele knelpunten zijn, dan is inzicht op persoonsniveau, al dan niet via de postcommandant, ook relevant. De meldkamercentralist heeft alleen behoefte aan inzicht in de paraatheid van een post op het moment dat er een incident is in het verzorgingsgebied. Als van tevoren al duidelijk is dat de dichtstbijzijnde post onvoldoende mensen beschikbaar heeft, dan kan de centralist meteen een andere post in de buurt alarmeren.

#### Personeelsverloop

Betrokken personeel is gemotiveerd personeel en personeel blijft betrokken als ze het idee hebben invloed uit te kunnen oefenen. Invloed uitoefenen kan allen als er ruim van tevoren inzicht is in de paraatheid, want alleen dan kan uw personeel inspelen op actuele en toekomstige situaties. Als u centraal plant dan maakt

u nu misschien gebruik van een spreadsheet of een whatsapp-groep om te inventariseren wie er kan. Of vraagt u van uw vrijwilligers om een online programma te gebruiken voor het doorgeven van hun beschikbaarheid. Alleen loopt u dan tegen het bezwaar aan dat de manschappen zich niet vast willen zetten voor een langere periode, omdat ze bang zijn dat ze er aan vast zitten.

Natuurlijk wil iedere brandweervrijwilliger die gehoor geeft aan een alarmering ook werkelijk uitrukken op hulp te verlenen. Die betrokkenheid neemt echter af als de planning te rigide blijkt. Of er te weinig of teveel collega's worden gealarmeerd waardoor het vechten is voor een plek in de TS. Of bij elke alarmering blijken altijd dezelfde personen mee te kunnen en anderen niet mee te kunnen. Niet alleen de motivatie lijdt daar onder, maar ook het ervaringsniveau van de afzonderlijke vrijwilligers. Het behoud van gemotiveerd en dus betrokken personeel vereist een flexibele planning waarin rekening wordt gehouden met de personele behoefte en persoonlijke wensen.

Voor de werving van nieuw vrijwillig personeel moet Brandweer Nederland snel HR marketing integraal en professioneler aanpakken om effectief te kunnen werven. StandBy is daarbij een goed argument, omdat het systeem er voor zorgt dat de vrijwillige brandweer niet als dwingend en beperkend overkomt. StandBy zorgt er voor dat de vrijwillige brandweer goed ingepast kan worden in de vrije momenten van de vrijwilliger.

## **De betrokken brandweervrijwilliger**

Bij de uitdagingen voor de vrijwilliger die eerder beschreven zijn, werd de relatie tussen motivatie, betrokkenheid en invloed beschreven. U vindt betrokkenheid belangrijk, maar u heeft vaak te maken met andere bezigheden die uw inzet en betrokkenheid bij de brandweer in de weg kunnen staan.

### **Grip op tijd en activiteit**

Als brandweervrijwilliger wilt u zich inzetten op het moment dat u dat uitkomt, maar wilt u ook weten of uw wensen passen bij de behoefte van de brandweerpost. Weken van tevoren al moeten doorgeven of u kunt, is lastig. Op het laatste moment afzeggen, is voor niemand leuk. Het constant contact op moeten nemen met dezelfde vraag ook niet.

Wat u eigenlijk mist, is inzicht in wat u en uw collega's voor de kazerne betekenen. Het is niet handig om daar pas achter te komen op het moment dat u op de kazerne bent. U wilt van tevoren weten of de kazerne paraat is. Dan kunt u zelf besluiten of u moet bijspringen of juist een avondje op de bank kunt zitten. Soms wordt er gebruik gemaakt van een WhatsApp-groep, Facebook-groep of heeft de commandant een (online) spreadsheet opgezet, maar dat betekent dat u nog steeds uzelf van tevoren moet vastleggen en het vraagt een hoop geregeld van u en uw commandant. Wat u wilt, is maximale flexibiliteit en inzicht vooraf in de paraatheid van de kazerne. Daarbij is het ook wenselijk als daarbij rekening wordt gehouden met hoe vaak er door de vrijwilliger is uitgerukt en dus wie de voorkeur krijgt bij de volgende alarmering om zo het ervaringsniveau bij alle vrijwilligers op ongeveer hetzelfde te houden. Uiteindelijk moet worden voorkomen dat u of uw collega's het snel zat zijn, vertrekken en de post op zoek moet naar nieuwe vrijwilligers.

