

Bijlage A – User stories incident -en vakbekwaamheidsregistratie

Procesbeschrijving/ userstory incidentregistratie

Binnen Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden begint iedere incidentregistratie op het moment dat een incident wordt aangemeld in het systeem van de meldkamer (GMS, Generaal Meldkamer Systeem). Zodra een melding binnenkomt en de meldkamer voertuigen alarmeert, worden alle basisgegevens – zoals het incidenttype, de locatie en de ingezette voertuigen – automatisch en direct overgenomen in ons incidentregistratiesysteem (IRS). GMS vormt daarmee de bron voor de eerste datastroom en bepaalt welke eenheden en middelen zichtbaar worden ¹. Wanneer de eenheden of functionarissen terugkeren van het incident, start het registratieproces voor het ingezette personeel. Het incident hoeft hiervoor nog niet te zijn afgerond. ²

Registratie aanwezigheid ploeg/eenheid

De verantwoordelijkheid voor de registratie ligt bij de bevelvoerder van het ingezette voertuig of bij de leidinggevende van de ploeg/eenheid. De persoon die de registratie uitvoert, selecteert eerst de functie in combinatie met de kazerne waarop men ingezet is. Men krijgt vervolgens een incidentenlijst te zien waarvoor er een registratieformulier beschikbaar is. Hierin worden alleen de incidenten getoond waarbij eenheden uitgerukt zijn.

De persoon die de registratie uitvoert, zoekt en opent in het systeem het betreffende incident en ziet dat er een registratieformulier beschikbaar is voor dit incident. De persoon ziet daar de voertuigen die zijn ingezet tijdens de inzet en koppelt de ingezette personen aan het voertuig. Het systeem heeft een lijst klaarstaan met medewerkers die waarschijnlijk zijn ingezet: dit zijn personen die horen bij de betreffende kazerne. Het is ook mogelijk losse personen op te zoeken en toe te voegen. De registrerende persoon hoeft alleen aan te klikken wie welke functie heeft gehad tijdens het incident. De juiste functie wordt vervolgens aan de medewerker gekoppeld; deze functie komt uit het HRM-systeem. ³ Het is niet mogelijk de functie van chauffeur te koppelen aan de medewerker die in het HRM-systeem niet als chauffeur staat geregistreerd.

Wanneer iemand wel is opgekomen maar geen functie heeft vervuld, wordt die persoon geregistreerd als *opgekomen kazerne*. Personen die niet zijn opgekomen worden geregistreerd als *niet opgekomen*. Medewerkers die niet standaard tot de betreffende post behoren maar wel zijn mee geweest, kunnen handmatig worden toegevoegd via een zoekfunctie. ⁴

Voor beroepsploegen geldt dat er geen standaardploeglijst wordt aangeboden. In plaats daarvan wordt de informatie uit het roostersysteem gebruikt om automatisch een lijst klaar te zetten. Deze lijst moet alsnog handmatig kunnen worden aangepast en aangevuld. ⁵

Registratie individuele functionarissen

Naast de ploegen zijn er ook individuele functionarissen die bij een incident worden ingezet, zoals (hoofd) officieren van dienst of persvoorlichters.

Zij zijn verantwoordelijk voor hun eigen registratie en moeten zichzelf kunnen koppelen aan het voertuig dat zij hebben gebruikt of, wanneer er geen voertuig betrokken is, zichzelf kunnen koppelen aan het incident vanuit hun rol. Ook hier komen de functies uit het HRM-systeem.

¹ Koppeling met GMS (Generaal Meldkamer Systeem)

² Inloggen en registreren in IRS

³ Koppeling met AFAS (via dataplatform)

⁴ Mogelijkheid om personen verschillend te registreren

⁵ Koppeling met dataplatform of direct met roostersysteem VGGM

Standaardregistratie incident

Na ieder incident volgt altijd een standaardregistratie. Een belangrijk onderdeel hiervan is het vastleggen van de inzeturen en de functies die medewerkers hebben vervuld. Wanneer een medewerker is ingezet, worden de tijden in principe automatisch opgehaald uit het systeem van de meldkamer. Omdat deze gegevens niet altijd volledig overeenkomen met de daadwerkelijke inzet, moet het systeem toestaan dat er dingen worden - aangepast.⁶ Individuele functionarissen (los van een voertuig) voeren handmatig hun inzeturen in.

