

Brandweertzorg

Een integrale samenwerking

Auteur

Paul Cartigny

Opleiding

Fontys Hogeschool Communicatie

Begeleidster: Claire Lafarre

Afstudeerrichting

Corporatecommunicatie Coördinatie & Planning

Klas

EK 800

Opdrachtgever

Gemeente Waalre

Begeleidster: Peggy Berben

Eindhoven, 11-01-2006

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	5
 1. Inleiding.....	 7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Brandweezorg	7
1.3 Doelstelling.....	7
1.4 Centrale vraag.....	8
1.5 Onderzoeksvraag	8
1.6 Opdrachtgever.....	8
 2. Interne analyse	 9
2.1 Brandweezorg gemeente Waalre.....	10
2.2 Beleid brandweer Waalre	12
2.3 Beleid Regionale Brandweer.....	14
2.4 Gemeente Waalre.....	16
2.5 Brandweer Waalre.....	19
 3. Ontwikkelingen	 28
3.1 Macro	28
3.2 Meso	28
 4. SWOT-analyse	 30
4.2 Aanbevelingen	33
4.3 Beantwoording centrale vraag.....	34
 5. Communicatieplan	 35
5.1 Doelgroepen.....	35
5.2 Doelstellingen.....	36
5.3 Strategie.....	37
5.4 Boodschap en concept.....	39
5.5 Communicatiemiddelen	41
5.6 Organisatie van de communicatie	49
5.7 Planning.....	51

Nawoord	54
Begrippenlijst	56
Literatuurlijst	57
Bijlagen	58

Voorwoord

Vanaf het begin was duidelijk dat deze organisatie goed bij mij paste. Leuke mensen, een goede sfeer en de vrijheid die ik voor het afstuderen nodig had. En door deze belangrijke elementen is mijn scriptie nu compleet.

Het vervaardigen van deze scriptie was me niet gelukt zonder diverse personen van de gemeente Waalre en de Fontys Hogeschool Communicatie. Hierbij wil ik Petra Reker bedanken voor het helpen aan deze stageplaats, een dag nadat ik bij de vorige was gestopt. Dit was namelijk een grote beslissing. Daarnaast Peggy Berben voor haar begeleiding binnen de gemeente Waalre. Een gesprek met haar leverde weer veel vertrouwen op toen het minder leek te gaan. Ik bedank verder Ton Driessen voor het altijd klaar staan, als er vragen waren over de ingewikkelde wereld van de brandweer. En ook Claire Lafarre wil ik bedanken voor de goede begeleiding die ze me heeft gegeven. Doordat verschillende ontwikkelingen het probleem enkele malen flink veranderde en de scriptie op sommige momenten op zich heeft laten wachten, zijn er wat moeilijke momenten geweest. Maar dat leverde een flinke groei in het voortgangproces op.

Met deze scriptie kan de gemeente Waalre de taak brandweezorg aan het licht brengen binnen de organisatie. Een belangrijke ontwikkeling om de toekomst op een goede manier in te gaan!

Paul Cartigny

Januari 2006

Samenvatting

De laatste jaren is er weinig aandacht besteedt aan de interne – en externe communicatie van de brandweer van de gemeente Waalre. Doordat de communicatie tussen de brandweer en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de brandweezorg niet optimaal is, verloopt de gemeentelijke taak brandweezorg niet naar behoren. Het is dus een prioriteit dat brandweezorg binnen de gemeentelijke organisatie gaat leven. Op basis van een goede profilering kan dit worden bereikt.

Brandweezorg

Brandweezorg is in deze context het voorkomen, beheersen en verminderen van calamiteiten en risico's met betrekking tot brandveiligheid. Om dit te bereiken werkt de gemeentelijke organisatie aan drie schakels aan de hand van de veiligheidsketen, welke bestaan uit pro-actie, preventie en preparatie.

Interne Analyse

Op basis van het beleid dat de gemeente, de brandweer van Waalre en de regionale brandweer voert, is een goede samenwerking van het uiterste belang. Uit het onderzoek is verder gebleken dat de er weinig interne communicatie is omtrent brandweezorg binnen de gemeentelijke organisatie. Team brandweer wordt door de afdelingen die betrokken zijn bij brandweezorg ook laat in het proces betrokken. Hierdoor missen ze vaak een slag en kan er minder goed op situatie worden ingespeeld. Verder is de basiskennis van de gemeentelijke organisatie over de taken van de brandweer niet voldoende. Het heeft er mee te maken dat de brandweer op zich een aparte wereld is, die voor veel medewerkers niet herkenbaar is.

Communicatie

De primaire doelgroep bestaat uit de volgende afdelingen

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ▪ Team Brandweer | ▪ Team Handhaving en Controle |
| ▪ Team Vergunningen | ▪ Rampenbestrijding |
| ▪ Team Ruimtelijke Ontwikkeling | ▪ Integraal veiligheidsoverleg |
| ▪ Team Civiel en Verkeer | |

De secundaire doelgroep bestaat uit de volgende afdelingen

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| • Overige gemeentelijke afdelingen | • Gemeenteraad en College van B&W |
|------------------------------------|-----------------------------------|

Om het probleem op te lossen wordt er gebruik van drie strategieën. Deze strategieën bestaan uit informering, dialogisering en bewustwording. Deze worden ingezet in een periode van 1,5 jaar. De boodschap die uitgedragen dient te worden is als volgt: 'Brandweezorg is afhankelijk van een goede integrale aanpak!'. Dit zal worden uitgevoerd op basis van het concept 'De wereld van de brandweezorg'. Dit houdt in dat de doelgroep bekend moet raken met de taken die de medewerkers van de brandweezorg uitvoeren en wat er allemaal rondom heen speelt. Het draait hier vooral om het bewust worden van de belangrijke taak die brandweezorg is.

Om het concept vorm te geven en om de opgesteld doelstellingen zien te bereiken, is er een pakket van middelen opgezet. Deze bestaat uit een basispakket en optionele middelen om de profilering van de taak brandweezorg te versterken.

Basismiddelen	Optionele middelen
Overlegvormen: integraal overleg	Open dag brandweer
Overlegvormen: nieuwe overlegvormen	Meeloopavonden
Mailing	Start 'Waalre Veilig'
Internet en intranet	Kunstproject
Personeelsblad 'Insider'	Gadgets
Presentatie	Middel 'Case'
Media: De Schakel	
Media: Brabants Dagblad	
Middel 'Dag van de brandweer'	

I. Inleiding

Deze scriptie bestaat uit verschillende delen. In hoofdstuk 2 is de gehele interne analyse beschreven. Dit is verdeeld in het beleid ten opzichte van de brandweertzorg, de gemeentelijke organisatie, de brandweer, de communicatie en ontwikkelingen. In hoofdstuk 4 is de SWOT-analyse en aanbevelingen beschreven. Op basis van deze informatie is in hoofdstuk 5 het communicatieplan beschreven. In de scriptie wordt verder gebruik gemaakt van verschillende termen gerelateerd aan het brandweerbegrip. De begrippenlijst die achter in de scriptie zit helpt bij de uitleg hiervan. De informatie die in het rapport is verwerkt, is grotendeels afkomstig van deskresearch zoals rapporten van de gemeente en de brandweer, literatuur en internet. Daarnaast heeft er fieldresearch plaatsgevonden in de vorm van interviews. Deze zijn met vele verschillende personen gehouden, om zo tot het daadwerkelijke probleem te komen en om de situatie te analyseren.

I.1 Aanleiding

In het begin van het project bestond de opdracht uit het schrijven van een arbeidscommunicatieplan werd geschreven om meer vrijwilligers te werven. Tijdens het peilen van de verschillende meningen kwam een ander probleem naar voren: een kloof bij de interne communicatie. De laatste jaren is er namelijk weinig aandacht besteedt aan de interne – en externe communicatie van de brandweer. Dit kwam voort uit de herindeling van Eindhoven waarbij Waalre een tijd geleden betrokken was. Dit plan is niet voortgezet, waardoor Waalre een zelfstandige gemeente bleef en men zich weer verder kon ontwikkelen. Doordat de communicatie tussen de brandweer en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de brandweertzorg niet optimaal is, verloopt de gemeentelijke taak brandweertzorg niet naar behoren. Het is dus een prioriteit dat brandweertzorg binnen de gemeentelijke organisatie gaat leven. Op basis van een goede profilering kan dit worden bereikt.

I.2 Brandweertzorg

Wat is nu daadwerkelijk brandweertzorg? Brandweertzorg is in deze context het voorkomen, beheersen en verminderen van calamiteiten en risico's met betrekking tot brandveiligheid. Om dit te bereiken werkt de brandweer aan de hand van de veiligheidsketen, welke bestaat uit pro-actie, preventie, preparatie, repressie en nazorg. Omdat bij dit project brandweertzorg binnen de gemeentelijke organisatie van toepassing is, wordt er alleen over de eerste drie ketens gesproken.

I.3 Doelstelling

'De communicatiekloof tussen de gemeentelijke organisatie van Waalre en het brandweerkorps Waalre verkleinen, zodat de gemeentelijke verantwoordelijkheid op het gebied van brandweertzorg op een optimale manier kan worden uitgevoerd op basis van het integraal veiligheidsbeleid.

1.4 Centrale vraag

Op welke manier kan de brandweezorg van de gemeente Waalre worden verbeterd en hoe kan interne communicatie hier aan bijdragen?

1.5 Onderzoeksvraag

Hoe verloopt momenteel de interne communicatie tussen de brandweer en de gemeente?

1.6 Opdrachtgever

De opdrachtgever is Peggy Berben van het Team Communicatie bij de gemeente Waalre. Zij is senior van het team dat bestaat uit totaal drie personen. Communicatie is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatievormen van de gemeentelijke organisatie. Samen met Team Brandweer is Peggy verantwoordelijk voor de uitvoering van het communicatieplan.

2. Interne analyse

Om de gemeentelijke organisatie met betrekking tot de brandweezorg goed in kaart te brengen wordt er gekeken naar, het beleid de geleverde dienst, structuur en cultuur, identiteit en imago, de huisstijl en de communicatiemiddelen.

Eén van de belangrijkste taken van de overheid is het waarborgen van de openbare orde en veiligheid. Maar wat houdt het begrip veiligheid daadwerkelijk in? Dit kan als volgt worden beschreven.

Veiligheid

Het aanwezig zijn van een zekere mate van ordening en rust in het publieke domein en van bescherming van leven, gezondheid en goederen tegen acute of dreigende aantastingen¹

De brandweezorg van de gemeente Waalre valt dus ook onder het begrip veiligheid. Om aan te geven op welke manier de gemeente de brandweezorg wil verzorgen, wordt er eerst gekeken naar de beleidsvorm van de gemeente Waalre ten opzichte van de brandweezorg, het beleid van het brandweerkorps Waalre en het beleid van de regionale brandweer Zuid-Oost Brabant.

¹ Veiligheid: een zaak van ons allen; Integraal Veiligheidsplan Waalre 2005-2010

2.1 Brandweezorg gemeente Waalre

De gemeente Waalre heeft in 2005 een integraal veiligheidsplan opgesteld. In dit plan is de situatie beschreven op het gebied van veiligheid in Waalre en zijn de doelstellingen voor een periode van vijf jaar weergegeven. Deze periode is gekozen omdat er al jaren dezelfde problemen aan de orde zijn. Deze hebben vooral betrekking op zaken die niet in verband staan met de brandweezorg. Ondanks het gekozen tijdsplan is er ruimte voor ontwikkelingen en bijstellingen in het rapport. Het rapport is een overkoepelend geheel die de hoofdlijnen van het uit te voeren beleid bevat. Hierin is ook de situatie van de brandweer beschreven.

Het opstellen van het integraal veiligheidsplan is gebaseerd op de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de openbare veiligheid. Het ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geeft aan dat het wenselijk is dat elke gemeente een integraal veiligheidsplan tot zijn beschikking heeft. Om aan de regierol van de gemeente te voldoen is het integraal veiligheidsplan opgesteld.

Voor dit onderzoek is vooral het hoofdstuk 'organisatorische borging' van het integraal veiligheidsplan van belang. In dit hoofdstuk worden punten vermeld die ook van toepassing zijn op de brandweezorg. In het hoofdstuk 'prioriteitenstelling' is er geen aandacht voor de brandweer. De punten die in het veiligheidsplan naar voren komen zijn als volgt:

Integraal veiligheidsoverleg

Het integraal veiligheidsoverleg zit nog in een fase van ontwikkeling. Het overleg bestaat nu ongeveer een jaar en het vindt eenmaal in de acht weken plaats. Tijdens deze vergaderingen worden lopende projecten besproken in het kader van veiligheid. Om een integraal veiligheidsbeleid te kunnen voeren, is het van belang dat de verschillende disciplines elkaar periodiek informeren over aspecten van hun werkzaamheden die de veiligheid raken. Een manier om dit te bereiken is het uitbreiden van het huidige politieoverleg dat plaatsvindt tussen de burgemeester en de netwerkinspecteur. Bij dit overleg zullen dan de brandweercommandant, beleidsmedewerker jeugd, beleidsmedewerker verkeer en de coördinator integraal veiligheidsbeleid komen te horen. Mocht het nodig zijn kan het overleg worden uitgebreid met personen van afdelingen die erbij betrokken zijn. In de loop van de tijd zal er worden gewerkt aan de hand van drie thema's. Deze thema's bestrijken dan een gedeelte van het jaar en moet worden gezien als overkoepelend geheel. Op deze manier willen ze beleidssturend te werk gaan.

Coördinator integraal veiligheidsbeleid

Omdat er nog geen sprake is van een gecoördineerd beleid en uitvoering, zal de coördinator enkele taken krijgen. Deze bestaan uit het vormen van projectgroepen en het bewaken daarvan. Daarnaast is degene het aanspreekpunt voor veiligheid, zowel intern als extern. Momenteel is deze functie ondergebracht bij een medewerker van de afdeling Juridische Zaken. Deze persoon heeft namelijk het integraal veiligheidsbeleid opgesteld. Het is nog niet duidelijk wie deze functie op lange termijn op zich zal nemen.

Bestuur

Het integraal veiligheidsplan is door de raad als kader vastgesteld waarin het college van B&W moet werken. Verder zal de raad budgetten beschikbaar stellen om de plannen van het beleid uit te kunnen voeren en beoordelen ze het gevoerde beleid.

Doordat de GGD, brandweer en politie regionaal worden aangestuurd voeren ze allemaal hun eigen beleid. Hierdoor heeft elke organisatie zijn eigen contacten en werken ze gedeeltelijk naast elkaar. Het is de bedoeling om ze samen te laten werken met betrekking tot veiligheidszaken die in de gemeente spelen. Bijna alle afdelingen hebben namelijk te maken met veiligheid en op deze manier worden ze geïnformeerd en bewust gemaakt van de noodzaak anderen te informeren.

