



TOELICHTING INZENDING VERKIEZING

BESTE OVERHEIDSORGANISATIE VAN HET JAAR 2017

VEILIGHEIDSREGIO FRYSLÂN: GGD FRYSLÂN, BRANDWEER FRYSLÂN & CRISISBEHEERSING

VAN ELFSTEDENTOCHT TOT EPIDEMIE.

VAN HIELPRIK TOT HOOGWERKER.

VAN HOOGWATER TOT HULPVERLENING.

WIJ ZIJN ER ALTIJD. WIJ ZIJN VRF!

#GRUTSK

ONZE AANMELDING VOOR DE VERKIEZING BESTE OVERHEIDSORGANISATIE VAN HET JAAR SPREEKT

FERME TAAL. TOCH KLOPT HET: WIJ ZIJN ER ALTIJD.

Wij adviseren Leeuwarden Fryslân 2018, de culturele hoofdstad van Europa, over de veiligheid van 1,4 miljoen bezoekers. Wij controleren pasgeborenen op zeldzame aangeboren ziektes voordat de ‘poppeslok’ (kraamvisite) is geweest. Wij zetten razendsnel onze crisisorganisatie in. Oók op de Waddeneilanden.

Op elk moment van de dag. Zonder dat we altijd met sirenes onze aanwezigheid aankondigen, zijn we er wel. Wij komen bij alle Friezen achter de voordeur, en krijgen vaak ook nog koffie aangeboden. Wij staan midden in de samenleving. Wij dragen met z’n allen bij aan een veilig en gezond Fryslân. **Wij zijn Veiligheidsregio Fryslân.**