Aanvullende registratie incident

Naast de standaardregistratie kan er aanvullende registratie nodig zijn. Dit is het geval wanneer er bijzondere omstandigheden hebben plaatsgevonden, zoals een incident met gevaarlijke stoffen, bijna-ongevallen, schokkende gebeurtenissen of situaties waarin evaluatieformulieren moeten worden ingevuld.⁷

Het registratiesysteem moet daarom kunnen werken met flexibel toe te voegen vragenlijsten. De vragenlijsten kunnen we zelf snel, efficiënt en gebruiksvriendelijk beheren. Deze lijsten kunnen automatisch worden geactiveerd op basis van het incidenttype, het voertuig of de ingezette functie. Daarnaast kunnen aanvullende vragenlijsten handmatig worden geactiveerd door een evaluatieleider of door incidentonderzoek. Het moet ook mogelijk zijn om geruime tijd na het incident alsnog een vragenlijst te activeren en te versturen naar de betrokken personen.

Ook deze informatie wordt toegevoegd aan de incidentinformatie afkomstig van de meldkamer.

Afronding en verwerking

Wanneer de leidinggevende of functionaris de registratie afrondt, worden de uren automatisch doorgestuurd naar het HRM-systeem. Daar worden ze gebruikt voor registratie en, indien van toepassing, voor uitbetaling. Het systeem moet zowel data actief als passief (push & pull) rechtstreeks kunnen ontvangen en verzenden naar andere systemen en naar het data platform van VGGM. Deze koppelingen moeten volledig configureerbaar zijn en beheerd kunnen worden door VGGM-beheerders.

Het incidentregistratiesysteem vormt de bron voor de uit te betalen uren en moet zorgen voor een volledige, consistente en foutloze overdracht.⁸

Ook informatie die betrekking heeft op het welzijn van individuele medewerkers wordt automatisch doorgestuurd naar het HRM-systeem. Bijvoorbeeld: bij een incident met gevaarlijke stoffen moet informatie over de gevaarlijke stof worden opgeslagen in het persoonlijke dossier van de betrokken medewerkers. Er komt in het dossier van de medewerker een gevaarlijke stoffen registratie.

De incidentinformatie uit het IRS moet landen in het VGGM dataplatform, zodat deze data beschikbaar is voor verdere gegevensontsluiting en analyse (t.b.v. analyse, leren, ontwikkelen en sturen).⁹

⁶ Mogelijkheid om GMS data aan te vullen of te wijzigen voor opslaan

⁷ Automatische activatie verschillende type vragenlijsten bij bijzondere incidenten

⁸ Overdracht uren gekoppeld aan de persoon richting AFAS voor uitbetaling

⁹ Automatische live koppeling met dataplatform VGGM

Voorbeelden incidentregistratie

Casus:

Incidentregistratie met automatische gegevensaanvulling

Na een inzet bij een brand in een bedrijfsverzamelgebouw moet de bevelvoerder het incident registreren in het IRS. Hij opent hiervoor de app op zijn tablet. Zodra hij het incident opent, ziet hij dat een groot deel van de basisinformatie al automatisch is ingevuld:

- De locatie, het tijdstip en het incidentnummer zijn direct overgenomen uit GMS.
- De samenstelling van het team, inclusief wie de chauffeur en de manschappen waren, is al ingevuld op basis van het roostersysteem.

Hierdoor hoeft de bevelvoerder deze gegevens niet meer handmatig in te voeren. Hij vult alleen de aanvullende informatie in die van belang is voor evaluatie en analyse, zoals:

- De aard en oorzaak van het incident
- Bijzonderheden tijdens de inzet (bijv. agressie of gevaarlijke stoffen)
- Mentale of fysieke belasting voor de ploeg
- Eventuele inzet van TCO

De registratie is snel afgerond, zonder onnodig administratief werk.