Speerpunten

- Uitbreiding integraal overleg
- Aanstellen van coördinator integraal veiligheidsbeleid
- Bestuur moet werken volgens integraal veiligheidsplan

Om dit beleid te toetsen wordt ook het beleid van de brandweer en van de regionale brandweer bekeken en beschreven.

2.2 Beleid brandweer Waalre

Het beleid van de afdeling Brandweer is gebaseerd op het “Teamwerkplan 2005”. Het motto van het jaar 2005 voor de brandweermedewerkers is:

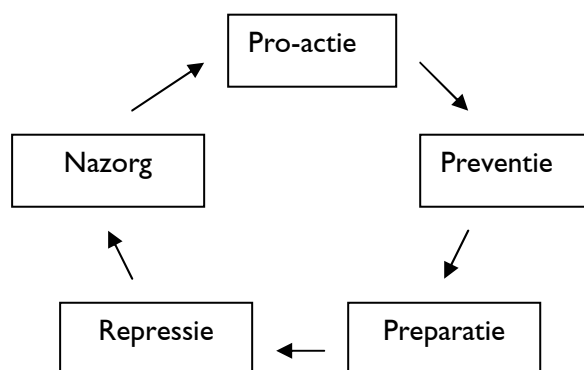
“Interne dienstverlening op maat”

Dit betreft de advisering in het kader van ruimtelijke ordening, transport en opslag van gevaarlijke stoffen, nieuw- en verbouw, gebruiksveiligheid en rampenbestrijding.

Er is momenteel geen meerjarenbeleidsplan tot de beschikking. Dit zal vanaf het jaar 2006 wel verschijnen. Op basis van ontwikkelingen binnen de brandweer, is het beleid voor het jaar 2005 opgesteld. Het interne beleid voor de brandweezorg van de gemeente Waalre bevat de volgende punten.

Vorming brandweercluster Bergeijk, Valkenswaard en Waalre

De brandweerkorpsen van Bergeijk, Valkenswaard en Waalre kampen alle met capaciteitsproblemen. Naar aanleiding van dit probleem is aangegeven dat ze graag willen samenwerken om dit op te lossen. Hierbij kunnen ze ook van elkaars expertise profiteren op basis van de schakels van de veiligheidsketen. Een ander voordeel is dat ze kunnen inspelen op het beleid van de regio bij het regionaal inrichten van de brandweerorganisatie. Voor de gemeente Waalre betekent dit dat brandweer zich professioneler gaat organiseren. Hiervan profiteert de gemeente in hun veiligheidsbeleid.



Figuur 1: Veiligheidsketen

Kwaliteitsimpuls preparatie

Door de beperkte capaciteit waarmee de gemeenten allemaal kampen worden de kernactiviteiten die onder preparatie vallen niet of nauwelijks ondersteund. Door de clustervorming kan dit probleem worden aangepakt. In de tweede helft van 2005 is er begonnen met het uitvoeren van gezamenlijke activiteiten met betrekking tot preparatie. In 2006 zal de taak preparatie worden uitgevoerd door het cluster.

Repressie

De uitstroom van korpsleden zorgt ervoor dat het korps minder goed bezet zal zijn en dus weer op sterkte gebracht moet worden. Het plan was om in oktober 2005 een werving en selectieproject op te zetten. Dit zal op een later tijdstip plaatsvinden.

Huisvesting

De brandweerkazerne van het brandweerkorps Waalre voldoet momenteel niet meer aan de ARBO regelgeving. Het is dan ook noodzakelijk dat er een nieuw gebouw voor in de plaats komt. De gemeenteraad heeft ingestemd met een budget waardoor de realisering van een onderkomen in 2006 van start kan gaan.

Rampenbestrijding

Het project Regionaal Beheersplan Rampenbestrijding heeft ertoe geleid dat er in 2005 een rampenplan door het college van B&W is vastgesteld. De gemeentelijke processen in crisissituaties moeten worden geïntegreerd in de dagelijkse processen met de daarbij behorende verantwoordelijkheden. Naar aanleiding van het integraal veiligheidsbeleid zal hier meer aandacht aan worden besteed.

Speerpunten

- Vorming brandweercluster
- Kwaliteitsimpuls preparatie door clustervorming
- Arbeidscommunicatieplan om repressie op orde te houden
- Nieuwe brandweerkazerne
- Rampenplan in gemeentelijke processen integreren

2.3 Beleid Regionale Brandweer

Het beleid van de regionale brandweer² is grotendeels gebaseerd op de landelijke ontwikkelingen op het gebied van het veiligheidsdenken en – bewustzijn zoals onder andere verwoord in de nota “Bewust Veiliger” van het Ministerie van BZK. In samenspraak met de commandanten van de brandweerkorpsen in de regio, leidinggevend en betrokken medewerkers van de Regionale Brandweer is het beleid opgesteld.

De kern van het beleid omvat de volgende zaken. Hierbij zijn de punten vermeld die van toepassing zijn op de brandweezorg van de gemeente Waalre:

Speerpunten

- Samenwerking tussen de 22 brandweerkorpsen in de regio, met elkaar en met de centrale organisatie voor veiligheid
- Samenwerking met de gemeenten / gemeentelijke instellingen
- Toenemende samenwerking binnen brandweer Nederland

Zoals bij de kernpunten te zien is, eist samenwerking en veiligheid een grote rol binnen het te voeren beleid. Qua samenwerking binnen de Regionale Brandweer staan dan ook een aantal thema's hoog op de agenda:

Rol en positie van de lokale commandant

De taak van de commandant wordt momenteel gezien als die van operationeel leidinggevende. Als beleidsmedewerker zijnde, zit de brandweercommandant in veel overlegvormen voor de regionale brandweer. Binnen de gemeente Waalre geldt hetzelfde principe. De gemeentelijke organisatie van Waalre discussieert momenteel over wie de taak van integraal manager zou moeten uitvoeren. Deze taak zal waarschijnlijk niet bij de brandweercommandant komen te liggen. De brandweer is namelijk niet de overkoepelende afdeling ten opzichte van veiligheid in het algemeen.

Van lokaal naar regionaal

Het verloop van de regionale ontwikkeling is in 2003 onderzocht. Er is onderzocht wat de mogelijkheden zijn om tot een optimale uitvoering van een aantal uit de veiligheidsketen voortvloeiende taken te komen. Het doel hiervan is het effectiever en efficiënter werken door bundeling van kennis, kunde en capaciteit en daarmee kwaliteitsverbetering en transparantie te bevorderen. Op dit moment wordt er bij de regio grondig onderzocht hoe dit optimaal is in te vullen. Het project draagt de naam ‘veiligheid op maat’. Dit project betreft een onderzoek de manier, waarop een veiligheidsregio in Zuidoost-Brabant kan worden gevormd.

Speerpunten

- Invulling van rol en positie lokale commandant(en)
- Van lokaal naar regionaal door vorming veiligheidsregio

² Beleidsplan 2003 – 2006; Samen voor veiligheid; Regionale Brandweer Zuid-Oost Noord-Brabant; januari 2003

Conclusie beleid brandweezorg gemeente Waalre

De 'interne dienstverlening op maat' zoals beschreven in het beleid van de brandweer is de leidraad die voor de brandweezorg van de gemeente dient. De speerpunten die vanuit het veiligheidsplan zijn opgesteld, die voornamelijk over samenwerking gaan, vallen namelijk onder deze noemer. Ook het regionale beleid vermeldt dit als een belangrijk punt. Deze samenwerking heeft dan ook betrekking op samenwerking tussen hulpverleningsdiensten, tussen de afdelingen en gemeentes.

Brandweezorg kan alleen goed worden uitgevoerd als de samenwerking tussen alle betrokken partijen in orde is
--

2.4 Gemeente Waalre

Waalre is een gemeente met ongeveer 16.500 inwoners. De gemeentelijke organisatie telt 130 medewerkers verdeeld over verschillende afdelingen en teams. Begin 2006 is er een verandering van de organisatiestructuur³ wat leidt tot verschillende organisatorische veranderingen. De afdeling brandweer blijft een stafafdeling met dezelfde capaciteit en zal dus geen verandering ondervinden.

2.4.1 Organisatiestructuur⁴ en -cultuur

De organisatiestructuur van de Gemeente Waalre bestaat grofweg uit drie afdelingen: Publiekszaken, Middelen & Ondersteuning en Beleid & Uitvoering. De gemeentesecretaris staat aan het hoofd van de ambtelijke organisatie die 130 medewerkers telt.

De organisatiecultuur is vastgesteld naar aanleiding van de indeling van Deal en Kennedy⁵. Zij delen organisatieculturen in op basis van scores op twee dimensies: het risico dat de organisatie loopt bij een verkeerde beslissing en de snelheid waarmee de organisatie de gevolgen van een besluit ziet (feedback). De procescultuur is toepasselijk op de Gemeente Waalre, omdat er sprake is van langzame feedback en een laag risico. Veel overheidsinstellingen en dienstverlenende organisaties hebben een procescultuur, gekenmerkt door vaste werkpatronen en procedures.

2.4.2 Visie en missie⁶

De visie omvat het toekomstbeeld dat een organisatie van zichzelf heeft in relatie tot haar omgeving, de plaats die de organisatie in de omgeving wil innemen en de functie die zij in de omgeving wil vervullen. Het is een beeld voor de langere termijn met ideologische aspecten:

Visie

De Gemeente Waalre streeft naar een slagvaardige, flexibele, communicatieve, besluitvaardige en resultaatgerichte organisatie.

In de missie komt naar voren op welke wijze een organisatie haar visie wil verwezenlijken. De missie geeft tevens aan wat de organisatie op termijn wil bereiken, binnen de geldende randvoorwaarden en mogelijkheden (takenpakket en wettelijke regelingen).

Missie

De organisatie van de Gemeente Waalre is ingericht om de dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven zo efficiënt, effectief en transparant mogelijk te verlenen.

³ Zie bijlage 1, Organogram Waalre

⁴ Bedrijfsvoeringconcept: 7. Organisatiestructuur

⁵ School voor Communicatie en Management, syllabus geïntegreerde communicatie (Deal en Kennedy 1982)

⁶ Bedrijfsvoeringconcept: 2. Missie en visie

2.4.3 Huisstijl Gemeente Waalre

De uitgangspunten voor de huisstijl van de Gemeente Waalre zijn exclusiviteit, dynamiek en menselijkheid. Deze punten zijn deels terug te vinden in het logo. Een onderdeel hiervan is het vignet: een lijnenspel dat op verschillende wijzen geïnterpreteerd kan worden. Enerzijds een naar rechts springende eekhoorn en anderzijds een naar links zwemmende zwaan. De eekhoorn staat voor beweging, natuur en dynamiek. De zwaan voor exclusiviteit en ruimtelijkheid. De kleur groen refereert aan het groene karakter van Waalre en rood benadrukt het menselijke aspect. Verder is de vermelding 'Gemeente Waalre' aan het logo toegevoegd.



Om de menselijkheid te symboliseren zijn in de huisstijl portretfoto's van personen uit alle lagen van de bevolking verwerkt. In de typografie is rekening gehouden met de aantrekkelijkheid, toegankelijkheid en leesbaarheid van de diverse middelen waar de huisstijl in wordt verwerkt. Een relatief grote interlinie, schreefloze letter en een heldere opmaak dragen in positieve zin bij aan de duidelijkheid en effectiviteit van communicatie naar de doelgroepen.

2.4.4 Interne communicatiemiddelen

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt er gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen. Op deze manieren wordt de gemeentelijke organisatie geïnformeerd.

Interne communicatiemiddelen

Binnen de gemeente zijn er verschillende communicatiemiddelen tot de beschikking. De brandweer gebruikt intern geen specifieke andere communicatiemiddelen, zoals nieuwsbrieven voor betrokken afdelingen. Alleen bij projecten waarbij de brandweer betrokken is, is dit van toepassing.

Intranet

Het intranet bestond al een tijdje binnen de gemeente Waalre. Begin november 2005 is het nieuwe intranet in gebruik genomen. Deze biedt meer mogelijkheden dan voorheen is voor de gebruikers makkelijker beheersbaar. Team Communicatie heeft het intranet momenteel in beheer. Elke medewerker heeft beschikking tot intranet.

Het communicatiemiddel intranet geeft de mogelijkheid om veel mensen te informeren over bepaalde zaken. Het is daarnaast makkelijk in gebruik en kosteloos. Een voorwaarde hierbij is dat dit middel door iedereen gebruikt zal moeten worden. Doordat de afdeling communicatie hier enkele malen per week belangrijke berichten op zet, is iedereen genoodzaakt het intranet enkele malen per week te bekijken.

Bij het intranet staat op de voorpagina het laatste interne nieuws. Dit nieuws wordt geplaatst door de afdeling communicatie. De informatie die voor elke afdeling van belang is wordt hierop vermeld.

Elke afdeling heeft een eigen gedeelte waarin ze nieuws, projecten en links kunnen plaatsen. De brandweer valt onder de afdeling staf en kan hierin dus hun eigen nieuws en opmerkingen kwijt. Momenteel is er geen nieuws van de brandweer te bekennen.

Binnen het intranet is ook een forum. Hier kunnen de medewerkers met elkaar discussiëren over verschillende zaken. Elke medewerker heeft de mogelijkheid om een onderwerp aan te maken.

E-mail

Elke medewerker heeft de beschikking tot e-mail. Dit is een snelle manier om onderling in contact te blijven en om digitale documenten te versturen. Hier wordt dan ook veelvuldig gebruik van gemaakt.

Internet

Ook het internet kan worden gezien als een intern communicatiemiddel. Hier staat namelijk allemaal informatie die voor iedereen van belang is. Momenteel staat er weinig van de brandweer bij. Dit zal snel veranderen.

Momenteel is de afdeling communicatie hard bezig met het opzetten van een website over de veiligheid binnen de gemeente Waalre genaamd 'Waalre Veilig'. Hierbij is ook aandacht voor de brandweer. Het idee is om dit in te delen in preventie, brandveiligheid, brand in en om het huis.

Personeelsblad

De gemeente Waalre heeft een personeelsblad genaamd 'Insider' tot de beschikking. De doelstelling is om deze vier keer per jaar uit te brengen. In dit blad staan diverse stellingen en nieuwsberichten met betrekking tot de gemeentelijke organisatie. Ook de medewerkers worden hierin centraal gesteld.

2.4.5 Visie op communicatie⁷

De Gemeente Waalre streeft naar het stelselmatig bevorderen van een goede communicatie tussen de gemeentelijke organisatie en haar interne en externe publieksgroepen. Alleen de interne doelstellingen die ze willen bereiken worden hierbij beschreven.

Interne doelstellingen

- Structureren en uitbreiden van het interne informatieaanbod;
- Verhogen van de gevoeligheid van medewerkers voor het aspect communicatie.