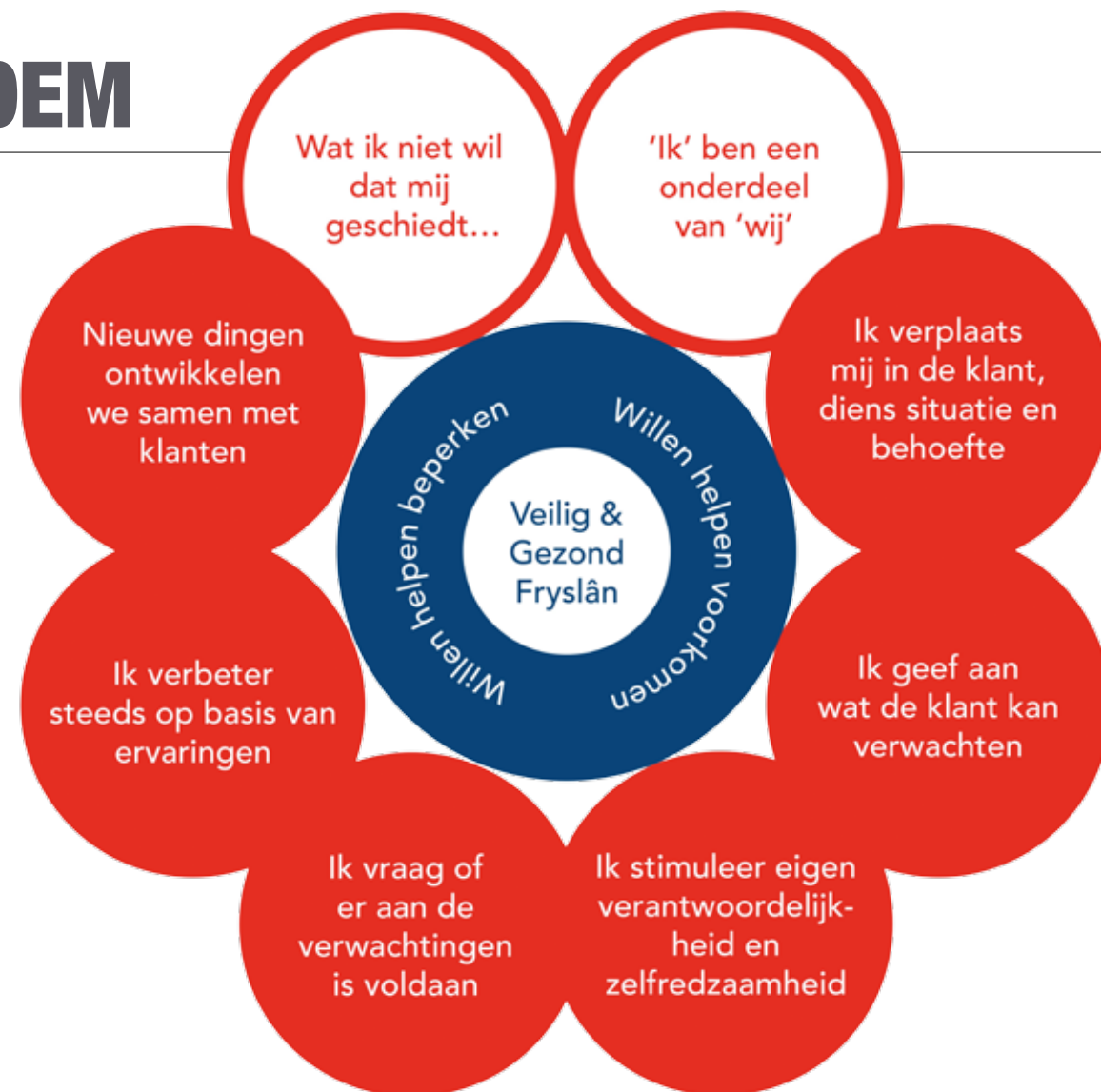


**GOED, HET FRIESE
VOLKSLIED GEEFT HET
GOEDE VOORBEELD: 'WY
SJONGE IT BÊSTE LÂN FAN
D'IERDE' (WIJ BEZINGEN
HET BESTE LAND VAN DE
AARDE). TOCH LIGT HET NIET
ZO IN ONZE AARD OM VAN
DE DAKEN TE SCHREEUWEN
DAT WE ONS WERK HEEL
GOED DOEN.**

Met deze insteek vliegen we ook deze verkiezing aan. Ja, we denken zelf dat we waardevol werk leveren. En we begrijpen dat we een belangrijke taak vervullen voor de maatschappij. Maar het oordelen over de kwaliteit van ons werk laten we graag aan anderen over.

Toch heet het magazine dat we hebben gemaakt Grutsk. Grutsk betekent trots. En dat zijn we ook. Op het magazine zelf, dat vrijwel geheel door eigen medewerkers is gemaakt. Op onze medewerkers die betrokken, betrouwbaar en professioneel handelen. Op de relatie met bestuurders en gemeenten, die ons vertrouwen geven dat we op de goede weg zijn. En bovenal op ons contact met de inwoners van Fryslân.

DE BLOEM



Niet voor niets is klantgerichtheid de belangrijkste waarde van Veiligheidsregio Fryslân, vormgegeven via De Bloem. Centraal staat het 'waarom': een veilig en gezond Fryslân. Wat we doen, is dat we incidenten op het gebied van veiligheid en gezondheid willen helpen voorkomen. En waar dat niet lukt, helpen wij om de schade te beperken. De bloemblaadjes beschrijven hoe we dit doen.

Een bijzonder aspect van De Bloem is dat deze van onderop is ontstaan. Twee jaar geleden is het initiatief begonnen met een handvol medewerkers. Nu zijn er ruim 225 ambassadeurs. **De visitatie-commissie, die afgelopen jaar de organisatie heeft doorgelicht, spreekt van een parel.**

Door de gedeelde visie ontstaan er onverwachte initiatieven tussen verschillende werkvelden. **Want zeg nu eerlijk, zou u de link leggen tussen soa's en brandpreventie?**

Klantgerichtheid is één van onze vier nieuwe interne kernwaarden, naast 'met eigenaarschap', 'samen werkend' en 'nieuwsgierig'. Samen beschrijven zij de manier waarop we onze missie, een veilig en gezond Fryslân, willen bereiken. Ze gelden voor iedereen, van brandweerman tot verpleegkundige. Het is onze koers voor de komende tijd.

“EEN PAREL VORMT ‘DE BLOEM’, EEN SET NORMEN EN WAARDEN VOOR HET SAMENWERKEN MET DE KLANT, DE BURGER.”