### **Binding, betrokkenheid en flexibiliteit**

De brandweerorganisatie verwacht een flexibele instelling van de vrijwilliger, maar door regionalisering kan het betekenen dat de flexibele instelling van de vrijwilliger niet beantwoord wordt door flexibiliteit van de brandweerorganisatie. Die wederzijdse afhankelijkheid moet zorgen voor gelijkwaardigheid, maar vaak is dat voor de planner een lastige opgave. Die wil zekerheid en daardoor moet u als vrijwilliger flexibel zijn naar de brandweerorganisatie wat betekent dat u niet flexibel meer kunt zijn in het indelen van uw beschikbare tijd en flexibel kunt zijn naar andere activiteiten. Flexibiliteit kan alleen gerealiseerd worden door verantwoordelijkheid te krijgen als persoon of als team (brandweerpost / blusgroep) om zelf de paraatheid te organiseren. U krijgt meer binding met het team en de teamleden, omdat u weet wat er gebeurt in het team en het leidt tot een gedeelde betrokkenheid en maximale flexibiliteit.

### **Overwegingen voor de paraatheid**



Voor de juiste oplossing voor de eerder beschreven uitdagingen moet een worden overwogen of er wordt gekozen tussen maximale flexibiliteit en maximale zekerheid. Daarbij is het van belang om bij deze overweging onderscheid te maken tussen de verschillende groepen die belang hebben bij de uiteindelijke oplossing. De overweging heeft voor elke groep een andere uitwerking. Voor elke groep wordt hierna beschreven welke uitwerkingen de afweging heeft. Het belang van een goede oplossing is voor de gehele organisatie even groot is, maar de het is het grootst voor de vrijwilligers in de brandweerpost.

### **Voor de brandweervrijwilliger**

Als vrijwilliger wilt u eigenlijk maximale flexibiliteit om uw tijd zo in te delen dat u zo veel en vaak mogelijk beschikbaar bent voor uw vrijwilligerstaak. Maar daarnaast wil u maximale zekerheid dat bij u afwezigheid de post nog steeds paraat is. Wanneer u wel beschikbaar bent, wilt u de zekerheid dat u kunt uitrukken. U heeft een actief leven, dus u wilt ongeacht van waar u zich bevindt snel en eenvoudig uw beschikbaarheid voor de brandweer aanpassen. Dat betekent dat u altijd en overal toegang heeft tot een gedeeld overzicht waarop u uw beschikbaarheid kunt aangeven en die van uw groepsleden kunt inzien. Zo heeft u ook inzicht in de actuele status van uw post. U wilt vooraf weten wat er speelt en welke invloed u hier op kunt uitoefenen. Daarnaast is het fijn als iedereen ongeveer dezelfde ervaring heeft en dus iedereen die beschikbaar is ongeveer even vaak zijn of haar brandweertaak kan uitvoeren. U weet dat er proeven worden gedaan met minder bemanning, maar voor effectieve repressie zit u liever met 6 of, beter nog, 8, mensen op een tankautospuut.

### **Voor de planner**

Als planner wilt u maximale zekerheid over de bezetting van een brandweervoertuig. U verwacht daarbij flexibiliteit van uw vrijwillige personeel. U heeft er daarom voor gekozen om vaste groepen aan te wijzen die paraat moeten staan. Dat betekent wel dat het vrijwillig personeel inboet aan flexibiliteit richting andere activiteiten. Het doorgeven van de wisselende beschikbaarheid zou hun helpen, maar maakt de planning een lastige klus. Of u heeft er voor gekozen om iedereen op te piepen bij alarmering. Dat geeft minder zekerheid, maar dat heeft u ondervangen door 1,5 keer zo veel vrijwilligers op te piepen.