⁷ Interne memo Gemeente Waalre

2.5 Brandweer Waalre

De brandweer van de gemeente Waalre heeft twee posten gevestigd te Waalre en Aalst. Bij het korps werken vier beroepskrachten en 32 vrijwilligers die 24 uur per dag beschikbaar zijn. De leiding, oftewel de beroepskrachten, van de brandweer is momenteel gehuisvest in het gemeentehuis en vervult de rol van stafafdeling. De vrijwilligers hebben allemaal een vaste baan in de buurt van Waalre in verband met het repressieve optreden van de brandweer.

Het brandweerkorps Waalre behoort tot één van de 21 korpsen binnen de Regionale Brandweer Zuidoost Brabant. Het regiobureau is gevestigd bij de brandweer te Eindhoven en adviseert en stuurt de diverse korpsen aan. Elk korps is desondanks autonoom waardoor ze op een zelfstandige manier kunnen opereren. De brandweercommandanten in het RCC (Raad van Regionale Commandanten) stellen het regionale beleid samen. Boven deze raad staat het bestuur. Deze bestaat uit de 21 burgemeesters van de regio Zuidoost Brabant.

2.5.1 Dienst brandweer

In de verordening brandveiligheid en hulpverlening is de taak van de brandweer als volgt omschreven:

Het voorkomen, beperken en bestrijden van brand;

Het beperken van brandgevaar en het voorkomen en beperken van ongevallen bij brand en al hetgeen daarmee verband houdt.

Het beperken en bestrijden van gevaar voor mensen en dieren bij ongevallen anders dan bij brand.

Het uitvoeren van werkzaamheden terzake van het beperken en bestrijden van rampen en zware ongevallen.

Wat hierbij opvalt, is dat de begrippen ‘voorkomen’ en ‘beperken’ naast ‘bestrijden’ ook een belangrijke plaats innemen. De inwoners zien namelijk over het algemeen alleen het repressieve optreden van de brandweer.

2.5.2 Organisatie brandweer

De brandweer heeft een bepaalde structuur qua organisatie. Deze is op de volgende manier ingedeeld.

Team Brandweer

Team Brandweer is momenteel op een andere manier ingedeeld dan na de clustervorming. Momenteel zijn er vijf posities, namelijk de brandweercommandant, de clustermanager, de medewerker preparatie, medewerker onderhoud en de huishoudelijke dienst. Zij moeten binnen de gemeente er voor zorgen dat de brandweerleden optimaal kunnen functioneren en dat de brandveiligheid van de inwoners is gewaarborgd. Het waarborgen van de brandveiligheid gaat in samenwerking met verschillende gemeentelijke afdelingen. Onder meer het uitvoeren van beleid, voorbereiding van repressie, advies geven ten opzichte van brandveiligheid en onderhoud van de kazerne vallen onder de taken van de afdeling Brandweer.

Medewerkers Team Brandweer

Dit is de naam voor de beroepsondersteuning van de brandweer binnen de gemeentelijke organisatie. Het is een stafafdeling die rechtstreeks is gesitueerd onder de gemeentesecretaris. Het team bestaat uit vijf personen. Zij vervullen in totaal 3.55 fte. Hieronder vallen de volgende functies:

- *Clustermanager (Dhr. P.M.P.C. van Dooren)*
De clustermanager is verantwoordelijk voor de integrale veiligheid en de veiligheidsketen, inclusief de handhaving, binnen de gemeentes Bergeijk, Valkenswaard en Waalre. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de beleidsontwikkeling en uitvoering van alle taken in de veiligheidsketen, repressieve taken en rampenbestrijding.
- *Commandant (Dhr. A.J.G.C. Driessen)*
Deze functie houdt in dat er wordt gezorgd voor de dagelijkse leiding aan de beroeps- en vrijwillige medewerkers van de gemeentelijke brandweer. Daarnaast zorgt hij voor de uitvoering van alle taken binnen de veiligheidsketen, de repressieve taken en rampenbestrijding.
- *Medewerker preparatie/ preventie (Dhr. G.C.M. van Diessen)*
Deze medewerker houdt zich bezig met het verrichten van preparatieve brandweertaken. Hij adviseert en ondersteunt de brandweercommandant over brandweeraangelegenheden en voert deze uit.
- *Medewerker onderhoud (Dhr. W.M. van Mierlo)*
Deze medewerker pleegt onderhoud aan voertuigen, materiaal en materieel van de brandweer.
- *Schoonmaker*
Het schoon houden van de brandweerkazerne

Na de clustervorming zal de brandweer anders worden ingedeeld⁸. Bovenaan staat de clustermanager. Daaronder vallen de drie commandanten van elk brandweerkorps die allemaal portefeuillehouder zijn van één of meer schakels van de veiligheidsketen. Onder deze schakels werken de medewerkers van de brandweerkorpsen van de clustergemeentes. De brandweerm medewerkers zullen zich vestigen op een centrale locatie, waarschijnlijk in de gemeente Bergeijk. Dit houdt in dat Team Brandweer niet meer fysiek aanwezig zal zijn in het gemeentehuis. Al is er wel een werkplaats beschikbaar, mocht iemand van het cluster dit nodig hebben om te werken.

2.5.3 Identiteit brandweer

De brandweer maakt gebruik van een landelijke identiteit. Op regionaal niveau maken ze hier ook gebruik van. Lokaal gezien kan dit per korps nog wel eens verschillen. Omdat het brandweerkorps van Waalre zich aanpast conform de regionale ontwikkelingen, maken zij gebruik van de landelijke identiteit. Enkele kenmerken komen hierbij naar voren. Deze horen ook te gelden voor de afdeling brandweer als zodanig.

⁸ Zie bijlage 2 en 3, Huidige organisatie brandweer en Toekomstige organisatie brandweer

Identiteit

- Kwalitatief
- Repressief
- Veiligheidsadviserend
- Brandpreventief
- Dienstverlenend
- Herkenbaar
- Representatief
- Multidisciplinair

De kenmerken repressief en brandpreventief verdienen uitleg. Deze kenmerken behoren namelijk tot de basistaak van de brandweer. Omdat hierop de nadruk wordt gelegd, willen ze deze er in hun identiteit uitlichten.

2.5.4 Imago/ cultuur brandweer

De brandweer in Nederland heeft een geheel eigen cultuur, zoals elke organisatie dat heeft. De afdeling Team Brandweer heeft op zich zelf ook een cultuur. Deze cultuur beslaat ook het imago, zoals aangegeven in interviews tijdens het vooronderzoek en interviews met afdelingen die betrokken zijn bij de brandweezorg van de gemeente. De cultuur en het imago omvatten het volgende:

- *Formeel en informeel*
De leden van de brandweerleiding werken veelal op formele basis. Structureel overleg is de basis van de communicatie die ze voeren. Informeel overleg vindt vaak plaats doordat andere medewerkers wel eens binnen lopen. Andersom komt dit weinig voor. Wat opvalt, is dat de andere afdelingen op informele basis contact hebben met de brandweer. Dit vindt plaats bij advisering over brandveiligheid.
- *Eigen wereld*
Er zijn vanuit de brandweer enkele informele overlegvormen met gemeentelijke afdelingen en enkele formele overlegvormen. Er is veel contact met de regionale brandweer(eenheden). Hierdoor lijkt de brandweer een beetje een wereldje op zich. Ze zijn betrokken bij de gemeente, maar laten dit in hun communicatie en gedrag niet zozeer merken.
- *Hart voor de brandweer*
De personen in het team werken hebben hart voor de brandweezorg. Ze zijn erg betrokken bij de brandweer en laten dit ook zien aan de leden van het korps en aan de regionale brandweer(eenheden). Binnen de gemeente vinden de medewerkers dit ook. Dit komt vooral doordat de brandweer steeds professioneler is gaan werken en functioneren.
- *Professioneel*
De laatste jaren is team brandweer meer professioneler geworden. Enkele jaren terug was er sprake van een herindeling van Eindhoven met omliggende gemeentes. Waalre was ook bij deze plannen betrokken. Hierdoor is de indeling van de afdeling brandweer een beetje achter gebleven. De laatste jaren is dit

aangepast en zijn ze op een professionele voet verder gegaan. Dit wordt bevestigd door de medewerkers van de gemeente.

Cultuur

- Formeel en informeel
- Eigen wereld
- Hart voor de brandweer
- Professioneel

2.5.5 Huisstijl brandweer⁹

De huisstijl van de brandweer is landelijk doorgevoerd. Deze bestaat uit een beeldmerk, woordmerk en een kleur.

Beeldmerk

Het beeldmerk bestaat uit een schild met een vlam in gouden kleur. Dit logo is sinds 2002 in gebruik. De vlam associeert met de brandweer en staat daarnaast ook voor waakzaamheid en preventie. Het schild staat voor bescherming bij bedreigingen. Dit schild is in drie stukken verdeeld, die weer samen bestrijding, hulpverlening en coördinatietaak bij rampen benadrukken.

Woordmerk

De brandweer heeft gekozen voor een heldere en zakelijke letter. Het woordmerk heeft de kleur zwart of wit. Dit is afhankelijk van het contrast met de achtergrond.

Kleur

De primaire kleuren die de brandweer hanteert zijn brandweerrood en goud. De secundaire kleuren bestaan uit zwart, grijs en donkerblauw.

2.5.6 Interne doelgroepen

Om te achterhalen met wie Team Brandweer communiceert en afhankelijk is, zijn deze groepen in kaart gebracht. Omdat het onderzoek gebaseerd is op de interne communicatie binnen de gemeentelijke organisatie van Team brandweer, worden alleen de belangrijke groepen benoemd.

Medewerkers Team Brandweer

De medewerkers van Team Brandweer zijn natuurlijk een belangrijke groep, omdat zij voor de uitvoering van de brandweezorg moeten zorgen. Dit geldt natuurlijk alleen voor de clustermanager, commandant en medewerker preparatie/ preventie. De vrijwilligers worden hierbij niet beschreven. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de repressie en houden zich binnen de gemeentelijke organisatie niet bezig met de brandweezorg.

⁹ Huisstijl brandweer

Afdelingen verantwoordelijk voor brandweezorg

- *Team Vergunningen*

Deze afdeling bestaat uit negen personen. Team Vergunningen is verantwoordelijk voor de verstrekking van vergunningen. Hieronder valt bijvoorbeeld bouw, milieu en monumenten. De brandweer controleert de aanvragen van vergunningen en geeft hier advies over.

- *Team Ruimtelijke Ontwikkeling*

Team Ruimtelijke Ontwikkeling bestaat uit vijf personen. Zij hebben te maken met woningbouw, industriële ontwikkeling, planvorming omtrent ruimtes, opzetten bouwplannen, bestemmingsplan omtrent panden, et cetera. Bij de inrichting van panden, op basis van het bestemmingsplan, is er contact met de brandweer. Hierbij geeft de brandweer advies over brandveiligheid.

- *Team Civiel en Verkeer*

Team Civiel en Verkeer zorgt voor de wegen en verkeersmaatregelen binnen de gemeente Waalre. Zij zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor omleidingen, aanleg van wegen en het plaatsen van verkeersdrempels. De brandweer heeft richtlijnen over repressietijden en geeft advies bij het plaatsen van nieuwe wegen. Team Civiel en Verkeer bestaat uit vier personen.

- *Team Handhaving en Controle*

Dit team zorgt voor de controle van de regelgeving die binnen de gemeente van toepassing is. Met betrekking tot de brandweezorg is onder meer de controle van vergunningen, horeca, vuurwerk en versieringen tijdens kerstmis en carnaval van toepassing. Het team bestaat uit vier personen.

- *Team Juridische Zaken*

In dit team zit de persoon die het integraal veiligheidsplan heeft opgesteld. Momenteel is deze persoon aangesteld als integraal veiligheidscoördinator en is aanspreekpunt ten opzichte van veiligheid.

Coördinator integraal veiligheidsbeleid

Deze persoon is het aanspreekpunt voor veiligheid, zowel intern als extern. Daarnaast vormt deze persoon projectgroepen en bewaakt de voortgang. Hierdoor zal er naar verloop van tijd sprake zijn van een gecoördineerd beleid en uitvoering. Momenteel ligt deze taak bij de afdeling Juridische Zaken. Het is nog onduidelijk of dit zo zal blijven.

Integraal veiligheidsoverleg

Het integraal veiligheidsoverleg bestaat uit de burgemeester, een vertegenwoordiger van de politie, een persoon van ruimtelijke ordening, MAZA en de brandweer en de coördinator integraal veiligheidsbeleid. Dit overleg wordt aangevuld met personen van andere afdelingen mocht het onderwerp van belang zijn. Het overleg vindt één maal in de acht weken plaats. Het overleg vindt pas een klein jaar plaats, waardoor het nog in ontwikkeling is.

Qua communicatie is er het overleg waarvan elk deelnemend persoon de notulen van krijgt opgestuurd. Op basis van de uitkomst van het overleg worden er afspraken gemaakt met andere betrokken afdelingen. In de toekomst willen ze gaan werken aan de hand van verschillende thema's over veiligheid. Dit zal een beleidssturend handvat zijn.

Gemeenteraad en College van B&W

De gemeenteraad bestaat uit 16 personen van zes verschillende partijen. Deze partijen zijn de VVD, het Aalst-Waalre Belang, Gemeente Belangen '74, CDA, PvdA, D66. Het Aalst-Waalre Belang is de grootste partij met 4 zetels. De gemeenteraad vormt het algemeen bestuur in de gemeente. Zij vertegenwoordigen de burgers binnen de gemeente. Hun werkzaamheden bestaan onder meer uit het vaststellen van de kaders van het beleid en het sturen en controleren van het college van burgemeester en wethouders.

De gemeenteraad is zich momenteel niet bewust van de taak die de brandweer uitvoert en de onderlinge verhouding tussen gemeenteraad en het college van B&W is niet optimaal. Hierdoor zijn uitkomsten van beslissingen omtrent zaken van de brandweer vaak in het nadeel van de brandweer. De brandweer wordt namelijk nog niet voldoende op waarde geschat. Daarom is dit een doelgroep om rekening mee te houden.

Cluster Brandweer Bergeijk-Valkenswaard-Waalre

Het cluster kan intern en extern worden benaderd. Extern omdat het niet binnen de gemeentelijke organisatie gaat vallen. Maar ook intern omdat het een doelgroep is van de gemeentelijke organisatie met betrekking tot brandweerbzorg. Het wordt namelijk de vervanger van de afdeling Brandweer. Op deze manier worden ze dan ook beoordeeld.

Sinds 2003 zijn de brandweerkorpsen van de gemeentes Bergeijk, Valkenswaard en Waalre bezig met het vormen van een cluster. De gemeentes hebben de intentie uitgesproken meer te willen samenwerken op het gebied van de brandweer. De drie brandweereenheden kampen allemaal met capaciteitsbeperkingen, terwijl de verschillende werkzaamheden sterke overeenkomsten vertonen.