(BRON: RAPPORT VISITATIECOMMISSIE)





Klantgericht zijn houdt voor ons werk onder meer in dat we goed zichtbaar zijn in de maatschappij. We breiden de komende jaren het aantal voorlichters bij de brandweer uit. **Zo kunnen zij nog meer gesprekken voeren met studenten, senioren en basisschoolleerlingen om de preventie te verhogen.**

Mooi voorbeeld van onze zichtbaarheid in de maatschappij is de Technasium Brandweer Award. **Leerlingen van zes opleidingen in Fryslân pitchten hun ideeën op het gebied van brandveiligheid.**

Onze organisatie is ingericht op de geografische omstandigheden. Fryslân is de op twee na grootste provincie qua oppervlakte. Als je het water meerekent, zelfs de grootste. Toch kom je ons overal tegen. We hebben 61 JGZ-locaties. 65 brandweerkazernes. Onze jeugdverpleegkundigen en jeugdartsen werken in de regio, om zo makkelijker samen te werken met de gebiedsteams van de gemeenten.

Een bijzondere groep daarbinnen zijn de pedagogen. GGD Fryslân is uniek met het in huis hebben van een grote groep pedagogen, die

veelal aan huis hun diensten aanbieden. Met deze **preventieve opvoedondersteuning** voorkomen we in veel gevallen dat opvoedproblemen groter worden.

Onze maatschappelijke rol pakken we zo breed mogelijk op. Zo hebben we een intensieve samenwerking met scholen, waardoor er in september 33 stagiairs bij ons aan de slag kunnen. We creëren plekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ons inkoopbeleid is erop gericht dat ook de kleine bedrijven om de hoek producten kunnen leveren.

We brengen de CO₂-uitstoot terug, met initiatieven als het aanleggen van zonnepanelen, het installeren van slimme meters en het stimuleren van onze collega's om, voor hun eigen gezondheid, de trap te nemen. En we staan altijd open voor sympathieke ideeën uit de maatschappij, zoals het bezorgen van **een onvergetelijke dag voor een 104-jarige.**

Wij helpen gemeenten en partners als zij daar behoefte aan hebben. Bijvoorbeeld tijdens de crisishulpverlening van vluchtelingen in 2015, waar wij de gemeenten ondersteunden. [Net zoals we Wetterskip Fryslân hielpen bij de uitbraak van de vogelgriep](#). Wij ondersteunen met onze kennis over [crisisbeheersing](#), capaciteit door onze crisisorganisatie en ons netwerk. Daarbij durven we af te wijken van de landelijke koers. Want het is niet vanzelfsprekend dat een veiligheidsregio deze taak oppakt. Toch vinden we het nodig. Omdat we zo onze partners kunnen helpen. En bovenal omdat het bijdraagt aan een veilig en gezond Fryslân.

Ook landelijk hebben we zo onze partners. Zo neemt de veiligheidsregio deel aan diverse samenwerkingsverbanden als het Veiligheidsberaad, Raad van Brandweercommandanten en Raad van Directeuren Publieke Gezondheid. Ook heeft de veiligheidsregio een nauwe samenwerking met de veiligheidsregio's Groningen en Drenthe (3Noord). Het meest zichtbaar is de gezamenlijke meldkamer, waarmee de regio voorloopt in de landelijke ontwikkelingen naar een landelijke meldkamerorganisatie. En natuurlijk werken we veel samen met de Friese gemeenten. [We werken niet alleen samen met ambtenaren en bestuurders, we vergeten ook de raadsleden niet.](#)

Een ander mooi voorbeeld is het nieuw opgerichte netwerk met vitale partners. Met vitale partners worden de organisaties en instellingen bedoeld die er dagelijks voor zorgen dat onze maatschappij goed kan functioneren. Hieronder vallen bijvoorbeeld de nutsvoorzieningen als gas-, water- en elektriciteitsbedrijven, net als de telecombedrijven. Doel van het netwerk is dat 3Noord en de vitale partners actief informatie en contacten delen.

Ons grote netwerk biedt veel voordelen. We zijn snel op de hoogte van technologische ontwikkelingen. En wanneer deze kunnen bijdragen aan een veilig en gezond Fryslân ondernemen we actie.