Voor u geldt dat u graag inzicht wil in de beschikbaarheid van uw collega's, maar u wilt zich bezighouden met de incidentele knelpunten en niet alleen maar bezig zijn met opvullen van het planbord. U snapt dat werken met vaste ploegen een belasting is voor uw vrijwilligers. U zou ze graag meer flexibiliteit geven, maar snapt hun frustratie als bij vrije instroom blijkt dat er te weinig of juist veel te veel collega's gehoor geven aan de pager. U wilt inzicht in de beschikbaarheid van de vrijwilligers en dat betekent dat u wilt zien wie wanneer kan en wat dat betekent voor de bezetting op de TS. U wilt het alleen weten wanneer er onoplosbare tekorten zijn. In eerste instantie wilt u dat de vrijwilligers zelf kijken naar een oplossing. Dat is goed voor het groepsgevoel en iedereen kan zien wat er binnen de post gebeurt.

### **Voor de commandant / teamleider**

Voor u geldt dat u twee prioriteiten heeft: zorgen voor een snelle uitruk en zorgen voor voldoende personeel bij aankomst. U wilt niet dat er te weinig vrijwilligers opdagen, want daarmee gaan kostbare minuten verloren en teveel vrijwilligers kost u geld, maar vooral levert het een hoop ergernis op. U wilt uw vrijwilligers koesteren en tevreden houden, dus wilt u ruim van tevoren weten hoe het gesteld is met de paraatheid van uw vrijwilligers en dus met de brandweerpost. U weet dat uw planner inzicht heeft op persoonlijk niveau en u wilt inzicht op postniveau. Als het moet, wilt u wel graag hetzelfde inzicht als de planner, maar u wilt het vooral weten als er onderbezetting dreigt en deze niet opgelost kan worden. U wilt hierover geïnformeerd worden in de wetenschap dat er al het mogelijke is gedaan om het personeelstekort op te lossen. Die wetenschap scheelt u tijd en energie, omdat u meteen aan de slag kunt met een passende oplossing. U wil de planner niet nog een keer belasten, omdat u weet dat deze al het mogelijke heeft gedaan en u wilt u vrijwilligers niet nog een keer belasten, omdat u weet dat die al gevraagd zijn. Voorwaarde is wel dat u kan vertrouwen op een systeem dat u inzicht geeft hierin.

### Voor de meldkamer

De nieuwe LMO heeft als doel om binnen 30 seconden de eerste benodigde eenheden te alarmeren. Met de LMO worden ook landelijke richtlijnen voor de minimale slagkracht en gedifferentieerd alarmeren ingevoerd. Dat laatste biedt de mogelijkheid om creatief om te gaan met de voertuigbezetting en sluit naadloos aan op de paraatheid van de post en de beschikbaarheid van het personeel. Het belang van inzicht van de meldkamer in de paraatheid van een post neemt hiermee alleen maar toe. Als meldkamercentralist wilt niet alleen snel kunnen inventariseren tijdens een alarmering, maar ook een efficiënte opvolging geven aan de alarmering. U wilt flexibel zijn in de toewijzing van voertuigen en personeel aan een incident en dat betekent dat u maximale zekerheid wilt over de inzetbaarheid van desbetreffende post. De tijdwinst door het snel inventariseren van de incidenttypering en de gradatie gaat verloren als de brandweerpost die gealarmeerd wordt onvoldoende personeel heeft.

### De zelforganiserende brandweer met StandBy

Alle overwegingen hierboven zijn van belang voor het bieden van een beschikbaarheidssysteem die voor alle partijen flexibiliteit en zekerheid biedt. Hiervoor bleek al dat deze doelen elkaar in de weg kunnen zitten.

