

# Jaarplan 2018

Meldkamer Noord Nederland

Op weg naar een 24/7 lifeline  
voor hulpvragers en  
hulpverleners



# Naar de volgende doelen werken we toe tot en met 2021

## DOEL 0

? Jacomien Begeman

## Koers van de Meldkamer

Onze medewerkers kennen onze missie, visie en positionering.

- In 2018 gaan we met elkaar daarover het gesprek aan. Wat betekent 'helpen helpen' voor jou in de praktijk?
- We doen dat met de groep medewerkers-participatie en gebruiken TOM!
- Uiteindelijk resulteert dat in een bedrijfs-verhaal dat duidelijk maakt waar we voor staan.



**Onze visie:**  
**Wij zijn een 24/7 lifeline voor  
hulpvragers en -verleners**

## DOEL 1

? Ron Gerrits

# Actueel beeld van veiligheidssituaties

De maatschappij verwacht dat de Meldkamer proactief weet wat er speelt. Willen we bestaansrecht houden dan moeten we toewerken naar een 24/7 lifeline voor hulpvragers en -verleners.

### Concreet betekent dit in 2018:

- Pandora: data-analyse combineren met scenario denken
- Multi-briefing
- Netwerk binnen de waterhulpverlening
- Verkenning van drones



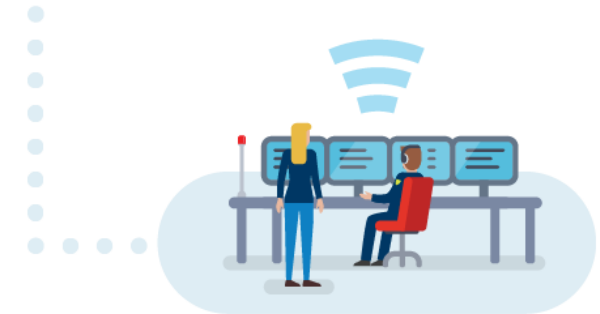
## DOEL 2

? Marjan van Ewijk

# Inspelen op maatschappelijke initiatieven voor veiligheid en zorg

Met alle ontwikkelingen in de technologie én maatschappij weten we dat de meldkamer er in 2021 anders uit gaat zien. Maar welke ontwikkelingen passen bij de nieuwe meldkamer? Hiervoor gaan we op verkenning. Voor 2018 zijn drie zoekrichtingen geformuleerd:

- **Burgerparticipatie.** We kijken hiervoor naar Burgernet.
- **Data-analyse.** We doen mee aan de werkgroep Veiligheids Informatiecentrum Noord-Nederland (VINN) van de veiligheidsregio's.
- **Zorg.** We starten met een pilot met de dokterswacht.



## DOEL 3

? Myrthe Mos

# Sneller helpen door kwaliteit van handelen

Snelheid beschouwen we in 2018 als onderdeel van kwaliteit. En kwaliteit is vakmanschap.

We gaan met elkaar het gesprek aan over je moreel kompas en werken vanuit de 6 waarden van de Meldkamer.

### We werken aan:

- Multischoling met 'onderweg naar morgen'
- Opleidingstool EVA waardoor je zelf je vakmanschap kunt monitoren
- Op orde brengen van processen en procedures
- Betere inzet van bestaande systemen (telefonie op het oor)
- Nieuwe systemen (proQA Fire)
- Invoering van pre alert professional
- De ontwikkeling van een multi-mediatafel



## DOEL 4

? Jildau Hendriks

### Vanzelfsprekende partner bij het vergroten van veiligheid en zorg

Elk contact met de wereld om ons heen bepaalt hoe de Meldkamer wordt gezien. Daarom is het belangrijk goede relaties te hebben met onze (keten)partners. Het ontwikkelen van stakeholder-management helpt ons hierbij. Dat betekent dat we inzichtelijk hebben met wie we contact hebben, wanneer, waarover en hoe we daar op inspelen.



## DOEL 5

? Marco Janssen, Myrthe Mos & Ron Gerrits

# We werken toonaangevend samen

Dat betekent dat we in 2018 het eerste contact met de melder versterken en vraaggestuurd werken.

### Wat we gaan doen is:

- Investeren in medewerkersparticipatie
- Doorontwikkelen CaCo
- Creëren van trots op het werk
- Invoeren zelfroosting
- Eigenaarschap bij de disciplines
- Verkennen of besturen op 1 lijn zitten t.a.v. de verwachtingen van de Meldkamer



## DOEL 6

? Emmie Pool & Hein Meijer

# Wij borgen onze resultaten

Dat betekent dat de basis van ons dagelijkse werk in 2018 op orde wordt gebracht.

### Voor de ICT staan grote investeringen op de planning, zoals in:

- De telefooncentrale
- Audiovisuele-middelen
- Overgang op Windows10: dit bevordert een snelle opstart van systemen

### Voor de Bedrijfsvoering geldt:

- HRM-beheer op orde
- Eenduidig werving- en selectiebeleid
- Inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers
- TOM als communicatieplatform
- Bedrijfsverhaal bindt wat we zijn
- Verantwoordingsinformatie is beschikbaar







**DOEL X**

**? Marjan van Ewijk**

## **De Meldkamer innoveert**

In 2018 brengen we innovatie in de Meldkamer.

### **Dat betekent:**

- Een meldtafel inrichten op locatie in Drachten waar we innovaties op kunnen proberen.
- En er medewerkers zijn die hieraan willen meewerken.