De clustervorming zal in het voorjaar van 2006 plaatsvinden en brengt verschillende veranderingen met zich mee. De medewerkers van elk brandweerkorps, uitgezonderd de vrijwilligers, zullen zich centraal vestigen in één van de drie deelnemende gemeentes. Dit is op korte termijn waarschijnlijk Bergeijk en op lange termijn Valkenswaard. Dit houdt in dat de medewerkers van de afdeling brandweer niet meer dagelijks fysiek aanwezig zullen zijn binnen de gemeente en dat de communicatielijnen anders zal gaan verlopen. Daarnaast krijgen de huidige medewerkers van de brandweer elk een andere, specifieke en veiligheidsketen-gerichte taak binnen het cluster. Elke commandant zal portefeuillehouder worden van één van de vijf ketens van de veiligheidsketen. Daarnaast blijven ze wel elk verantwoordelijk als commandant voor hun eigen brandweerkorps. De gehele organisatie zal hierdoor veranderen ten opzichte van de situatie voorheen.

Tijdens een interview met de clustermanager is naar voren gekomen dat er nog geen communicatiebeleid is. Dit houdt in dat er niets bekend is over de communicatie naar gemeentes en op welke manier ze dit willen aanpakken. Wel zijn er vanuit het cluster verschillende werkgroepen opgericht om mogelijke problemen te ondervangen. Voor communicatie is dit niet het geval.

2.5.7 Interne communicatievormen

Intern zijn er ook diverse gestructureerde overlegvormen waar de brandweer aan deelneemt. Alleen de overlegvormen die binnen de gemeentelijke organisatie plaatsvinden worden beschreven.

Formeel

- *Portefeuillehoudersoverleg*
Maandelijks overleg tussen burgemeester, clustermanager en commandant. De focus ligt hierbij op openbare orde en veiligheid in relatie tot brandweeraangelegenheden.
- *Strategisch overleg*
Maandelijks overleg tussen gemeentesecretaris, clustermanager en commandant. De focus ligt op beleidsmatige ontwikkelingen.
- *Uitvoeringsoverleg*
Maandelijks overleg tussen gemeentesecretaris, commandant en ambtenaar rampenbestrijding. De focus ligt op operationele zaken en rampenbestrijding.
- *Integraal Veiligheidsoverleg*
Het overleg vindt één maal in de acht weken plaats tussen de burgemeester, een vertegenwoordiger van de politie, een persoon van ruimtelijke ordening, de afdeling MAZA, de brandweer en de coördinator integraal veiligheidsbeleid. Dit overleg wordt aangevuld met personen van andere afdelingen mocht het onderwerp van belang zijn. De focus ligt op algemene veiligheid binnen de gemeente.
- *Teamoverleg Brandweer (beroepsondersteuning)*
Tweewekelijks overleg tussen commandant, ARB/preparatist, preventist, onderhoudsmedewerker. De focus ligt op de dagdagelijkse afstemming van de werkzaamheden.

Informeel

Er zijn vele informele contacten binnen de gemeentelijke organisatie¹⁰ vanuit de brandweer. Deze contacten zijn gebaseerd op het informeel afstemmen van zaken. Dit vindt meestal ad-hoc plaats.

2.5.8 Analyse communicatie met de afdeling Brandweer

Met de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de brandweezorg, zijn interviews gehouden. Dit zijn namelijk de belangrijkste groepen waarmee gecommuniceerd moet worden. Op deze manier wordt achterhaald hoe de huidige communicatie verloopt en wat er moet verbeteren. De afdelingen zijn gebaseerd op basis van de nieuwe indeling van de gemeentelijke organisatie.

De afdeling Rampenbestrijding is bij deze interviews niet betrokken. Deze beslissing is genomen omdat Rampenbestrijding uit één persoon bestaat en afkomstig is van de brandweer. Deze persoon bekleedt deze functie pas sinds begin november en is nog helemaal op de hoogte omtrent de brandweer. Daarnaast is de afdeling Juridische zaken bij het onderzoek betrokken, omdat een medewerker verantwoordelijk is voor het 'Integraal veiligheidsplan'. De interviews zijn gehouden met de seniors van de afdelingen.

Bekendheid met taken van brandweer

Over het algemeen zijn de seniors niet goed op de hoogte van de taken. Ze kunnen enkele taken benoemen, maar weten niet precies wat deze nu daadwerkelijk inhouden. Aangegeven wordt dat ze zich bezig houden met

¹⁰ Zie bijlage 5, Informele Communicatievormen

advisering bij de taken van de afdelingen. Hier hebben ze namelijk zelf mee te maken. Ook de taken preventie en repressie worden benoemd.

Ontvangen informatie van de afdeling Brandweer

De betrokken afdelingen ontvangen geen algemene of specifieke informatie van de brandweer. Ze krijgen informatie vooral via de contacten die ze hebben of hadden met een bepaald persoon van de brandweer.

Informatie die graag van de afdeling Brandweer ontvangen wil worden

De informatie die ze graag zouden willen ontvangen hebben betrekking op zaken die belangrijk zijn voor hun afdeling. Ze zouden graag informatie willen over lopende zaken en projecten, waardoor ze er op in kunnen spelen. Al is het alleen maar om op de hoogte te blijven.

Formele contacten met de afdeling Brandweer

Geen enkele afdeling heeft formele contacten met de brandweer. Er is alleen contact op informele basis of tijdens projecten waarbij beide afdelingen betrokken zijn. De helft van de groep vindt dit systeem momenteel goed functioneren. De andere helft vindt dit niet ideaal en is voor een formelere contactvorm.

Gebruik van communicatiemiddelen

Mail, telefoon en intranet zijn de middelen die het meeste worden gebruikt. Mail wordt als belangrijkste communicatiemiddel gezien. Het is dan ook niet meer weg te denken uit de werkomgeving waarin iedereen functioneert. Begin november is het nieuwe intranet in gebruik genomen en dit wordt gezien als een hele verbetering. Het nieuws op de voorpagina wordt goed in de gaten gehouden. Informele contacten worden ook gewaardeerd. Door even binnen te lopen krijg je toch een band met een persoon van een afdeling.

Bekendheid van clustervorming

Over het algemeen zijn de seniors van de clustervorming op de hoogte, maar wat dit daadwerkelijk inhoudt of wat de consequenties zijn die het met zich meebrengt zijn, niet geheel duidelijk. Goede contacten blijven behouden is voor iedereen een belangrijk aspect. De verwachting is dat de werkzaamheden nu langer gaan duren, omdat de lijnen groter worden.

Bekendheid met gebeurtenissen rondom brandweer

Niemand is op de hoogte van gebeurtenissen rondom de brandweer. Ze weten niet wat er speelt bij de brandweer. Degene die wel op de hoogte zijn horen dit via een collega van de brandweer. Als zij er niet waren geweest dan waren ze niet op de hoogte. Ook op intranet of in de krant zien ze weinig van de brandweer.

Communicatie tussen over medewerkers en de afdeling brandweer

De overige medewerkers vinden het volgens de seniors qua communicatie goed gaan. Ze horen hier namelijk nooit klachten over. Het feit dat de lijnen kort zijn is ook een belangrijk punt.

Verbeterpunten tussen de afdelingen met de afdeling Brandweer

De afdelingen die veel met de afdeling Brandweer te maken hebben, brengen verschillende ideeën naar voren. De brandweer in het werkproces van de afdelingen te betrekken is zeer belangrijk. Hierdoor wordt de brandweer vanaf het beginmoment bij het traject betrokken. Hier kunnen ze dan hun meerwaarde benadrukken. Een voordeel hiervan is dat er kennis en expertise kan worden uitgewisseld. Mochten ze niet voor voldoende toegevoegde waarde zorgen binnen een project, dan is iedereen tenminste wel op de hoogte. Ook algemene informatie vanuit de brandweer zou erg interessant zijn. Hierdoor blijft iedereen op de hoogte van de zaken waarmee de brandweer zich bezig houdt. De basiskennis van de gemeentelijke organisatie gaat hiermee omhoog.

3. Ontwikkelingen

Verschillende ontwikkelingen en trends zijn van invloed op de brandweezorg en dus ook op de communicatie. Het is van belang deze in kaart te brengen om zo niet voor toekomstige verrassingen komen te staan. Om deze ontwikkelingen en trends in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van de DESTEP-methode. DESTEP staat voor Demografie, Economie, Sociologie, Technologie, Ecologie en Politiek. Tijdens de analyse worden alleen de relevante ontwikkelingen benoemd. De ontwikkelingen op basis van brandweezorg zijn verdeeld in de niveaus macro en meso.

3.1 Macro

Economische groei

De economie binnen Nederland zet langzaam weer aan. In de komende jaren zal deze weer groeien. Er zijn ook steeds meer nieuwe ondernemers. In 2003 waren er nog 54.000 en eind 2005 worden er 75.000 verwacht. Dit brengt dus een brandveiligheidsaspect met zich mee. De organisaties zullen aan veiligheidseisen moeten voldoen en de controle daarvan is zeer belangrijk. Brandweezorg binnen de gemeente zal dus meer aan de orde komen.

Strengere regelgeving

Het fenomeen terrorisme heeft ervoor gezorgd dat de inwoners van Nederland bang en een stuk achterdochtiger zijn geworden. De politiek heeft hier op ingespeeld door beter en meer onderzoek te doen naar terrorisme. Veiligheid speelt tegenwoordig dus een grote rol. Hierbij is crisisbeheersing en rampenbestrijding van belang. Voor de brandweer geldt dat de rampenplannen beter gecontroleerd zullen worden en de daarbij behorende oefeningen goed uitgevoerd moeten worden. Dit is binnen Nederland gesteld naar aanleiding van de grote ongevallen in Enschede en Volendam. Dit is op zich een goede ontwikkeling, maar brengt ook veel nieuwe regels met zich mee. Voor een (relatief) kleine gemeente als Waalre brengt dit extra kosten en extra capaciteit met zich mee.

3.2 Meso

Invoering C2000

De invoering van het C2000 communicatiesysteem heeft voor hulpverlenende diensten voordelen opgeleverd. C2000 is namelijk een landelijk digitaal netwerk voor de mobiele communicatie van de Nederlandse hulpverleningsdiensten. Dit geldt dus voor de brandweer, ambulancediensten, politie en Koninklijke Marechaussee. Door dit gezamenlijke systeem kan er beter samengewerkt worden.

Nieuwe gemeenteraadsverkiezingen

In 2006 vinden de nieuwe gemeenteraadsverkiezingen plaats. Dit houdt in dat er nieuwe wethouders en raadsleden worden aangesteld. Deze ontwikkeling biedt de kans om de brandweezorg hoger op de politieke agenda te zetten.

Veiligheidsregio

Het kabinet heeft besloten dat regio's meer integraal moeten gaan samenwerken. Dit houdt in dat de brandweer, de politie en GHOR beter samen moeten gaan werken om crisisbeheersing en rampenbestrijding op regionaal niveau aan te pakken. Voor de brandweer houdt dit in dat de brandweerorganisatie meer regionaal georganiseerd gaat worden. Ook het advies van de regio, op het gebied van pro-actie en preventie voor bijzondere objecten, wordt verplicht gesteld.

Conclusie

Deze punten zijn de ontwikkelingen die al plaats hebben gevonden of die nog plaats zullen vinden. Ze hebben al invloed gehad op de brandweezorg en enkele zullen nog van toepassing op lange termijn.

4. SWOT-analyse

In dit hoofdstuk zijn de verschillende sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen beschreven. Op deze manier wordt achterhaald waar de gemeente op in moet spelen of waar ze op moeten letten. Op basis van deze punten wordt dan ook het communicatieplan opgesteld.

Sterktes

De brandweertzorg van de gemeente Waalre wordt steeds professioneler

De gemeente maakt momenteel gebruik van een integraal veiligheidsplan en heeft een integraal veiligheidscoördinator. Verder gaat de afdeling brandweer zich samenvoegen met de gemeentes Bergeijk en Valkenswaard. Hierdoor kunnen ze van elkaars expertise profiteren en wordt de capaciteit beter benut.

De gemeente Waalre maakt gebruik van een integraal veiligheidsplan

Het integraal veiligheidsplan is opgesteld naar aanleiding van het ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hierdoor vervullen ze de regierol rondom veiligheid die bij de gemeente ligt. Hierin zijn de doelstellingen voor een periode van vijf jaar beschreven. Op deze manier is bekend waar de problemen liggen en op welke manier die worden aangepakt. Er is dus een helder beleid voor de veiligheid binnen de gemeente. Het integraal veiligheidsplan heeft er daarnaast voor gezorgd dat er een overleg is opgestart met verschillende betrokkenen qua veiligheid. Dit is al een stap in de goede richting bij de oplossing van het probleem.

De aanstelling van een integraal veiligheidscoördinator binnen de gemeente Waalre

Op basis van het integraal veiligheidsplan is ook een integraal veiligheidscoördinator aangesteld. Deze persoon is het aanspreekpunt rondom veiligheid, vormt en bewaakt projectgroepen en houdt dus het algemeen overzicht. Door deze aanstelling wordt er ook daadwerkelijk wat gedaan met het integraal veiligheidsplan.

De afdeling brandweer heeft hart voor de brandweertzorg binnen de gemeente

Een kenmerk van de brandweer is dat ze echt van het brandweervak houden. Dit is dan ook een sterkte. Dit harde werken kenmerkt zich door de vele uren die ze aan de brandweer besteden. Dit geldt niet alleen overdag binnen de gemeentelijke organisatie, maar ook in de avonden tijdens de instructies en opleiding van de vrijwilligers. Ze zijn er bijna iedere minuut van de dag mee bezig.

De afdeling brandweer is innovatief

De brandweer in de regio Zuid-Oost Brabant loopt voorop als het gaat om ontwikkelingen binnen de brandweer. Hier profiteert de gemeente Waalre van. De afdeling brandweer gaat namelijk met deze ontwikkelingen mee. Hierdoor lopen ze niet achter de feiten aan. Een voorbeeld is de clustervorming en het vormen van een veiligheidsregio. Het feit dat de gemeente open staat voor de ontwikkeling van de brandweerbinnen de gemeentelijke organisatie is ook een voorbeeld.

Zwaktes

De afdeling brandweer werkt in haar eigen wereld

De brandweerbinnen de gemeente Waalre wordt steeds professioneler en samenwerking is zeer belangrijk. Ondanks deze ontwikkelingen werkt de brandweer in haar eigen wereld. Dit wordt ook gezien als de cultuur van de brandweer: een moeilijk doordringbare organisatie.

Er is weinig interne communicatie over de brandweerbinnen de gemeentelijke organisatie

De gemeentelijke organisatie is verantwoordelijk voor de brandweerbinnen de gemeente Waalre. Er zijn dan ook verschillende projecten waar advies over brandveiligheid van toepassing is. Daarnaast houdt de afdeling Brandweer zich hier elke dag van de week mee bezig. Er zijn enkele informele en formele overlegvormen binnen de gemeente. Hierbij is de afdeling Brandweer altijd betrokken. Er wordt aangegeven door verschillende medewerkers dat ze ondanks deze vormen niet altijd de gewenste informatie tot hun beschikking hebben. Hierdoor zijn ze niet altijd op de hoogte van bepaalde ontwikkelingen van de brandweerbinnen de gemeentelijke organisatie.