De wens van de gehele brandweerorganisatie, van vrijwilliger tot meldkamercentralist, is inzicht in de paraatheid, vooruit te kunnen kijken en te kunnen anticiperen. Dat betekent snel kunnen zien wat de huidige en toekomstige situatie is, maar ook dat er gestuurd kan worden op een vaste behoefte en een flexibele invulling daarvan. Een goed werkend beschikbaarheidssysteem voorkomt dat:

- een grote groep mensen bezig is met de paraatheid van de brandweerposten;
- brandweervrijwilligers veel verschillende handelingen moeten verrichten;
- dat postcommandanten of teamleiders veel dubbel werk moeten doen om problemen te inventariseren en op te lossen;
- dat management voor inzicht beroep moet doen op de overbelaste planners, postcommandanten of teamleiders.

### Met zelforganisatie vrije instroom reguleren

Vrijwilligers moeten niet in een bepaalde planning worden gedrukt, maar de vrije instroom moet worden gereguleerd. Hierbij is niet het uitgangspunt dat vrijwilligers uitzonderingen moeten doorgeven op een centraal ingegeven planning, maar juist een leeg overzicht het uitgangspunt is. De kaders worden bepaald door de rollen en de behoefte aan deze afzonderlijke rollen. ASK Community Systems heeft speciaal voor organisaties in de Openbare Orde en Veiligheid een platform ontwikkeld dat organisaties ondersteunt in het organiseren van zelfstandig opererende teams van vrijwilligers. Het platform geeft hun gereedschappen om dat zelf te regelen. ASK Community Systems noemt dat zelforganisatie. Zelforganisatie betekent dat elk lid van de organisatie zelf kan bepalen hoe deze bijdraagt aan de doelen van zijn groep, team of de organisatie. Door inzicht in de behoeften, maar ook door inzicht in de status van groepen of het hele team. Dat inzicht zorgt er voor dat individuele leden zelfstandig afwegingen kunnen maken die in het belang zijn van een groep of team. Een gedeeld doel zorgt er voor dat zelforganiserende teams ook samen werken om dat doel te halen.

### Flexibiliteit, zekerheid, paraatheid!

Speciaal voor de vrijwillige hulpverleners heeft ASK Community Systems het software-platform StandBy ontwikkeld. Het platform is een verzameling van innovaties die er voor zorgen dat teams zichzelf kunnen organiseren en dat planners en managers of andere betrokken partijen eenvoudig de actuele situatie en de

toekomstige situatie kunnen overzien. Inmiddels maken verschillende stations van de KNRM en de Reddingsbrigade en brandweerposten gebruik van StandBy.

### StandBy: Slim beschikbaarheidssysteem

ASK Community Systems heeft met StandBy een beschikbaarheidssysteem die een organisatie, ongeacht de grootte, inzicht geeft in de beschikbaarheid van (vrijwillig) personeel en hen de mogelijkheid biedt de beschikbaarheid in te stellen, te communiceren, te motiveren en te reflecteren. StandBy gaat daarbij verder dan (online) zelfroosterprogramma's of roosterpakketten waarin de gebruiker alleen uitzonderingen op een vaststaande planning kan voorleggen. Het systeem staat volledig in dienst van de vrijwilliger doordat het toegankelijk is via meerdere kanalen: pager, telefoon, web, SMS, mobiel internet en smartphone apps. U kunt dus, ongeacht uw situatie altijd uw beschikbaarheid aanpassen aan de actuele situatie. Als vrijwilliger of verantwoordelijke voor de planning heeft u hierdoor maximale flexibiliteit met StandBy.