De ingevoerde gegevens worden automatisch gekoppeld aan het persoonlijk HR-profiel van de betrokken medewerkers én aan het datawarehouse. Zo ontstaat waardevolle sturingsinformatie voor teamleiders, beleidsmakers en het management, zoals:

- Inzicht in inzetfrequentie per medewerker
- Signalering van herhaalde blootstelling aan zware incidenten
- Trends in incidenttypen per regio of team
- Ondersteuning bij beleidskeuzes over training, preventie en personeelsinzet

Dankzij de slimme koppeling tussen systemen hoeven bevelvoerders alleen in te vullen wat echt nodig is – en wordt registratie omgezet in waardevolle kennis.

Casus: Heftig incident en opvolging via gekoppelde systemen

Tijdens een inzet bij een ernstig verkeersongeval met meerdere slachtoffers is een medewerker direct betrokken bij een reanimatie van een kind. Het incident heeft zichtbaar impact op hem. Na afloop schakelt de bevelvoerder Team Collegiale Ondersteuning (TCO) in voor nazorg. De bevelvoerder registreert het incident in het IRS, inclusief de inzet van TCO en de aard van het incident. Omdat het IRS gekoppeld is met het HR-systeem, wordt deze informatie automatisch doorgezonden naar het persoonlijk HR-dossier van de medewerker. Zowel de medewerker als zijn leidinggevende kunnen dit direct inzien in het HRM systeem. De leidinggevende ontvangt automatisch een melding in het systeem over het incident en de TCO-inzet. Omdat dit het derde zware incident is in korte tijd waarbij sprake is van mentale belasting, besluit de leidinggevende proactief contact op te nemen met de medewerker. In het gesprek is ruimte voor reflectie, ondersteuning en – indien gewenst – een vervolgtraject op het gebied van herstel, coaching of inzetplanning.

Deze werkwijze zorgt voor directe signalering, gepaste opvolging en goede zorg voor de medewerker – zonder extra administratieve lasten of losse meldingen buiten het systeem om.

Procesbeschrijving/ userstory vakbekwaamheid registratie

Start proces plannen van een vakbekwaamheidsmoment (vakbekwaam blijven)

In het vakbekwaamheid registratiesysteem staat de planning voor de vakbekwaamheidscyclus van de kazerne, gerichte eenheid of specifieke functionaris(sen) of andere eenheid (bijvoorbeeld de leiders CoPi, OVD's of één ploeg indien er meerdere ploegen op een kazerne zijn). In de planning staat de datum, tijd, gekoppelde ploeg of deelnemers en het thema van het vakbekwaamheidsmoment (thema's zijn aan de hand van een keuzelijst). Het moet mogelijk zijn om meerdere thema's op hetzelfde moment te plannen.

Na afloop van het vakbekwaamheidsmoment registreert de leidinggevende of andere aangewezen medewerker (bijvoorbeeld oefenleider of instructeur) de aanwezigheid van de medewerkers. Het systeem geeft een keuzemogelijkheid welke personen wel of niet aanwezig zijn. Deze personen zijn de medewerkers gekoppeld aan de kazerne, eenheid of functie. Deze zijn afkomstig uit het HRM systeem.

Het thema van de oefening moet makkelijk aan te passen zijn. Omdat in de praktijk niet altijd geoefend wordt, wat er gepland was. Ook moet er makkelijk een extra (ongeplande) oefening aangemaakt kunnen worden.

Standaard vakbekwaamheidsregistratie

Bij de standaard registratie van een vakbekwaamheidsmoment wordt minimaal de datum, de daadwerkelijke starttijd en de eindtijd geregistreerd. Daarnaast wordt geregistreerd wie er aanwezig zijn en welke rol iemand heeft gehad. Voor de rollen kan gekozen worden uit een vooraf gedefinieerde lijst. Ook wordt er geregistreerd wie welk thema heeft uitgevoerd.

Aanvullende vakbekwaamheidsregistratie

Naast de standaard vakbekwaamheid registratie omtrent de aanwezigheid is het soms nodig om een aanvullende registratie te doen. Dit kan aan de hand van het thema of aan de hand van een gebeurtenis, bijvoorbeeld een (bijna) ongeval tijdens de oefening. Voorbeeld van een thema is een duik of een gaspak oefening waarbij altijd een aanvullende registratie nodig is per persoon, bijvoorbeeld het aantal duik- of gaspakminuten.