De taken die team Brandweer vervult zijn onbekend

De medewerkers van afdelingen die betrokken zijn bij de brandweerbinnen de gemeente Waalre, zijn niet op de hoogte van de taken die team Brandweer vervult. Deze basiskennis zou bekend moeten zijn, omdat hier dan rekening mee gehouden kan worden in het functioneren.

De afdeling brandweer is voor veel medewerkers niet herkenbaar

De brandweer is binnen de gemeentelijke organisatie een beetje het lelijke eendje. Ze horen namelijk niet echt ergens bij. Ze zijn ingedeeld als stafafdeling, omdat onduidelijk is waar ze anders bij kunnen horen. Dit creëert een afstand tussen de afdelingen. Ook is er weinig informatievoorziening vanuit de brandweer binnen de gemeentelijke organisatie. De medewerkers van de afdelingen bevestigen dit ook.

De afdeling brandweer wordt laat in het proces van brandweezorg betrokken

De afdelingen die betrokken zijn bij de brandweezorg hebben aangegeven dat de afdeling brandweer laat in het proces betrokken wordt. Met proces wordt de taak van een betreffende afdeling die te maken heeft met brandweezorg bedoeld. Dit komt omdat dit niet in het beleid of taakomschrijving van de betreffende afdeling of persoon is beschreven. Op deze manier wordt het gewoon vergeten.

De medewerkers van afdelingen die betrokken zijn bij de brandweezorg maken zich zorgen over de uitvoerbaarheid van werkzaamheden

Door de clustervorming verwacht men namelijk langere lijnen in de communicatie, waardoor het werk zal vertragen. Ook de afstand en relatie wordt oppervlakkiger, omdat de werknemers fysiek minder met elkaar te maken hebben. De relatie zal voornamelijk bestaan uit e-mail uitwisseling en telefonisch contact.

De brandweezorg staat laag op de politieke agenda

Door de herindeling heeft de afdeling brandweer zich enkele jaren niet ontwikkeld. Hierdoor is brandweezorg van minder belang geweest binnen de gemeentelijke organisatie. Dit heeft geleid tot een moeilijke relatie met de gemeenteraad. Momenteel is het moeilijk om iets voor elkaar te krijgen met betrekking tot brandweezorg.

Kansen

De ontwikkeling van de veiligheidsregio

De ontwikkelingen van de veiligheidsregio's zijn van belang voor de gemeente Waalre. De veiligheidsregio heeft namelijk als doel veiligheidsdiensten beter te laten samen werken om crisisbeheersing en rampenbestrijding regionaal aan te pakken. Dit houdt in dat ook de brandweezorg professioneler wordt en beter op veiligheidsdiensten zal aansluiten.

De clustervorming van de brandweereenheden van Bergeijk, Valkenswaard en Waalre

De clustervorming brengt vele kansen met zich mee voor de gemeente Waalre. Door de samenwerking met de brandweer van de gemeentes Bergeijk en Waalre wordt de expertise van de brandweer ontwikkeld en verbeterd. Dit moet voordelen opleveren voor de brandweezorg van de gemeente Waalre. Daarnaast spelen ze door middel van het cluster in op de ontwikkeling van de veiligheidsregio.

Het communicatieplan om de brandweezorg intern te profileren

Het communicatieplan, zoals in hoofdstuk 5 beschreven, biedt de gemeentelijke organisatie de kans om de taak brandweezorg intern te profileren. Hierdoor komt het onder de aandacht van de gemeente en wordt het probleem aangepakt.

Nieuwe gemeenteraadsverkiezingen in 2006

Door de nieuwe gemeenteraadsverkiezingen kan de brandweezorg weer met een schone lei beginnen. Er zullen namelijk nieuwe leden in de gemeenteraad komen en misschien nieuwe wethouders. Dit biedt mogelijkheden om brandweezorg op een positieve manier op de nieuwe politieke agenda te zetten.

Bedreigingen

Regionale ontwikkelingen brandweer

De regionale ontwikkelingen van de brandweer kunnen ervoor zorgen dat de regio verantwoordelijk gaat worden voor de brandweezorg. Hierdoor worden de communicatielijnen steeds groter en krijgt de brandweezorg binnen de gemeente minder aandacht. Ook de goede contacten met de vrijwilligers kunnen hierdoor minder worden. De regionale ontwikkelingen hebben dus ook een minder positieve kant.

De clustervorming van de brandweereenheden van Bergeijk, Valkenswaard en Waalre

Op communicatief niveau kan dit problemen opleveren. De brandweer van de gemeente Waalre zal namelijk niet meer fysiek aanwezig zijn, waardoor de communicatielijnen langer worden. Ook de organisatorische indeling van het cluster zal moeten uitwijzen of het goed is ingedeeld. Er gaat namelijk gewerkt worden aan de hand van de vijf schakels van de veiligheidsketen. Binnen het cluster is ook nog geen communicatieplan tot de beschikking. Het is dus afwachten hoe dit zal verlopen.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de zwaktes zijn er enkele aanbevelingen die van toepassing zijn op de communicatie van Team Brandweer.

Informeel versus formeel

Binnen de organisatie wordt er veelal gebruik gemaakt van informele communicatie. Deze vorm overheerst binnen de brandweezorg. Het is niet gestructureerd en zet vaak geruchten op gang¹¹. Het is dan ook van belang dat de informele communicatie terug wordt gebracht en er meer formele communicatie wordt gebruikt. Dit moet wel niet leiden tot verstoorde relaties.

Onderzoek doen naar aanpak communicatie brandweezorg van andere gemeentes

Door tijdgebrek heeft dit tijdens het onderzoek niet plaats kunnen vinden. Omdat dit wel aan te bevelen is zou hier nog onderzoek naar gedaan moeten worden. Op basis van deze informatie kan men tips krijgen hoe de communicatie het beste in te delen is. Daardoor kan er gericht gewerkt worden.

¹¹ Interne communicatie; aanpak en achtergronden, Erik Reijnders, 2002

4.3 Beantwoording centrale vraag

De beantwoording van de centrale vraag is terug te vinden in het communicatieplan van hoofdstuk 5. De centrale vraag luidt als volgt:

Op welke manier kan de brandweertzorg van de gemeente Waalre worden verbeterd en hoe kan interne communicatie hier aan bijdragen?

5. Communicatieplan

Dit communicatieplan is voor de gemeente Waalre een stap om de gemeentelijke taak brandweezorg onder de aandacht te brengen bij de medewerkers van de gemeentelijke organisatie. Voorop gesteld moet worden dat brandweezorg alleen goed uitgevoerd kan worden door samenwerking. Hiervan moeten de betrokkenen zich bewust zijn. Door dit plan komt brandweezorg langzaam op de politieke agenda en geeft het andere gemeentelijke taken die zich intern willen profileren de kans om hier van te leren.

Het plan is opgebouwd uit de hoofdstukken doelgroepen, doelstellingen, strategie, boodschap en concept, communicatiemiddelen, organisatie van de communicatie en planning.

5.1 Doelgroepen

Het communicatieplan richt zich op verschillende doelgroepen. Deze bestaan uit een primaire en secundaire doelgroep.

5.1.1 Primaire doelgroep

Er zijn verschillende afdelingen en personen binnen de gemeentelijke organisatie die zorgen voor de brandweezorg binnen de gemeente. Een goede communicatie met deze groepen is dan ook van groot belang. Deze groep bestaat uit ongeveer 33 personen. Ze zijn goed te benaderen, omdat de contacten er al liggen. De volgende afdelingen en overlegvorm zijn verantwoordelijk voor deze brandweezorg.

- Team Brandweer
- Team Vergunningen
- Team Ruimtelijke Ontwikkeling
- Team Civiel en Verkeer
- Team Handhaving en Controle
- Rampenbestrijding
- Integraal veiligheidsoverleg

5.1.2 Secundaire doelgroep

Deze groep is van belang om de bewustwording van een goede brandweezorg binnen de gemeentelijke organisatie te vergroten. Hier zitten namelijk personen die beslissingen nemen over de inrichting van de brandweezorg en personen die enkele afdelingen ondersteunen. Zij hebben dus indirect ook met de brandweezorg te maken.

Overige gemeentelijke afdelingen

Zij zijn namelijk een onderdeel van de gemeente en moeten geïnformeerd zijn over de brandweezorg wil de betrokkenheid binnen de gehele organisatie vergroot worden. Deze groep bestaat uit ongeveer 100 personen.

Gemeenteraad en College van B&W

De verhoudingen tussen de brandweer en de gemeenteraad en tussen het college en de gemeenteraad zijn niet optimaal. Door deze groep te blijven informeren over de brandweezorg binnen de gemeente, ontstaat inzicht in deze belangrijke taak van de gemeente. Toekomstige beslissingen kunnen door begripvorming in het voordeel van de brandweer zijn. Met het oog op de verkiezingen van komend jaar is het belangrijk om te beginnen met een goede indruk. De gemeenteraad en het college bestaan uit 20 personen.

5.2 Doelstellingen

De opgestelde doelstellingen zullen ervoor zorgen dat het communicatieprobleem wordt aangepakt. Deze is als volgt beschreven.

Op welke manier kan de brandweezorg van de gemeente Waalre worden verbeterd en op welke manier kan interne communicatie hier aan bijdragen?

De doelstellingen zijn nodig als richtlijn om het probleem op te lossen. Op basis van deze doelstellingen kan de strategie, het concept en de middelen worden ingezet. Om deze doelen te bereiken is anderhalf jaar nodig. In hoofdstuk ... is een tijdsplanning beschreven waarin de doelen gekoppeld zijn aan de te volgen strategie en aan een specifieke tijdslijn. Deze is op basis van een korte en lange termijn. Ook zijn de doelstellingen verdeeld over de primaire en de secundaire doelgroep. Deze zijn namelijk verschillend.

De communicatiedoelstellingen zijn verdeeld in kennis, houding en gedrag. Er zijn geen cijfers bekend over deze drie aspecten. Om die reden wordt er gewerkt met aannames. Deze zijn gedaan op basis van interviews in het vooronderzoek en tijdens de analyse van de interne communicatie. Het is dus van belang dat voor de uitvoering van dit plan wordt onderzocht wat deze cijfers zijn. Op basis hiervan kunnen de doelstellingen nog worden aangepast.

5.2.1 Doelstellingen primaire doelgroep

Kennis

- **90%** van de primaire doelgroep weet dat de afdeling brandweer werkt op basis van de vijf ketens van de veiligheidsketen en weet wat de taken zijn die bij deze ketens horen.
- **90%** van de primaire doelgroep weet dat een goede samenwerking tussen de betrokken afdelingen omtrent brandweezorg, nodig is om deze taak goed uit te voeren.
- **90%** van de primaire doelgroep weet welke afdelingen verantwoordelijk zijn voor de brandweezorg en weet welke overlegvormen er omtrent brandweezorg zijn.
- **100%** van de primaire doelgroep weet dat de brandweer omtrent brandweezorg voor een goede advisering kan zorgen.
- **80%** van de primaire doelgroep kent de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen rondom de brandweer van de gemeente Waalre.

Houding

- **90%** van de primaire doelgroep vindt dat brandweezorg een belangrijke taak is van de gemeentelijke organisatie.
- **85%** van de primaire doelgroep vindt de samenwerking tussen de betrokken afdelingen erg goed.
- **90 %** van de primaire doelgroep vindt de brandweezorg binnen de gemeente Waalre goed geregeld.

Gedrag

- **90%** van de primaire doelgroep maakt gebruik van de aanwezige overlegvormen
- **90%** van de primaire doelgroep maakt gebruik van de adviserende rol die de brandweer biedt.
- **100%** van de primaire doelgroep betreft de afdeling brandweer in het begin van het proces van brandweezorg

5.2.2 Doelstellingen secundaire doelgroep

Kennis

- **90%** van de secundaire doelgroep kent de taken van de brandweer.
- **80%** van de secundaire doelgroep weet dat de brandweer omtrent brandweezorg voor een goede advisering kan zorgen.
- **80%** van de primaire doelgroep kent de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen rondom de brandweer van de gemeente Waalre.

Houding

- **75 %** van de secundaire doelgroep vindt de brandweezorg binnen de gemeente Waalre goed geregeld.

5.3 Strategie

Om het probleem op te lossen wordt er gebruik gemaakt van een strategie. Aan de hand van het communicatiekruispunt van Van Ruler¹² wordt er bekeken welke de beste opties zijn. Er zijn vier basisstrategieën¹³, namelijk informering, overrreding, dialogisering en formering. De eerste drie strategieën zullen gehanteerd worden. Elk in een andere fase, welke beschreven zijn in de planning van hoofdstuk 5.7

Fase I: Informering

Deze strategie is gebaseerd op gecontroleerd eenrichtingsverkeer en bekendmaking. Centraal hierbij staat het voorlichten, informeren en bekendmaken van informatie, zoals visie en beleid.

Volgens de SWOT-analyse is er namelijk weinig communicatie vanuit de brandweer en zijn de taken van de brandweer onbekend. Vooral het laatste geeft aan dat de basiskennis over de brandweer niet voldoende

¹² B. van Ruler, Strategisch Management van Communicatie; Introductie van het communicatiekruispunt; 1999

¹³ Zie bijlage 4, Communicatiekruispunt

aanwezig is. Wil je goed samenwerken dan is dit een pré om goed te kunnen functioneren, omdat je op elkaars vakgebied in kan spelen. Het is dan ook van belang dat de primaire doelgroep hier van op de hoogte is. Ook

voor de secundaire doelgroep is deze informatie van belang. Verschillende afdelingen ondersteunen namelijk met hun werkzaamheden de taak brandweezorg. Door de secundaire doelgroep erbij te betrekken ontstaat begrip en steun voor de taken die de betrokken afdelingen uitvoeren. Daarbij wordt de kennisachterstand ingehaald en wordt iedereen opgefrist met basisinformatie over de daadwerkelijke taak.

Informering vindt plaats in de eerste fase waarin vooral op het aspect kennis wordt ingespeeld. Deze fase heeft een korte termijn en duurt vier maanden.

Fase 2: Dialogisering

Deze strategie is de belangrijkste. Het is gebaseerd op tweerichtingsverkeer en bekendmaking. Het steeds professioneler worden van de brandweezorg binnen de gemeentelijke organisatie is hierbij het vertrekpunt. Brandweezorg kan namelijk alleen maar goed worden uitgevoerd door middel van samenwerking. Elkaar informeren en het met elkaar afstemmen van zaken is hierbij van groot belang. Het integraal veiligheidsoverleg is hier een goed voorbeeld van. Dit is nog niet voldoende om de taak brandweezorg goed uit te voeren. Verschillende personen van betrokken afdelingen hebben namelijk aangegeven dat er meer structureel overleg plaats moet vinden. Brandweezorg is namelijk afhankelijk van integrale samenwerking. Deze strategie is dan ook gericht op de primaire doelgroep.