	Vrijwilliger (manschap, chauffeur, bevelvoerder)	Verantwoordelijke voor post of planning	Cluster- / regio commandant	Meldkamer
Instellen beschikbaarheid	V	V		
Inzicht in paraatheid van specifieke groepen	V	V	V*	
Inzicht in paraatheid gehele post	V	V	V	V
Berichtencentrum (persoonlijk / groepen)	V	V	V*	V*
Notificatie acute onderbezetting	V	V*	V*	V*
Notificatie toekomstige onderbezetting	V	V*	V*	
Notificatie onoplosbare onderbezetting		V	V*	V*
Historische beschikbaarheid	V	V	V	
Opkomst groepsleden	V	V	V*	
<i>Noot: V* - wanneer gewenst</i>				

Het beschikbaarheidssysteem van StandBy combineert twee informatiebronnen. De eerste bron wordt gevormd door algemene gegevens zoals contactgegevens, functie en rol. De tweede bron is actuele informatie van de vrijwilliger, zoals de status, de locatie en de uitrukvering. StandBy gebruikt deze bronnen gebruikt om te bepalen wat de bezetting is van de post en de afzonderlijke rollen binnen de post. StandBy werkt niet blusgroepen, maar ziet de post als een team die er voor moet zorgen dat de post paraat staat voor alarmering. Door blusgroepen los te laten, ontstaat er meer ruimte en dus flexibiliteit om vrijwilligers in te zetten. StandBy houdt rekening met het aantal voertuigen op de post en de minimale bezetting per voertuig. Als de standaard materieelinzet bij alarmering een TS6 en een HV-type 2 is, dan waarborgt StandBy de bezetting per voertuig. StandBy streeft er naar om altijd 1 bevelvoerder, 2 chauffeurs en 8 manschappen beschikbaar te hebben en zijn toegewezen aan de juiste voertuigen.

### Communicatie en escalatie

In het berichtencentrum kunnen vrijwilligers onderling berichten sturen over eventuele problemen voor de paraatheid van de post. StandBy controleert daarnaast op de achtergrond continue wat de paraatheidsstatus is van de post. Als een vrijwilliger van beschikbaarheidsstatus verandert en er ontstaat een (acute) onderbezetting, dan gaat StandBy zelfstandig op zoek naar een oplossing. StandBy benadert de groepsleden die nog geen beschikbaarheid hebben doorgegeven en vraagt hun dat alsnog te doen. Afhankelijk van het tijdsbestek waarin de onderbezetting plaatsvindt, kan StandBy de gebruiker op verschillende benaderen. Dat kan via e-mail, via de mobiele applicatie op de smartphone, via SMS, via de pager of door te bellen met brandweervrijwilligers in de rol of rollen waar op dat moment tekorten voor zijn. Mocht dat niet lukken, dan informeert StandBy de aangewezen persoon in die situaties en die kan verdere stappen ondernemen. StandBy noemt dat **proactief alarmeren**. Voor de vrijwilliger betekent dit een einde aan de frustratie die ontstaat als u voor niets wordt opgeroepen. Voor de planner is het fijn om te

weten dat StandBy bewaakt en onderbezetting proactief behandelt. In het geval dat niet lukt, weet de planner of verantwoordelijke voor de post dat ruim van tevoren. De vrijwilliger en de planner hebben een systeem waarop zij kunnen vertrouwen, omdat het altijd en overal toegankelijk is en altijd de actuele situatie weergeeft. StandBy geeft de mogelijkheid om de mate van inzicht te laten afhangen van de positie van de persoon binnen de brandweerorganisatie. Zo zorgt inzicht in de paraatheid van een post voor de meldkamer voor zekerheid over de inzetbaarheid van een post. Als medewerker van de meldkamer heeft u met StandBy de mogelijkheid om snel op te schalen doordat er voor een post of regio meerdere voertuigen en communicatielijnen kunnen worden toegevoegd. StandBy geeft zo maximale zekerheid voor de gehele brandweerorganisatie: van vrijwilliger tot meldkamer.

### **StandBy: slim inzetten van pager en smartphone**

Als brandweervrijwilliger heeft u altijd uw pager mee. U wilt immers meteen kunnen reageren bij een alarmering. Omdat u altijd een pager bij u heeft, is het handig als deze meer kan dan u alarmeren. StandBy maakt het mogelijk om naast de website, telefoon en SMS de pager te gebruiken om uw beschikbaarheid door te geven. Zo kunt u altijd en overal uw beschikbaarheid bijwerken. Bij een alarmering kan een vrijwilliger op de pager zijn of haar opkomst bevestigen of annuleren. Die terugkoppeling wordt meteen verwerkt door StandBy om de uiteindelijke paraatheid van de post te bepalen en deze inzichtelijk te maken voor iedereen.

