

“We zitten nu zelf aan het stuur van onze informatievoorziening. In plaats van op vragen te reageren, kunnen we proactief en daardoor preventief werken.”

Ron de Wit, Hoofd Afdeling Openbare Veiligheid en Plv. Regionaal Commandant Brandweer, Hulpverleningsdienst Regio Twente

Regio Twente is het samenwerkingsverband van de veertien Twentse gemeenten, met een verzorgingsgebied van 620.000 inwoners. Een van de domeinen waar de regio zich op richt, is veiligheid. Daaraan werkt de Hulpverleningsdienst Regio Twente. Deze dienst bestaat uit de Twentse regionale brandweezorg en de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHOR). De hulpverleningsdienst werkt nauw samen met partners in de veiligheidsketen zoals de Twentse gemeenten, Ambulancedienst Oost, het politiekorps Twente en het ministerie van Defensie.

De uitdaging

- Kwaliteit en efficiëntie dienstverlening verhogen met betere informatie
- Verantwoording afleggen op basis van harde cijfers
- Proactief sturen door signaleren en analyseren trends

In de meldkamer van Hulpverleningsdienst Regio Twente komen alle alarmmeldingen voor de regio binnen en worden de hulpdiensten ingeschakeld. Om de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening te verhogen en verantwoording af te kunnen leggen op basis van harde cijfers, wilde de brandweer van Hulpverleningsdienst Regio Twente de managementinformatievoorziening vanuit de meldkamer verbeteren. Ron de Wit, Hoofd Afdeling Openbare

Veiligheid en Plv. Regionaal Commandant Brandweer, Hulpverleningsdienst Regio Twente, vertelt: “We werken in de meldkamer met verschillende informatiebronnen. Een belangrijke bron is ons GMS, wat staat voor Geïntegreerd Meldkamer Systeem. Dit systeem is echter bedoeld voor incidentafhandeling, niet voor managementrapportage. We wilden de gegevens hieruit vertalen naar begrijpelijke informatie en deze verrijken met data uit andere systemen. Ook wilden we regelmatig en eenvoudig kunnen rapporteren. Op regionaal niveau en aan de veertien lokale brandweercommandanten, die op hun beurt weer rapporteren aan burgemeester en wethouders. Daarnaast zijn burgers en vrijwilligers informatiedoelgroepen.” Directe aanleiding om de managementinformatie te verbeteren, was het toenemend aantal automatische brandmeldingen via OMS (Openbaar Meld Systeem). De Wit: “Automatische meldingen zijn vaak loos alarm, zodat we voor niets uitrukken. Dat kost veel geld. We wisten dat het probleem groot was, maar niet precies hoe groot. Daarom wilden we trends op dit gebied signaleren en analyseren.”

De aanpak

- Ontsluiting databronnen met ETL
- Realisatie datawarehouse
- Ontwikkeling periodieke rapportage commandanten



Een geschikte oplossing voor de ontsluiting van de diverse data-bronnen bleek de software van IBM Cognos. Daarmee konden gegevens uit verschillende systemen, zoals het GMS, OMS, het telefoniesysteem, een registratiesysteem voor onroerende zaken en het back-officesysteem met incidentgegevens, bij elkaar worden gebracht in een datawarehouse. Voor rapportage en analyse werd gekozen voor de BI-oplossing van IBM Cognos. “Grote kracht hiervan is dat je automatisch rapporten kunt genereren. Als beheerder hoef je alleen te sturen op proces en inhoud”, zegt Marijn Hilbrink, Systeem- en Applicatiebeheerder Brandweer van Hulpverleningsdienst Regio Twente. Met de BI-software werd in eerste instantie een uitgebreide rapportage ontwikkeld die de regionale commandant en alle lokale commandanten ieder kwartaal automatisch per e-mail ontvangen. Daarin zien ze bijvoorbeeld op postcodegebied welke en hoeveel incidenten waar hebben plaatsgevonden, wat de prioriteit was, hoeveel auto's zijn uitgerukt en welk percentage tijdig werd afgehandeld.

De informatie wordt in tabellen en grafisch weergegeven. Zo maakt een kaartje met rode en groene stippen direct duidelijk welke incidenten binnen de norm zijn afgehandeld. De kwartaal-rapportage toont ook vergelijkingen met voorgaande jaren of verschillen in dag en nacht. Verder omvat deze de top tien OMS-meldingen. Deze ranglijst maakt de locatie, het tijdstip en de oorzaak van de meest voorkomende automatische meldingen inzichtelijk en dus een preventieve aanpak mogelijk, bijvoorbeeld in de vorm van voorlichting.

Het resultaat

- Goede cijfers om te sturen
- Concrete prestatieverbetering
- Proactief werken
- Navolging andere meldkamers

De managementrapportage wordt door de brandweercommandanten hoog gewaardeerd. Zozeer dat ze deze voortaan maandelijks willen ontvangen. "Dat zegt iets over de kwaliteit van de informatie", aldus De Wit. "Onze doelgroep is kritisch, die wil zeker weten dat de gegevens juist zijn." Een teken aan de wand is eveneens dat steeds meer lokale commandanten hun eigen registratie schrappen. Ze vertrouwen volledig op de meldkamer-rapporten en gebruiken die ook voor rapportage aan het lokale bestuur. Daarnaast kan de brandweer de burger goed informeren via de gemeentelijke website. De Wit: "Hoe meer we registreren, hoe beter de kwaliteit van de gegevens wordt. Je ziet dat

dingen niet kloppen en gaat steeds nauwkeuriger bepalen hoe en wat er wordt vastgelegd. We beschikken nu over goede cijfers om te sturen en zien de resultaten daarvan." Zo verbeterde in het afgelopen jaar de opkomsttijd. En het aantal OMS-meldingen daalde, terwijl het aantal aangesloten automatische brandmeldingssystemen toenam. Ook zijn de aandachtsgebieden duidelijk. Er loopt bijvoorbeeld een project om de verwerkingstijd van meldingen door centralisten structureel terug te brengen. Nuttig is bovendien dat Hulpverleningsdienst Regio Twente het theoretisch dekkingsmodel – een soort plaatsbepalingsstelsel dat bijhoudt hoelang vrijwillige brandweer-mensen erover doen om in de kazerne te komen – kan aanvullen met feitelijke gegevens en verbeteren.

De Wit: "We zitten nu zelf aan het stuur van onze informatievoorziening. We kunnen trends over jaren bekijken en in plaats van op vragen te reageren, kunnen we proactief en daardoor preventief werken." Ook de meldkamers van de andere Nederlandse regio's zijn geïnteresseerd in het 'Twentse model'.

Een aantal heeft al besloten om dit ook te implementeren. Ondertussen blijft het model in ontwikkeling; er zijn diverse plannen voor uitbreiding van de geboden informatie en functionaliteit. Van het doorklikken op de kaart naar detailgegevens over incidenten tot informatievoorziening aan commandanten via het web en het leveren van gegevens aan het CBS.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

tel.: +31(0)20 513 5151
email: cognos.holland@nl.ibm.com
www.cognos.nl

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.