Bijvoorbeeld [onze app](#) voor brandweervrijwilligers. Deze is geïnspireerd door de app die eerder werd ontwikkeld voor Veiligheidsregio Twente. Een ander voorbeeld is [jouwggd.nl](#), waarmee we aansluiten bij landelijke ontwikkelingen. Het online maken en wijzigen van [afspraken voor reizigersvaccinaties](#) is nog zo'n voorbeeld. Zo hoeven we niet overal het wiel zelf uit te vinden en leren wij van andere regio's.



OM TE KIJKEN OF WE OP DE GOEDE WEG ZIJN, STELLEN WE ONSZELF REGELMATIG DE VRAAG: ‘WANNEER HEB JE HET GOED GEDAAN?’.

Nu realiseren we ons dat niet alles meetbaar is. Een groot deel van onze taken is preventief van aard. En het aantal voorkomen incidenten laat zich moeilijk tellen. Maar op veel andere terreinen is het wel mogelijk om concrete doelen te stellen. Daarbij kiezen we voor doelen die ambitieus zijn. Die ons stimuleren om ons werk te verbeteren. En om te vernieuwen. Zodat – wanneer onze inzet wel nodig is – het meetbaar én merkbaar is dat we ons goed hebben voorbereid.

In de **begroting** geven we per programma concreet invulling aan onze ambitie. We brengen risico's in beeld die ons kunnen belemmeren de resultaten te bereiken. Door daar vooraf over na te denken, kunnen we snel handelen als dat nodig is.

Leuk feitje: het format van de begroting is ook opgesteld in overleg met de klant, in dit geval ons bestuur. Met deze focus op resultaten maken we onze bijdrage aan een veilig en gezond Fryslân concreet.

Tussentijds monitoren we of we op de juiste weg zijn. We vragen de inwoners van Fryslân daarbij graag om hun mening. Zo meten we hun ervaringen met de jeugdarts. Of de jeugdverpleegkundige. Of de pedagoog. We vragen inwoners naar hun beleving van een brand of crisis. Eén van onze bloemblaadjes is niet voor niets: ‘ik verbeter steeds op basis van ervaringen’.

Hierbij kiezen we ervoor om eerlijk te vertellen hoever we zijn. Zo spreken we ons bestuur iedere begroting, jaarverslag en bestuursrapportage bij over de risico's die we zien. Minimaal twee keer per jaar nodigen we de financiële ambtenaren van de Friese gemeenten uit om hen uitleg te geven en hun vragen te beantwoorden. Zelf delen we onze resultaten visueel, zowel fysiek als online. We zijn overtuigd van onze integriteit, en daarom bereid om alles uit te leggen.



WE KIJKEN NAAR WAT VANDAAG BELANGRIJK IS, MAAR OOK WELKE **SCENARIO'S** WE IN DE TOEKOMST KUNNEN VERWACHTEN.

EFFECTIEF EN EFFICIËNT

DRIE ELEMENTEN VORMEN DE BASIS VAN ONZE VISIE:

- **ALLES WAT WE DOEN, MOET EEN BIJDRAGE LEVEREN AAN EEN VEILIG EN GEZOND FRYSLÂN.**
- **WE DOEN DIT OP EEN KLANTGERICHTE WIJZE, MET EIGENAARSCHAP, SAMEN WERKEND EN NIEUWSGIERIG.**
- **WE SPREKEN AMBITIEUZE DOELEN MET ELKAAR AF ÉN LEGGEN DAAROVER VERANTWOORDING AF.**

Hoewel pas recent de laatste hand is gelegd aan deze visie, zien we nu al de eerste resultaten. Dat de ervaren gezondheid in Fryslân het **hoogste ligt van alle provincies**, laten we dan maar even buiten beschouwing. Dat is niet alleen onze verdienste. Ouders **beoordelen** hun bezoek aan een consultatiebureau met een 8. Vragen over deskundigheid en bejegening van

de artsen en verpleegkundigen worden vrijwel zonder uitzondering positief beantwoord. Via een **burgerbelevingsonderzoek** gaan we met burgers in gesprek over hoe zij een crisis hebben beleefd. In 2016 zijn we 754 keer minder vaak (onnodig) uitgerukt (**zie jaarverslag**).