Steeds vaker zit er echter ook een smartphone in uw zak. Een smartphone geeft u toegang tot mobiel internet.

De pager werkt naadloos samen met de smartphone applicatie voor **Apple iOS** en **Google Android**. De brandweervrijwilliger heeft met een smartphone en StandBy een extra stuk brandweergereedschap. De mobiele applicaties geven toegang tot dezelfde planningsomgeving en maken het snel doorgeven van de beschikbaarheid mogelijk. De smartphone apps helpen niet alleen bij het inzichtelijk maken van de bezetting van de post, maar ook aan- en afmelden op de post bij uitrukken en inrukken.

StandBy op uw smartphone kijkt regelmatig waar u zich bevindt. Dat doet zij met behulp van de in uw toestel ingebouwde GPS-antenne en met behulp van de GSM-masten. Vervolgens kijkt StandBy of uw locatie in het gebied valt wat is aangewezen als aanrijgebied van de post. Komt u buiten dat gebied, dan stelt StandBy u voor om uzelf op niet beschikbaar te zetten. U bepaalt zelf wat u met deze melding doet. Komt u terug in het aanrijgebied van de post, dan meldt StandBy dat en heeft u de keuze om weer beschikbaar te zijn als brandweervrijwilliger voor uw post. StandBy noemt dat **Gebiedsbewaking**.

StandBy werkt ook aan de mogelijkheid om brandweervrijwilligers een melding te sturen naar de smartphone nog voordat de pager het alarm ontvangt. Zo weet de post dat er een alarmering aankomt nog voordat de pager deze doorgeeft. U kunt dan alvast uw jas aandoen of uw fiets uit de schuur pakken.

Met het **automatisch aan/afmelden** bij de brandweerpost zorgt StandBy voor een soepele **administratieve afhandeling** van een alarmering. StandBy kan met de smartphone app registreren wanneer een vrijwilliger op de post aankomt en daarmee digitaal intekenen. Bij het inrukken na een alarmering kan StandBy de brandweervrijwilliger digitaal uitklokken. Er is meteen inzicht in inzet en kosten en de brandweerorganisatie wordt hiermee verlicht in de administratieve afhandeling.

	Pager	Smartphone
Instellen beschikbaarheid	V	V
Inzicht in paraatheid van specifieke groepen		V
Inzicht in paraatheid gehele post		V
Berichtencentrum (persoonlijk / groepen)		V
Notificatie acute onderbezetting		V
Notificatie toekomstige onderbezetting		V

Gebiedsbewaking		V
Automatisch aan/afmelden	V	V

### StandBy: Opbrengsten vergroten

Dit klinkt alsof een grote supermarktketen een prijsoorlog gaat voeren en het klinkt alsof het hier alleen over financiële middelen gaat. Dit is in essentie waar de brandweerorganisatie naar streeft door alle PIOFACH-taken te centraliseren. Naast uniformiteit moet deze centralisatie er ook voor zorgen dat de brandweerorganisatie beter rendement geeft: meer doen met minder middelen. Dat is alleen niet het hele verhaal. Met StandBy kunnen de opbrengsten op meerdere gebieden omhoog. Juist door maximale flexibiliteit en de zekerheid die het systeem geeft. Natuurlijk is het resultaat onder aan de streep van belang, maar dat is vaak niet alleen in een bedrag uit te drukken. Veel vaker gaat het om minder tastbare zaken als tevredenheid, betrokkenheid en motivatie.