Afhankelijk van het onderwerp volgen er verschillende slimme vragenlijsten. Voor het thema duiken zijn meer/andere gegevens nodig dan voor het thema brand. Het kan ook zijn dat we bij bepaalde type oefeningen een beoordeling willen registreren. Ook hierbij moeten via een slimme vragenlijst de beoordelingscriteria verschijnen. De vragenlijst en de data zijn in eigen beheer van de VGGM.

Individuele vakbekwaamheidsregistratie

Naast vakbekwaamheidsmomenten in groepsverband kennen we ook individuele vakbekwaamheidsmomenten, zoals een profcheck of een rijtraining. Deze worden door de organisatie centraal gepland en na uitvoering geregistreerd door de verantwoordelijke instructeur. Als er een beoordeling aan zit, moet deze beoordeling (via het dataplatform) belanden in het personeelsdossier. De beoordeling is onderdeel van de registratie en geen los formulier.

Voorbeelden vakbekwaamheidsregistratie

COPI training met individuele feedback

Vanuit het MOTO wordt een COPI training georganiseerd. Aan het eind van de training krijgen alle deelnemers zowel een gemeenschappelijke terugkoppeling als individuele feedback van hun eigen observator.

De oefenleiding vult na afloop de algemene gegevens van de oefening in: datum, tijd, en de rol of functie die elke deelnemer tijdens de oefening heeft uitgevoerd. Daarnaast registreert hij de algemene leerpunten die voor alle deelnemers relevant zijn. Deze informatie wordt standaard opgenomen in het systeem.

Vervolgens zorgt elke observator ervoor dat de registratie wordt aangevuld met persoonlijke aandachtspunten voor zijn individuele deelnemer. Deze persoonlijke feedback wordt uitsluitend opgeslagen in het persoonlijke portfolio van de betreffende medewerker en is niet toegankelijk voor anderen.

Bij een volgende oefening kan de deelnemer vooraf zijn persoonlijke aandachtspunten uit zijn portfolio bekijken en deze van tevoren met de observator doorspreken. Dit zorgt voor continuïteit in de persoonlijke ontwikkeling en maakt gerichte voorbereiding op vervolgtrainingen mogelijk. Het systeem ondersteunt op deze manier zowel de organisatiebrede kennisdeling via algemene leerpunten als de individuele ontwikkeling via persoonlijke aandachtspunten, waarbij privacy en vertrouwelijkheid van individuele feedback gewaarborgd blijft.

Oefenavond vrijwillige brandweerpost

Op een brandweerpost oefenen twee groepen van 19:30 tot 21:30 uur. De ene groep werkt aan stabilisatietechnieken bij voertuigen, de andere groep volgt theorie over natuurbrand. Beide ploegen trainen dus binnen verschillende thema's: technische hulpverlening en natuurbrand.

Na afloop van de oefening vult de postcommandant via zijn telefoon de oefenlijst in. Het systeem toont automatisch alle leden van de post, maar kan handmatig worden aangevuld als er mensen van andere posten of ploegen mee oefenen. Hij registreert de datum en tijd van het oefenmoment en vult voor elke aanwezige ploeggenoot het gevolgde thema (technische hulpverlening of natuurbrand), de uitgevoerde rol tijdens de oefening in. Afwezigheid wordt genoteerd bij niet-aanwezige personen.

Tijdens de oefening heeft iemand zijn vinger gekneld onder het oefenvoertuig. Door een vinkje te zetten bij "(bijna) ongeval" komt automatisch het ongevalsformulier beschikbaar. De postcommandant vult direct de benodigde informatie in over het incident.

De volgende dag ontvangt de arbo-coördinator automatisch een melding uit het systeem over het ongeval. Hij neemt contact op met de betrokkenen om het incident door te spreken en eventuele vervolgstappen af te spreken. Afhankelijk van de impact van het ongeval vindt verdere registratie over de gewonde collega plaats in het HRM-systeem.

In één registratiemoment zijn alle relevante gegevens vastgelegd: vakbekwaamheidsactiviteiten, aanwezigheid, rollen en het veiligheidsincident. Het systeem zorgt automatisch voor de juiste vervolgacties zonder dat er informatie verloren gaat of processen worden gemist.