Ondanks 140.000 contactmomenten bij de GGD en ruim 3.000 alarmeringen bij de brandweer krijgen we minder dan 50 klachten per jaar. Onze bestuurders zijn zonder uitzondering **tevreden over het functioneren** van de gemeenschappelijke regeling. En de medewerkerstevredenheid is gestegen van een net promotor score van -17,2 in 2014 naar +5,2 in 2016. Dit betekent dat beduidend meer medewerkers anderen aanbevelen om bij Veiligheidsregio Fryslân te gaan werken.

Wat extra glans geeft aan onze resultaten is dat we ons werk efficiënt doen. Als je kijkt naar de kosten per inwoner, zijn wij de **op één na goedkoopste brandweer** van Nederland. De klassieke GGD-taken kosten de helft minder dan bij vergelijkbare GGD'en. **En dat met 10% lagere overhead.** Prestaties waar we trots op zijn. En die we dus ook graag willen behouden. Vandaar dat we iedere drie jaar samen met het bestuur onze begroting doorpluizen. Is de begroting nog wel realistisch geraamd? En waar is aanpassing nodig? Deze zogenaamde **Operatie Stofkam** leverde afgelopen jaar een half miljoen extra voordeel op.



WIJ GELOVEN IN EEN PRAKTISCHE AANPAK. ONZE PROFESSIONALS KRIJGEN ZOVEEL MOGELIJK RUIMTE OM DATGENE TE DOEN WAARVAN ZIJ DENKEN DAT HET NODIG IS. DE GGD GAAT DAARIN HET VERST: MET VIJF LEIDINGGEVENDEN VOOR RUIM VIERHONDERD MEDEWERKERS ONTSTAAT DIE RUIMTE VANZELF. ZOLANG INITIATIEVEN BIJDAGEN AAN EEN VEILIG EN GEZOND FRYSLÂN EN HET PAST BINNEN ONZE WAARDEN, IS VEEL MOGELIJK.



Deze vrijheid is één van de redenen dat de beoordeling door medewerkers ieder jaar wat hoger wordt. Dat geldt niet alleen voor de net promotor score. Ook alle onderliggende onderzoeksthema's – zoals informatieverstrekking, taakduidelijkheid, technostress en relatie met leidinggevende – tonen een stijgende lijn. Niet voor niets beoordeelt de ondernemingsraad de samenwerking buitengewoon positief. En is het ziekteverzuim al drie jaar stabiel laag (4%).

Wat helpt zijn de secundaire arbeidsvoorwaarden. Resultaatgesprekken die gericht

zijn op groei. Er zijn prijzen voor het meest klantgerichte idee, het beste idee en het slechtste idee. Ons grootste kantoor is ingericht op 'bewust werken', met een tafeltennistafel, inspiratieruimtes en een dakterras dat de sfeer uitstraalt van een strandtent. En een groot jaarlijks eindejaarsfeest, inclusief cabaret om de spot met onszelf te drijven. Ook zijn er veel mogelijkheden om opleidingen te volgen. Of het nu realistisch oefenen voor de brandweer is, intervisie voor artsen of een scholingscarroussel voor verpleegkundigen: iedereen wordt uitgenodigd om zichzelf te ontwikkelen.

Nu is werken heus niet elke dag een feestje. Vooral niet als je een ingrijpende gebeurtenis meemaakt. In zo'n situatie kun je terecht bij één van de drie vertrouwenspersonen, die zelfstandig opereren. Voor brandweerlieden is er het bedrijfsopvangteam. Zij stellen zich dag en nacht beschikbaar om ondersteuning te bieden aan collega's. **Iets dat niet onopgemerkt blijft in de regionale pers.**

Een ander mooi voorbeeld binnen onze regio is de grote hoeveelheid brandweervrijwilligers. Meer dan 1100 mensen laten hun werk, gezin of een feestje even voor wat het is als de pieper

gaat, en sprinten naar de kazerne. Passie voor het vak, het unieke teamgevoel en de kans om mensen te helpen, zorgen ervoor dat ze de impact op hun 'normale' leven voor lief nemen. Hun betrokkenheid is bijzonder om te zien. Via WhatsApp spreken vrijwilligers af wie op dorpsfeesten nuchter blijft, zodat er altijd voldoende bezetting is. Bij oefenen in de wijk polsen ze omstanders of die wellicht brandweerman willen worden. **Mede door hun inzet is – tegen de landelijke trend in – ons vrijwilligersbestand licht gegroeid.**