Op verzoek van een vrijwillig brandweerkorps heeft StandBy de mogelijkheid om bij te houden welk ervaringsniveau elke vrijwilliger heeft. In het geval van genoeg beschikbaarheid stelt StandBy zodanig een team samen dat iedere vrijwilliger bij uitrukken op ongeveer het gelijke ervaringsniveau zit. StandBy noemt dat **Slim alarmeren**. Zo zorgt StandBy er voor dat er geen grote verschillen ontstaan tussen vrijwilligers en iedereen gelijke kansen krijgt bij een mogelijke alarmering. StandBy maakt de afweging overigens alleen bij vrijwilligers die hebben aangegeven beschikbaar te zijn. Dit resulteert in tevreden vrijwilligers die niet alleen vooraf weten dat opgeroepen kunnen worden, maar ook vooraf weten dat een alarmering ook een uitruk betekent. Slim alarmeren biedt ook zekerheid aan de verantwoordelijke voor de post dat het ervaringsniveau voor de hele post ongeveer gelijk is. De planner hoeft zich dan ook niet meer druk te maken over deze planningseis.

Samen met Slim Alarmeren en de continue beschikbaarheidsbewaking zorgt StandBy er voor dat vooraf, tijdens en na de alarmering voor snelle, efficiënte en doeltreffende inzet van de beschikbare brandweervrijwilligers. StandBy zorgt voor relatief meer inzetbaar personeel en daardoor voor zekerheid over inzetbaar personeel. De vrijwilliger zelf is meer tevreden, omdat deze heel flexibel kan zijn, er duidelijkheid is en geen frustraties meer zijn door onnodig alarmeren. Deze tevredenheid en het gebruik van StandBy leiden tot een hogere betrokkenheid van de vrijwilliger bij de brandweerorganisatie waardoor de motivatie toeneemt of de motivatie hoog blijft. De gehele brandweerorganisatie heeft belang bij het behouden van de motivatie die de vrijwilliger heeft wanneer deze start bij de brandweer. Verder is dit relevant voor de brandweerorganisatie doordat er zekerheid is over de beschikbaarheid, de opkomst en dus de uitruk. Samen met de frustratie voor onnodig oproepen dalen ook de kosten doordat er geen overbezetting is.

Tevreden vrijwilligers blijven langer waardoor het personeelsverloop lager is voor voortijdig vertrek. De brandweerorganisatie vergroot hiermee de opbrengsten uit werving, selectie en opleiding. Het beperken van voortijdig vertrek van personeel is met name cruciaal, omdat de komende 5 tot 10 jaar de uitstroom door FLO toeneemt. De uitdaging ligt in het aanvullen van het personeel. Door StandBy kan personeel efficiënter en flexibeler worden ingezet en kan de druk op de brandweerorganisatie die ontstaat door FLO worden beperkt. Dit neemt niet weg dat Brandweer Nederland geen uitdaging heeft, maar het behouden van mensen is nog belangrijker dan het werven, selecteren en opleiden. De kosten voor het opvullen van de vacatures die ontstaan door FLO zijn niet te voorkomen. StandBy beperkt de kosten doordat het bijdraagt aan het teamgevoel en onderlinge samenhang binnen de post. Personeel dat lang in dienst is, kan ook een ambassadeur zijn voor de organisatie. Een brandweerman weet immers zelf wat voor collega deze zoekt en kan een nieuwe collega wellicht beter overtuigen dan een onpersoonlijke flyer of website met de uitnodiging iemand te bellen.

---

## Contactgegevens

Voor meer informatie over ASK Community Systems kunt u terecht op de [website](#) van ASK . Daar vindt u ook [cases](#) waarin ASK een passende oplossing heeft ontwikkeld en geïmplementeerd. Voor aanvullende informatie over StandBy kunt contact opnemen met Business Consultant Safety & Security, Duco Ferro op +31 6 2703 3823 of via [dferro@ask-cs.nl](mailto:dferro@ask-cs.nl).

StandBy, altijd paraat: [standby.ask-cs.nl](http://standby.ask-cs.nl)

StandBy is powered by:  
ASK Community Systems  
Coolhaven 236  
3024 AN Rotterdam  
Nederland  
website: [www.ask-cs.nl](http://www.ask-cs.nl)