Het tijdsbestek om dit door te voeren is één jaar.

Fase 3: Bewustwording

De strategie bewustwording is gebaseerd op beïnvloeding van de medewerkers. Dit is afgeleid van de strategie overreding die benoemd is in het communicatiekruispunt. Het gaat hier namelijk om de profilering van de taak brandweezorg. Medewerkers moeten bewust worden dat deze taak alleen volbracht kan worden door samenwerking. Het is dus niet alleen een zorg voor de brandweer, maar ook van andere afdelingen in de gemeentelijke organisatie. De zender wil de ander overtuigen van het gelijk. Deze strategie is gericht op de primaire en secundaire doelgroep.

Deze fase is voor de lange termijn en binnen 1,5 jaar moet de taak brandweezorg doordrongen zijn binnen de gemeentelijke organisatie.

Samengevat

Fase 1: - Strategie informering;

- Tijdsbestek van 4 maanden;

- Centraal hierbij staat het voorlichten, informeren en bekendmaken van informatie, zoals visie en beleid.

Fase 2: - Strategie dialogisering;

- Tijdsbestek van 1 jaar;
- Centraal hierbij staat samenwerking. Het steeds professioneler worden van de brandweezorg binnen de gemeentelijke organisatie is hierbij het vertrekpunt.

Fase 3: - Strategie bewustwording;

- Tijdsbestek van 1,5 jaar;
- Centraal hierbij staat het profileren van de taak brandweezorg. Via deze strategie wil de zender de ander overtuigen van het gelijk. Dit wordt gedaan door middel van informering met een bepaalde inhoud en toon.

Om de doelstellingen te behalen is het van belang dat deze tijdvolgorde gehanteerd wordt. Na deze periode komt er een einde aan het intensief profileren van de brandweezorg. Dit wil niet zeggen dat er geen aandacht meer aan geschonken moet worden. De strategieën informering en dialogisering zijn hierbij nog steeds van belang en moeten niet uit het oog worden verloren. Het is goed om te kijken op welke manier men verder wil werken.

5.4 Boodschap en concept

Om de gemeentelijke brandweezorg te verbeteren is er een concept opgesteld om dit doel te bereiken. Dit concept is het uitgangspunt van het gehele communicatieplan en zal de boodschap uit moeten dragen. De boodschap luidt als volgt:

5.4.1 Boodschap

Brandweezorg is afhankelijk van een goede integrale aanpak!

Dit is een duidelijke en heldere boodschap die niet op een verkeerde manier kan worden opgevat.

Het draait hier namelijk om de integrale samenwerking van de gemeentelijke afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de brandweezorg. Integrale samenwerking neemt namelijk een steeds belangrijkere plaats in binnen de veiligheidsfunctie in Nederland.

Een belangrijke plaats is hier weggelegd voor de brandweer. Zij bezitten namelijk de kennis over brandpreventie, oftewel het voorkomen van brand. De betrokken afdelingen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van deze zorg en de brandweer ondersteunt hen bij deze taak. Ze moeten dan ook gezien worden als veiligheidsadviseur. Dit is ook één van hun taken, maar door de regionale ontwikkelingen van integraal samenwerken wordt hier de nadruk opgelegd. Binnen de gemeente wordt deze vorm ook steeds meer toegepast en het is nu dan een goed moment om daar op in te spelen. De gemeentelijke organisatie moet doordrongen worden van de taak van de brandweer als veiligheidsadviseur. Dit door middel van een goede overlegstructuur met betrokken afdelingen en een goede opzet van de communicatie.

5.4.2 Concept

De wereld van de brandweezorg

Het concept richt zich op de samenwerking tussen de betrokken gemeentelijke afdelingen en hoe ze dit kunnen verbeteren. Belangrijk is dan om te weten wat de taken van elke afdeling zijn, hoe kunnen deze beter op elkaar worden afgestemd, welke doelen wil de gemeente ten opzichte van brandweezorg bereiken, enzovoort. Het is van belang dat dit eerst helder beschreven wordt. Dit concept kan daarnaast ook verder inspelen op de adviezen van het integraal veiligheidsplan.

De afdelingen die betrokken zijn bij de brandweezorg houden zich met veel zaken bezig, waar niet iedereen van op de hoogte is. Door het creëren van een wereld rondom de brandweezorg, kan meer begrip voor hun werk worden gekweekt. Omdat verschillende afdelingen met de primaire doelgroep te maken hebben en niet altijd weten wat er speelt rondom de brandweezorg, kan deze 'wereld' op een interessante manier worden uitgedragen.

Toonzetting

De toonzetting bij dit concept is feitelijk, maar luchtig. Het is namelijk van belang dat brandweezorg serieus wordt genomen binnen de organisatie. Niet iedereen is op de hoogte van wat brandweezorg inhoudt, dus feitelijk moet het in orde zijn. Omdat het gaat om het profileren van een bepaalde taak binnen de gemeente, moet het concept toegankelijk zijn. Door op een luchtige manier te communiceren spreekt het de medewerkers beter aan, omdat het opvalt tussen de beleidsmatige stukken die de overhand hebben binnen de organisatie.

Sfeer

De inhoud van de informatie die overgebracht moet worden, moet een bepaalde sfeer hebben. De sfeer moet aantrekkelijk zijn om te lezen. Geen formeel taalgebruik zoals in beleidsstukken, maar een lossere insteek zoals in het personeelsblad. Een sfeer van 'ons kent ons'. Herkenbaarheid is hierbij een belangrijk begrip.

Communicatie-uiting 'De wereld van de brandweezorg'

Omdat brandweezorg te maken heeft met drie schakels van de veiligheidsketen, namelijk pro-actie, preventie en preparatie, kunnen deze schakels worden gebruikt als communicatie-uiting. Dit zouden bijvoorbeeld logo's kunnen zijn of één logo waar alle drie de schakels onder vallen. Hierdoor wordt brandweezorg een stuk zichtbaarder binnen de organisatie als dit in elk communicatiemiddel wordt gehanteerd. Een logo moet namelijk een hoge attentiewaarde¹⁴ hebben binnen de organisatie.

¹⁴ W.J. Michels, Basisboek Communicatie, 2000

5.5 Communicatiemiddelen

Binnen de gemeente wordt er relatief weinig gebruik gemaakt van communicatiemiddelen. Het is namelijk maar een kleine gemeente. Het budget ligt lager, waardoor er gebruik moet worden gemaakt van de aanwezige middelen. Op deze bestaande middelen wordt dan ook vooral ingespeeld. Daarnaast zijn er twee middelen extra uitgewerkt die ludieker zijn. Het zijn middelen waar je niet snel aan denkt, dus ook lang in het geheugen blijft.

Overlegvormen

Integraal overleg

Het integraal overleg zit nog in een fase van ontwikkeling. Het overleg bestaat nu ongeveer een jaar en het vindt eenmaal in de acht weken plaats. Tijdens deze vergaderingen worden lopende projecten besproken. In de loop van de tijd zal er worden gewerkt aan de hand van drie thema's. Deze thema's bestrijken dan een gedeelte van het jaar en moet worden gezien als overkoepelend geheel. Op deze manier willen ze beleidssturend te werk gaan.

Eén van deze thema's zou 'brandweezorg' moeten worden. Dat speelt namelijk in op veiligheid en het integrale niveau waar ze naar toe willen werken. Tijdens dit overleg moet de commandant van de brandweer laten zien dat de brandweer gespecialiseerd is in advies over brandweerveiligheid. Dit moet bij de commandant voorop staan, zodat de brandweer zich op de goede manier profileert.

Nieuwe overlegvormen

De afdeling brandweer heeft verschillende overlegvormen zoals in het onderzoek is beschreven. De medewerkers van de primaire doelgroep hebben aangegeven dat ze graag meer onderling overleg zouden willen. Hier moet de brandweer dan ook op inspelen. Met de seniors van Team Vergunningen, Team Ruimtelijke Ontwikkeling, Team Civiel en Verkeer, Team Handhaving en Controle en Rampenbestrijding moet regelmatig formeel contact zijn. Een voorstel is dan ook één maal in de twee maanden met deze personen afzonderlijk overleg voeren. Op deze manier kan de brandweer op de hoogte blijven en inspelen op de ontwikkelingen. De onderwerpen die hierbij besproken worden hebben betrekking op de taken en ontwikkelingen bij beide teams. Team brandweer kan als het ware ook de afdelingen aan elkaar koppelen mochten er raakvlakken zijn. Hiermee kan de adviserende rol benadrukt worden.

Mailing

Via mailing moet de belangrijkste informatie over brandweezorg worden doorgestuurd voor de betreffende afdelingen. Zoals is aangegeven tijdens het onderzoek willen verschillende afdelingen op de hoogte worden gesteld van ongevallen en problemen waar de brandweer tegen aanloopt. Hier kunnen zij dan op inspelen door informatie die belangrijk is voor deze afdelingen zo snel mogelijk door te sturen. Hierdoor is iedereen op tijd op de hoogte en zou er meteen actie kunnen worden ondernomen. Dit schenkt ook meer vertrouwen dan dat het gelezen wordt vanaf het intranet of uit de krant.

Internet en intranet

Op korte termijn gaat een campagne van start genaamd 'Waalre Veilig'. Deze campagne is vooral ter informatie van de inwoners van Waalre over veiligheid. Een middel wat wordt ingezet is een internetsite. Op deze site krijgt de brandweer een apart gedeelte toegewezen. De brandweer kan hier goed op inspelen door deze site als hoofdpagina in te zetten. Een pagina waar alle informatie over de brandweer van Waalre terug te vinden is. Op deze site moet uitgebreide informatie aanwezig zijn en in communicatie-uitingen moet hier naar worden verwezen. Het is dan ook van belang dat deze site up-to-

date wordt gehouden met nieuws en ontwikkelingen. Daarnaast kan de gemeentelijke website worden gezien als doorgeefluik naar de brandweer op de website 'Waalre Veilig'. Het is namelijk niet nodig om informatie over de brandweer dubbel te verstrekken. Als men gedeeltelijk informatie op de website plaatst, kan men hierbij doorverwijzen naar de rest van de informatie op 'Waalre Veilig'. Dit werkt dan als een 'teaser' voor de mensen. Ze worden namelijk geïnformeerd zonder het tipje van de sluier op te lichten. Uitgebreide informatie moet dan worden gezocht op 'Waalre Veilig'. Op deze manier kan de brandweer de afdelingen op een goede manier informeren. Het bijkomend voordeel is dat burgers ook de volledige informatie tot hun beschikking hebben.

Ook moet er gebruik worden gemaakt van de mogelijkheden die het nieuwe intranet biedt. Zorg ervoor dat de afdeling brandweer minstens één maal in de drie weken een bericht plaatst die te maken heeft met de brandweertzorg binnen de gemeente. Dit kan gaan over projecten waar de brandweer mee bezig is, een flinke brand waarvoor de brandweer uit heeft moet rukken of informatie over bepaalde zaken waarvan de gemeente op de hoogte moet zijn. Deze informatie kan onder het gedeelte van de staf bij nieuws, projecten en links. Zorg ervoor dat deze gevuld zijn en regelmatig worden aangevuld. Hierdoor blijft de brandweer onder de aandacht binnen de gemeente. Een verwijzing naar de internetsite van de brandweer op 'Waalre Veilig' kan hier ook makkelijk aan worden toegevoegd.

Op deze manier zijn internet en intranet op een goede manier op elkaar aangesloten.

Open dag brandweer

Zoals aangegeven in het rapport 'Het merk gemeente Waalre' is een open dag een goede gelegenheid om inwoners, maar ook medewerkers van de gemeente, te informeren over zaken omtrent de gemeente. Er is aangegeven dat de open dag van de gemeentelijke organisatie in 2006 waarschijnlijk geen doorgang zal vinden. Toch blijft dit een goed middel wat ook alleen voor de brandweer kan worden ingezet. Hiermee kan de gemeente qua brandweertzorg goed op inspelen. De brandweer kan hier namelijk zijn taken duidelijk projecteren door middel van enkele activiteiten. Als ze hierbij de primaire en secundaire doelgroep uitnodigen, zorgt dat voor een stuk pr, betrokkenheid en belevenis.

De open dag moet plaats vinden op het kazerne terrein. Tijdens de dag moet er informatie beschikbaar zijn over de taken van de brandweer, worden ingespeeld op 'Waalre Veilig', relatiegeschenken/ gadgets om de brandweer niet te vergeten en interactiviteit met het publiek door middel van demonstraties of het brand laten blussen. Een rondje in de brandweerauto en een rondleiding om te informeren spreekt ook altijd zeer aan. Een

af te leggen parcours is een vorm om interactiviteit en inleving te verkrijgen. Met deze dag worden twee vliegen in een klap geslagen. De burgers profiteren namelijk ook van deze open dag.

Personeelsblad 'Insider'

De 'Insider' verschijnt vier maal per jaar. De onderwerpen die aan bod komen moeten voor iedereen binnen de gemeente toegankelijk zijn. Er is verder geen specifieke opzet van het blad. De brandweer moet nastreven dat ze hier minstens twee maal in vertegenwoordigd zijn met de opzet of voortgang van een project en een discussiepunt rondom brandweezorg. Succesverhalen zijn een goede manier om rondom brandweezorg of de brandweer een goed imago te creëren. Om medewerkers na te laten denken is het ook een goed idee om met een stelling te komen waarbij verschillende meningen worden gepolst en beschreven. Deze vorm brengt een discussie op gang die kan worden voortgezet op het intranet of op het forum van het intranet.

Presentatie

Een goed middel om informatie door te spelen en hier over te discussiëren, is het geven van een presentatie. Dit lijkt op het eerste gezicht overbodig, maar er is aangegeven dat medewerkers niet op de hoogte zijn van de taak van de brandweer. Ook zou er meer overleg plaats moeten vinden. Om hier alvast op in te spelen kan een presentatie worden gehouden. Tijdens deze presentatie kan de brandweer de primaire doelgroep informeren over de taken van de brandweer en hoe ze het beste met z'n allen kunnen zorgen voor de brandweezorg. Hierbij kunnen ook afspraken worden gemaakt over overlegvormen. Dit kan in een laagdrempelige vorm plaatsvinden, zoals tijdens een lunch.

Brandweerman of vrouw: ook iets voor jou?

Door middel van meeloopavonden met de brandweer kan men de primaire doelgroep kennis laten maken met de voorbereiding van de uitvoerende vrijwilligers. Hierbij krijgt men een indruk van wat er allemaal bij repressie komt kijken. De taken die Team Brandweer van tevoren heeft moeten uitvoeren om deze avond tot stand te laten komen kunnen ook beschreven worden. Deze avond creëert een stuk bewustwording en men ziet op welke manier de veiligheidsketen wordt voltooid. Daarnaast is er een bijkomstigheid om nieuwe leden te werven binnen de gemeentelijke organisatie.