Natuurlijk zijn er ook bij ons mensen die het tijd vinden ergens anders te gaan werken. Geen probleem. Om ervoor te zorgen dat we er minstens zulke goede medewerkers voor terugkrijgen, maken we vaak gebruik van zogenaamde speeddates. Sollicitanten krijgen hierdoor persoonlijk contact met medewerkers in een een-op-eengesprek. Dit heeft al een aantal keer voor verrassingen gezorgd. Medewerkers die op papier niet altijd het sterkst naar voren kwamen, maar een perfecte kandidaat bleken. Minstens zo belangrijk is dat medewerkers die via speeddates zijn binnengekomen, dit ervaren als een zeer prettige sollicitatieprocedure.

We doen ons best om nieuwe medewerkers zich direct thuis te laten voelen. Niet alleen door ze op hun eerste werkdag een bloemetje te geven, of tweemaal per week vers fruit aan te bieden. Op een introductiebijeenkomst vertellen alle directeurs iets over hun werkveld, worden ze bijgepraat over hoe wij hier werken ('De Bloem') en krijgen ze een rondleiding op een brandweerkazerne. Ook legt iedere medewerker een eed voor integriteit af. En ze krijgen de uitnodiging om een 24-uursdienst mee te draaien met de brandweer. Al met al een weerspiegeling van hoe wij hier werken.

COMMUNICATIE

Communicatie vervult een centrale rol binnen de organisatie. Iedere medewerker is hiervoor

zelf verantwoordelijk, actief geholpen door de communicatie-experts. Wij zijn flexibel in de wijze waarop wij communiceren. We kiezen daarbij niet altijd voor de gemakkelijkste oplossing, wel voor de meest klantvriendelijke. Mooi voorbeeld is de [Reststoffen Energie Centrale \(REC\) in Harlingen](#), die tot veel maatschappelijke onrust leidt. Wij hebben daar ook een rol in. Deze kunnen we klein houden. In plaats daarvan kiezen we ervoor om zo helder mogelijk uitleg te geven over onze rol, de twistpunten en welke gevolgen dit heeft voor de publieke gezondheid.

Als professionele en positieve organisatie zetten we de inwoner centraal. Dat doen we met een open houding, persoonlijk en dichtbij. We hebben in onze campagnes naast duidelijke teksten veel aandacht voor visuals en storytelling. Onder meer aan de hand van verzamelde gegevens durven we te experimenteren en nieuwe wegen in te slaan. Op die wijze hebben we ook onze nieuwe websites opgezet; door actief zogeheten *user stories* op te halen bij de inwoners.

Bij een crisis of incident, zoals een grote brand, communiceren we actief en toegankelijk. Via verschillende digitale media houden we geïnteresseerden op de hoogte 🐦 🐦 🐦.

Onze woordvoerders staan, net als de repressieve collega's, 24 uur per dag, 7 dagen in de week klaar om in actie te komen.

NUCHTERE FRIEZEN

Goed, we begrijpen dat we meedoen aan een verkiezing. En dat je daar je beste kant moet laten zien. Toch kunnen we het niet laten om toe te geven dat heus niet alles goud is dat er blinkt. We blijven **nuchtere Friezen** (wat trouwens ook de naam is van één van onze succesvolle projecten). Niet iedereen maakt kraakheldere resultaatafspraken. De nieuwe waarden zijn net gepresenteerd en hebben nog geen lading. Tweederde van onze collega's is nog geen ambassadeur van De Bloem. En de overgang naar zelforganisatie vraagt veel van ons en onze systemen, wat ook wel eens misgaat.

En toch doen we mee aan deze verkiezing. Omdat wij in de korte periode van ons bestaan grote stappen hebben gemaakt. Omdat wij denken iets van deze verkiezing op te kunnen steken om nog beter te worden. Omdat medewerkers hun verbinding met de organisatie steeds hoger waarderen, ondanks alle veranderingen van de afgelopen tijd. Omdat ons bestuur zonder uitzondering tevreden is over ons functioneren. Net als de ondernemingsraad. En dat met minder middelen dan vergelijkbare organisaties.

Bovenal omdat wij een belangrijke bijdrage leveren aan een veilig en gezond Fryslân. En daar zijn we **grutsk** op.