Informatiehoek 'Waalre Veilig'

Vooraan in het gemeentehuis komt een presentatiestand te staan over 'Waalre Veilig'. Hier is algemene informatie te vinden voor de inwoners over veiligheid. De brandweer maakt hierbij gebruik van algemene folders over brandveiligheid. Daarnaast staan deze folders in een apart rek van de brandweer. Hiermee is de brandweer aanwezig binnen de gemeente. Dit zien de medewerkers namelijk ook. De informatie kan ook worden uitgedeeld aan de medewerkers, zodat zij helemaal op de hoogte zijn.

Start 'Waalre Veilig'

Bij de start van 'Waalre Veilig' moet de brandweer hierop inspelen door in hun communicatie te vermelden dat brandweezorg hierbij van belang is. Brandweezorg is een onderdeel om Waalre Veiliger te maken. Deze

informatie kan onder andere op de site van de brandweer die bij de 'Waalre Veilig'-site hoort. Ook een mailing kan hierbij aan de orde zijn om brandweezorg te profileren.

Media

Schakel

De Schakel is voor de gemeente het belangrijkste middel om nieuws bij de inwoners te verspreiden. Elke inwoner ontvangt namelijk de Schakel. Hierin staat verplichte informatie over bijvoorbeeld vergunningen, maar ook informatie vanuit de gemeente die voor de interessant of belangrijk is. De brandweer moet minimaal één maal in de twee maanden met een bericht over projecten of gebeurtenissen in Waalre in de Schakel staan. Doordat medewerkers van de gemeente dit blad ook lezen wordt de primaire en secundaire doelgroep op de hoogte gehouden van zaken.

Eindhovens Dagblad

Wat voor de Schakel geldt, is ook van toepassing op het Eindhovens Dagblad. De medewerkers van de gemeentelijke organisatie lezen deze krant. Het is dan ook een makkelijk middel om iedereen op de hoogte te houden van de gang van zaken. Nieuws over een brand komt meestal kort in de krant, welke een ideale gelegenheid biedt om hier gebruik van te maken. Bij elke uitruk waar brand daadwerkelijk bij betrokken is moet een persbericht worden opgesteld en verstuurd.

(achterhalen mediabeleid)

Kunstproject over de brandweer in het gemeentehuis

Om de zichtbaarheid van de brandweer te benadrukken is het mogelijk om een kunstproject binnen het gemeentehuis op te zetten. Er vindt namelijk vaak een kunstproject plaats binnen de gemeentelijke organisatie. Door dit te richten op de brandweer kan de brandweer zich profileren binnen de gemeente. Dit kan bijvoorbeeld door tekeningen van kinderen over de brandweer tentoon te stellen. Het is misschien ook mogelijk om de voorwerpen van een verzameler te lenen en te verspreiden door het gebouw. Misschien kan er ook iets worden geleend van het nationaal brandweermuseum in Hellevoetsluis. Het is namelijk een makkelijke en leuke manier om de bewustwording bij de medewerkers te versterken.

Gadgets

Zoals al vermeld bij de open dag zijn gadgets een 'must' om brandweezorg onder de aandacht te houden. Dit kan op een originele manier, maar het is meer van belang dat brandweer in het zicht blijft en niet vergeten wordt. Enkele middelen

- Brandweerwuppies om op het computerscherm te plakken. Hierdoor blijven ze aanwezig. Er is een mogelijkheid om een lint met een tekst aan de wuppie te binden met een tekst over brandweezorg van de gemeente Waalre. (verkrijgbaar: winnieman.nl)
- Een fles mineraalwater met een tekst over de brandweezorg van de gemeente Waalre. Flesjes water worden tegenwoordig door iedereen meegenomen. Ze worden dan ook niet zomaar weg gegoooid. (verkrijgbaar: ambidex.nl)

Middel 1: 'Dag van de brandweer'

Doelgroep: primaire doelgroep en overige gemeentelijke afdelingen

Doel: de gemeentelijke organisatie moet ervan worden overtuigd dat brandweezorg een taak is van de gehele gemeentelijke organisatie.

Tijdsbestek: 1 dag

Idee: op deze dag staat de gehele gemeentelijke organisatie in het teken van brandweezorg. Van 's morgens vroeg tot dat de laatste persoon naar huis gaat. Iedereen wordt geïnformeerd over brandweezorg of ze dat nu willen of niet. Ze kunnen er niet omheen op deze dag.

Communicatie:

Mailing

Er wordt op deze dag om het uur een mailing verstuurd met informatie over brandweezorg. Het klinkt als teveel van het goede, maar dit geldt maar voor één dag die vooraf is aangekondigd. Daarnaast moet informatieve informatie afgewisseld worden met bijvoorbeeld leuke feiten. Zakelijkheid met een luchtige insteek.

Uitdelen van gadgets

Als iedereen op zijn werk aankomt staat er een gadget klaar bij zijn bureau. Deze gadgets zijn beschreven bij de communicatiemiddelen. Hierbij staat beschreven waarvoor de gadget staat. Hiermee komt de brandweer op een leuke manier onder de aandacht. Daarnaast zijn de gadgets ook lang te bewaren.

Acteurs

Er zullen twee acteurs door het gebouw lopen die verschillende vragen stellen over brandweezorg, zonder dat de medewerker door heeft dat het acteurs zijn. Het zijn logische vragen, waarover met toch moet nadenken. Hiermee kan worden gepolst of iedereen op de hoogte is van brandweezorg. Via de mail kan op een later tijdstip bekend worden gemaakt welke afdeling het beste op de hoogte was en welke informatie nog niet bekend is. Het is een makkelijke en leuke manier om op deze manier over brandweezorg na te denken.

Lunch

Tijdens de lunch vindt een presentatie plaats, zodat iedereen aanwezig moet zijn. De presentatie is beschreven bij de communicatiemiddelen. Daarnaast heeft elke voedingswaar deze dag een naam gerelateerd aan brandweer. Momenteel bestaat er ook een vlam-tosti. Daar kan verder op worden ingespeeld bij andere etenswaren.

Actie binnen gemeente

Op deze dag wordt er ook een brandoefening in brandweerkostuum gehouden die bijvoorbeeld heel snel moet verlopen. Hierdoor zijn verschillende mensen misschien te laat. Bij een normale oefening verloopt het meestal rustig, dus daar kan men van leren. Daarbij komt de brandweer nogmaals onder de aandacht op deze dag.

Middel 2: Case

Case: de brandweezorg van de gemeente Waalre

Doelgroep: primaire doelgroep en overige gemeentelijke afdelingen

Doel: de gemeentelijke organisatie moet ervan worden overtuigd dat de brandweezorg een taak is van de gehele gemeentelijke organisatie. Samenwerking is hierbij een sleutelwoord.

Tijdsbestek: Twee dagen

Idee: het gemeentehuis wordt gezien als de gehele gemeente Waalre. De afdelingen die betrokken zijn bij de brandweezorg zullen de case aan de hand van de verschillende probleempunten op moeten lossen. Deze probleempunten hebben betrekking op de taak die de afdelingen hebben.

Case: de gemeente Waalre zit onder het landelijke gemiddelde qua cijfers van de brandweezorg. Het totaalplaatje steekt niet goed in elkaar en de verschillende afdelingen zijn niet goed op elkaar afgestemd. Dit is geconstateerd tijdens een onderzoek. Het onderzoek heeft duidelijk uitgewezen waar de knelpunten zitten. Het enige probleem is dat het binnen vier maanden opgelost dient te worden om de, door de overheid gestelde, deadline te halen. Een goede samenwerking tussen de afdelingen is dus van groot belang.

Regels:

Integraal veiligheidsoverleg

- Deze groep functioneert als overkoepelend geheel die de stand van zaken in de gaten houdt. Zij kijken ook op basis van het integraal veiligheidsbeleid of de oplossingen voldoen aan de gestelde eisen.
- Van elke betrokken afdeling zit één persoon in het integraal overleg.

Knelpunten:

- De vergunningen van Team Burgerzaken zijn verlopen, waardoor de brandveiligheid van de afdeling op het spel staat.
- Team Facilitair krijgt geen vergunning om vuurwerk op te slaan. Deze hebben ze wel nodig in verband met het grote feest wat de gemeente organiseert met oud op nieuw.
- Er moet een gedeelte aan het gemeentehuis worden gebouwd om het brandweercluster plaats te laten nemen. Dit stuk zou moeten worden aangebouwd op het parkeerterrein van de gasten. Brandveiligheid speelt in dit gebouw een grote rol. Vanuit de overheid is namelijk aangegeven dat de brandweer in moderne en de meest brandveilige gebouwen moet zitten.
- De Koningin Julianalaan, de belangrijkste aanvoerroute van het gemeentehuis, zal worden afgesloten voor een jaar. De brandweer is hier niet blij mee in verband met repressietijd.

- De Lissevenlaan zal in het jaar dat de Koningin Julianalaan wordt afgesloten voor een half jaar worden gerepareerd. Dit is geen ideale combinatie, maar het is noodzakelijk. Dit houdt in dat de andere belangrijke aanvoerroute van het gemeentehuis ook nauwelijks in gebruik kan worden genomen. Ook hier is de brandweer niet blij mee.
- Gisteren dreigde er een flinke ramp te ontstaan in de kelder van het gemeentehuis, voortkomend uit een gaslek. De gehele kelder zou op dat moment niet meer bruikbaar zijn. De medewerkers in dit gedeelte durven niet meer op deze plek te werken. Eigenlijk is er paniek ontstaan in het gehele gemeentehuis. Er zijn dus een flink aantal problemen die opgelost dienen te worden, namelijk:
 - Waar worden de afdelingen die in de kelder zaten geplaatst?
 - Waar is het misgegaan qua controle?
 - Hoe kan in de toekomst hier op worden ingespeeld door integrale samenwerking tussen de afdelingen?
 - Hoe ziet het rampenplan eruit? Dit vraagt nu namelijk om controle.
- Het is weer bijna carnaval en in de kantine wordt hiervan alvast een voorproefje gegeven. Hier is namelijk een zitting met optredens en vele carnavalsvierders. Er zijn vele versieringen aanwezig die zeer laag hangen. Roken is voor deze dag toegestaan, omdat de kantine voor deze dag wordt gezien als een café. Voldoet alles wel aan de eisen?
- De brandweer is gevestigd in een cluster. Het is daar zeer druk en er is geen tijd om tussendoor, afgezien van het integraal veiligheidsoverleg, fysiek aanwezig te zijn. De enige communicatiemiddelen zijn e-mail en telefoon.

Opmerkingen

- Opdelen in groepen;
- Elke groep krijgt een onderwerp wat moet worden opgelost met ondersteuning van een persoon die verantwoordelijk is voor deze taak;
- Dit wordt met z'n allen besproken en brengt nieuwe inzichten en creatieve ideeën met zich mee;
- Hierdoor komt brandweezorg bij iedereen aan de orde en treedt bewustwording op van deze taak.

Basispakket

Om de doelen te bereiken is het noodzakelijk enkele middelen in te zetten. Dit is de basis om de communicatie te verbeteren. Daarnaast zijn er enkele optionele middelen die het proces versterken.

Basismiddelen	Optionele middelen
Overlegvormen: integraal overleg	Open dag brandweer
Overlegvormen: nieuwe overlegvormen	Meeloopavonden
Mailing	Start 'Waalre Veilig'
Internet en intranet	Kunstproject
Personeelsblad 'Insider'	Gadgets
Presentatie	Middel 'Case'
Media: De Schakel	
Media: Brabants Dagblad	
Middel 'Dag van de brandweer'	

Zoals te zien is in het bovenstaande schema zijn er bij de basismiddelen nauwelijks tot geen kosten aan verbonden. Het zijn namelijk structurele middelen die alleen tijd en capaciteit op zich nemen. Er wordt wel op aangedrongen om de basismiddelen aan te vullen met de optionele middelen mits het elkaar versterkt.

5.6 Organisatie van de communicatie

De vraag na een rapport blijft natuurlijk wie degene is die verantwoordelijk is voor de uitvoering. Om de voortgang te waarborgen zijn enkele adviezen beschreven.

Opstellen van een jaarplan

In dit jaarplan is de concrete uitvoering van het communicatieplan beschreven en zijn de deadlines verwerkt. Dit dient als richtlijn voor de uitvoering.

Samenwerking Team Communicatie met Team Brandweer

Er moet een vast overleg komen tussen een medewerker van Team Communicatie en een medewerker van Team Brandweer. Eén maal in de maand is hierbij een goed streven. Bij dit overleg kan men zaken bespreken over de aanpak van het communicatieplan. Daarnaast wordt er besproken welke taken bij welk persoon ligt. Informatie-aanvoer ligt vooral bij Team Brandweer. Controle en sturing ligt bij Team Communicatie. Voor de uitvoering zijn beide medewerkers verantwoordelijk.

0-meting

Voorheen en tijdens het onderzoek is er geen 0-meting gehouden, waardoor de doelstelling zijn opgesteld op basis van aannames. Het is dus van belang om de opgestelde doelstellingen te onderwerpen aan een 0-meting. Op basis van deze meting kunnen de doelstellingen nog worden aangepast, zodat het resultaat van het communicatieplan kan worden gemeten.

Evaluatie

Na de periode waarin de strategieën zijn gehanteerd moet er worden gekeken of de doelstellingen zijn behaald. De vragen zijn helder geformuleerd en bieden de kans om dit via een enquête te onderzoeken.

Actieve rol communicatie voor Team Brandweer

Ondanks de clustervorming en de capaciteit is het van belang dat Team Brandweer zich realiseert dat er voor de uitvoering van het plan tijd vrij moet worden gemaakt. Omdat de rol van de Brandweer zich grotendeels richt op aanvoer van informatie is het van belang om te weten wat goede informatie nu daadwerkelijk is.

Goede informatie wordt

- tijdig verstrekt en ontvangen;
- inhoudelijk correct;
- relevant en bruikbaar;
- helder en toegankelijk;

5.7 Planning

De benoemde strategieën lopen naast elkaar. In de informeringsfase wordt ook al ingespeeld op de dialogiseringsfase en wordt er begonnen met de bewustwordingsfase. Dit geldt ook voor de secundaire doelgroep

Planning primaire doelgroep

Tijdsbestek	Korte termijn – 4 maanden	Middel-lange termijn –1 jaar	Lange termijn –1,5 jaar
Doelen	Kennis	Kennis	Kennis
	90% weet dat de afdeling brandweer werkt op basis van de vijf ketens van de veiligheidsketen en weet wat de taken zijn die bij deze ketens horen. 90% weet welke afdelingen verantwoordelijk zijn voor de brandweezorg en weet welke overlegvormen er omtrent brandweezorg zijn.	90% weet dat een goede samenwerking tussen de betrokken afdelingen omtrent brandweezorg, nodig is om deze taak goed uit te voeren. 80% kent de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen rondom de brandweer van de gemeente Waalre.	100% weet dat de brandweer omtrent brandweezorg voor een goede advisering kan zorgen.
	Houding	Houding	Houding
		85% van de primaire doelgroep vindt de samenwerking tussen de betrokken afdelingen erg goed.	90% van de primaire doelgroep vindt dat brandweezorg een belangrijke taak is van de gemeentelijke organisatie. 90% van de primaire doelgroep vindt de brandweezorg binnen de gemeente Waalre goed geregeld.

	Gedrag	Gedrag	Gedrag
			90% van de primaire doelgroep maakt gebruik van de aanwezige overlegvormen 90% van de primaire doelgroep maakt gebruik van de adviserende rol die de brandweer biedt. 100% van de primaire doelgroep betreft de afdeling brandweer in het begin van het proces van brandweezorg
Strategie	Informeren	Dialogiseren	Bewustwording

Planning secundaire doelgroep

Tijdsbestek	Korte termijn – 4 maanden	Middel-lange termijn –1 jaar	Lange termijn –1,5 jaar
Doelen	Kennis	Kennis	Kennis
	90% van de secundaire doelgroep kent de taken van de brandweer.	80% van de primaire doelgroep kent de belangrijkste gebeurtenissen en ontwikkelingen rondom de brandweer van de gemeente Waalre.	80% van de secundaire doelgroep weet dat de brandweer omtrent brandweezorg voor een goede advisering kan zorgen.
	Houding	Houding	Houding
			75 % van de secundaire doelgroep vindt de brandweezorg binnen de gemeente Waalre goed geregeld.
Strategie	Informeren	Dialogiseren	Bewustwording

Nawoord

In het begin van september was het allemaal heel duidelijk. Er moest een arbeidscommunicatieplan geschreven worden om meer vrijwilligers te werven voor de brandweer. Nu vier maanden later is een makkelijke situatie veranderd in een vrij ingewikkelde situatie.

De verandering van het probleem heeft er voor gezorgd dat er een lang onderzoeksproces aan vooraf is gegaan. Naar mijn mening is dit niet helemaal terug te zien in de scriptie, maar dient toch vermeld te worden. Gaandeweg het onderzoek werd duidelijk dat er namelijk een geheel ander probleem aan de orde was. Natuurlijk zijn er vrijwilligers nodig en dat zal altijd zo blijven. Maar het bleek dat de brandweer ook nog niet voldoende steun had binnen de gemeentelijke organisatie. Door hier veel over te praten en er informatie bij te zoeken bleek dat dit niet alleen een probleem van de brandweer was, maar van de hele organisatie. Ofwel, waar had het probleem nu daadwerkelijk mee te maken binnen de organisatie? In november werd pas echt duidelijk dat het om de taak brandweezorg ging. Naar mijn gevoel was dit een laat moment, maar blijkbaar was deze tijd nodig om tot een duidelijke probleemstelling te komen.

Wat het zeer moeilijk maakte was de vraag of het nu over de brandweer ging of de gemeente Waalre. Ik heb die fout zeer vaak gemaakt, totdat ik er helemaal van doordrongen was dat brandweezorg voor de gemeente van belang was en niet alleen kon worden uitgevoerd door de brandweer. Tijdens overleg heb ik mijn begeleiders er nog op moeten attenderen dat het om de gemeentelijke organisatie ging. Het is een punt waar ik nu helemaal van overtuigd ben.

Het lange onderzoeksproces had ook te maken met het feit dat de wereld van de brandweer nogal ingewikkeld in elkaar zit. Er is veel informatie, er zijn vele termen en vele ontwikkelingen waardoor er steeds een andere richting op moest worden gegaan. Het was dus moeilijk om te zeggen: dat is het probleem. Door al deze zaken was het moeilijk om grip op de situatie te krijgen. Gelukkig is dit helemaal goed gekomen en zag iedereen de voordelen als het werd opgelost.

Het onderzoek paste goed bij de afstudeerrichting CCCP. Het had voornamelijk te maken met interne communicatie binnen een organisatie waar zich veel afspeelt. En een goede communicatie hierbij is de sleutel tot de oplossing van het probleem.

Het voltooien van de scriptie heeft me moeite gekost. Ik was namelijk al eens begonnen aan het afstuderen samen met iemand anders. Helaas liep dit niet naar behoren, waardoor ik eruit ben gestapt. Tijdens deze stage kwam ik er achter dat ik graag met iemand samenwerk waar ik van weet wat ik er aan heb. Ik ben iemand die gemotiveerd moet worden in mijn werk. Deze keer heb ik dit zelf op moeten lossen wat me zwaar is gevallen. Daarnaast is onderzoek doen niet mijn sterkste kant. Dat kan ik nu heel eerlijk zeggen. Uitvoerende taken liggen mij beter. Dat heb ik dan ook wel gemist in deze stage, maar het heeft me wel meer inzicht gegeven in mijn vaardigheden.

Al met al is het een proces geweest waar ik veel van heb geleerd. Het maakt me dan ook alleen maar sterker voor in de toekomst. De gemeente Waalre nu een plan waarmee ze in de toekomst vooruit kunnen. Wat er uit voort komt is dat communicatie een taak is van alle medewerkers. Het communicatieplan voor de gemeente geeft aan hoe je dit instrument met alle betrokken partijen vorm en inhoud kunt geven. Het is namelijk voor het eerst dat een taak binnen de gemeente zich gaat profileren en de uitkomst hiervan is dus ook zeer interessant. Dit is ook een opstap voor andere soortgelijke projecten en interne teams. Die kunnen op basis van de uitvoering van dit pilotproject ook proberen om voet aan de grond te krijgen binnen de gemeentelijke organisatie. Al met al brengt het vele mogelijkheden met zich mee.

Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
ARBO	Arbidsomstandigheden
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
Macro economie	Dit zijn alle economische activiteiten op landelijk niveau.
Meso economie	Dit zijn alle economische activiteiten op het gebied van de sectoren en de bedrijfskolommen
Nazorg	Alles wat nodig is om zo snel mogelijk terug te keren naar de normale verhoudingen, onder andere door de opvang van slachtoffers en hulp bij de afwikkeling van schadeclaims
Pragmatisch	Oplossend denken
Preparatie	Het daadwerkelijk voorbereiden op de bestrijding van mogelijke aantasting van de veiligheid, onder andere door het opstellen van en het oefenen met aanvals- en rampenplannen
Preventie	Het voorkomen van directe oorzaken van onveiligheid en het beperken van de gevolgen ervan door het doorvoeren van preventieve maatregelen in een bepaald gebied, onder andere door aan vergunningen voorwaarden te verbinden met het oog op veiligheid
Pro-actie	Het structureel voorkomen van onveiligheid, onder andere door vanuit veiligheidsoptiek invloed uit te oefenen op het maken van ruimtelijke plannen
Repressie	Het bestrijden van onveiligheid en het verlenen van hulp in acute noodsituaties door de daadwerkelijke inzet van brandweer, politie en andere hulpverleningsdiensten
Veiligheidsketen	De taken en werkzaamheden van de brandweer die zijn gericht op de brandweezorg en rampenbestrijding, waarbij de volgende fasen worden onderscheiden: pro-actie, preventie, preparatie, repressie en nazorg

Literatuurlijst

Literatuur

- Identiteit en imago, C.B.M. van Riel, 2003
- Advieskunde voor praktijkstages; Organisatieverandering als leerproces, P.M. Kempen & J.A. Keizer; 2000
- Basisboek Communicatie, W.J. Michels, 2000
- Strategisch Management van Communicatie; Introductie van het Communicatiekruispunt, B. van Ruler, 1999
- Interne communicatie: aanpak en achtergronden, E. Reijnders, 2002

Rapporten

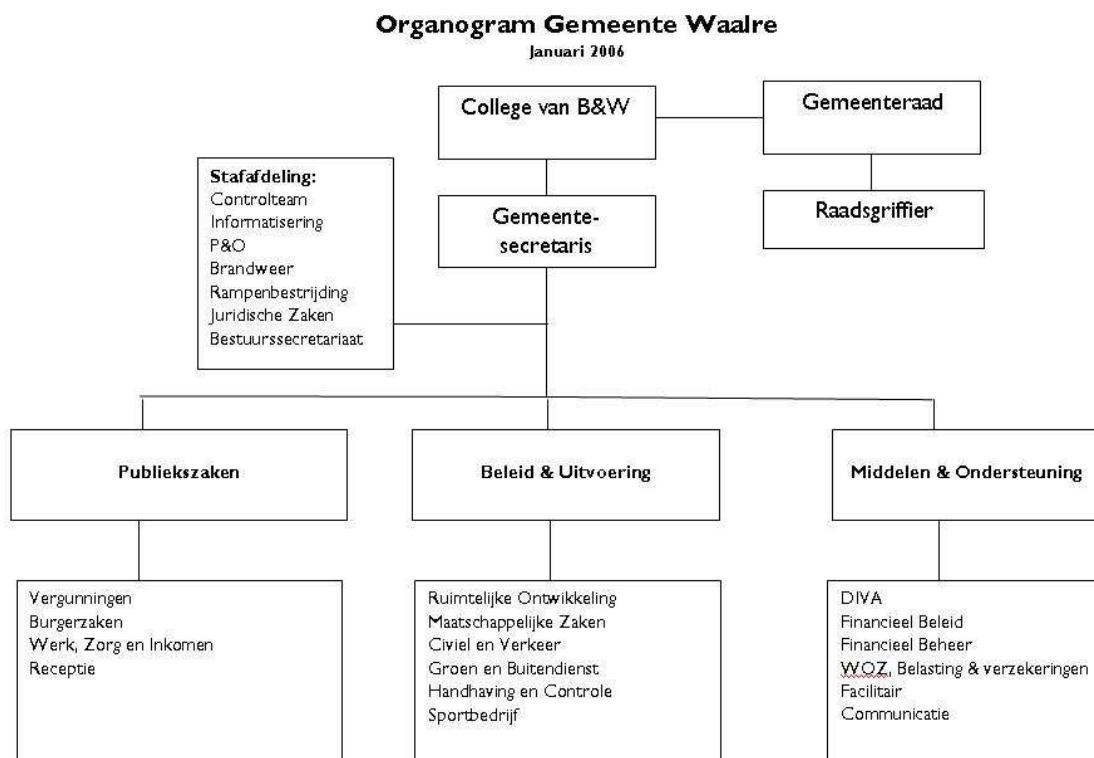
- Teamwerkplan Brandweer 2005
- Communicatieplan Clustervorming
- Handboek Brandweer Waalre
- Nota Clustervorming B-V-W "Kansen zien en kansen grijpen" oktober 2005
- Verordening brandveiligheid en hulpverlening
- Beleidsplan 2003-2006; Samen voor veiligheid, Regionale Brandweer Zuid-Oost Noord-Brabant
- "Er is maar één brandweer! Toch?"; Visie op de rol van communicatie binnen de brandweerorganisatie nu en in de toekomst.
- Veiligheid op maat; Voorstelling van zaken;
- Veiligheid: een zaak van ons allen; Integraal Veiligheidsplan Waalre 2005-2010

Internet

- <http://www.brandweer.nl/>
- <http://www.zuidoost-brabant.brandweer.nl/>
- <http://www.waalre.nl/>
- <http://www.brandweershuisstijl.nl/>
- <http://www.minbzk.nl/>
- <http://www.nvbr.nl/>
- <http://www.ghor.nl/>

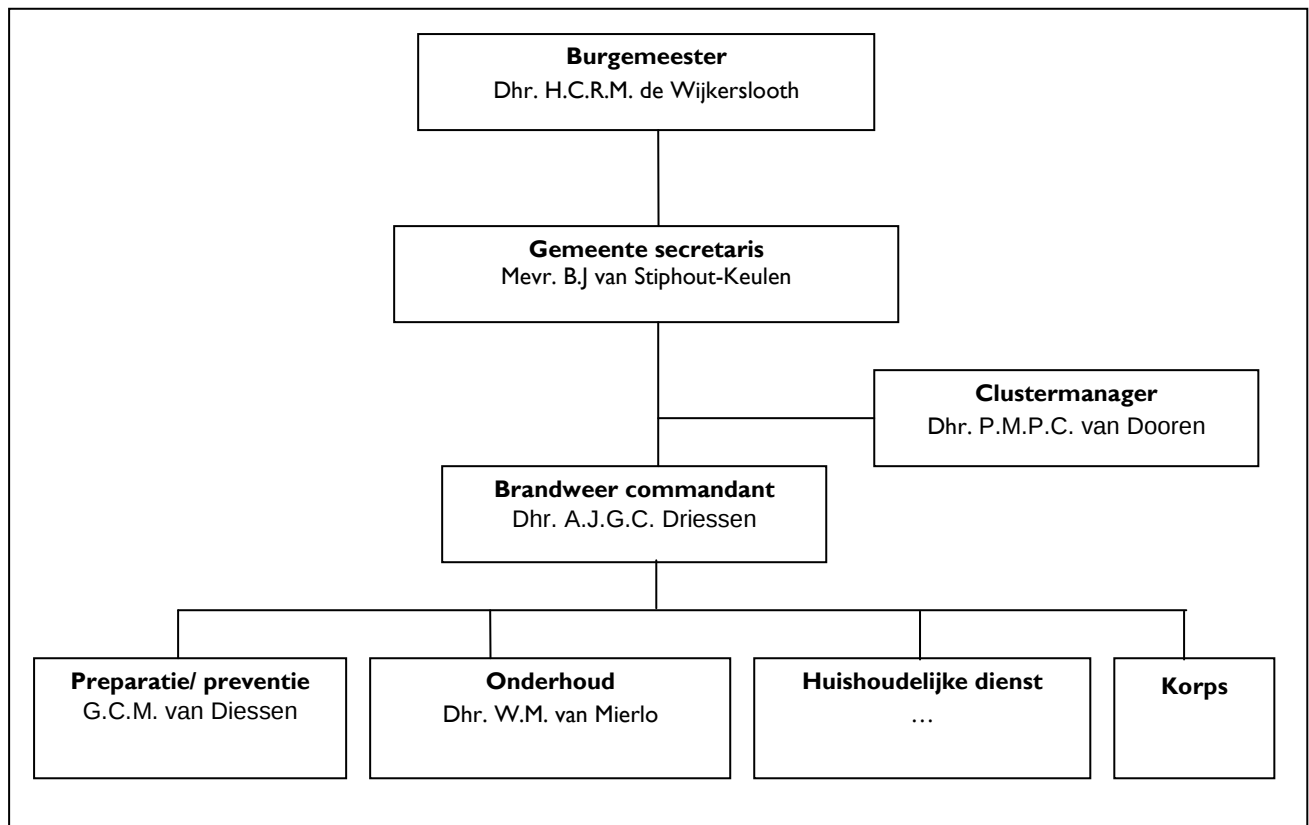
Bijlagen

Bijlage I: Organogram Gemeente Waalre



Organogram Gemeente Waalre

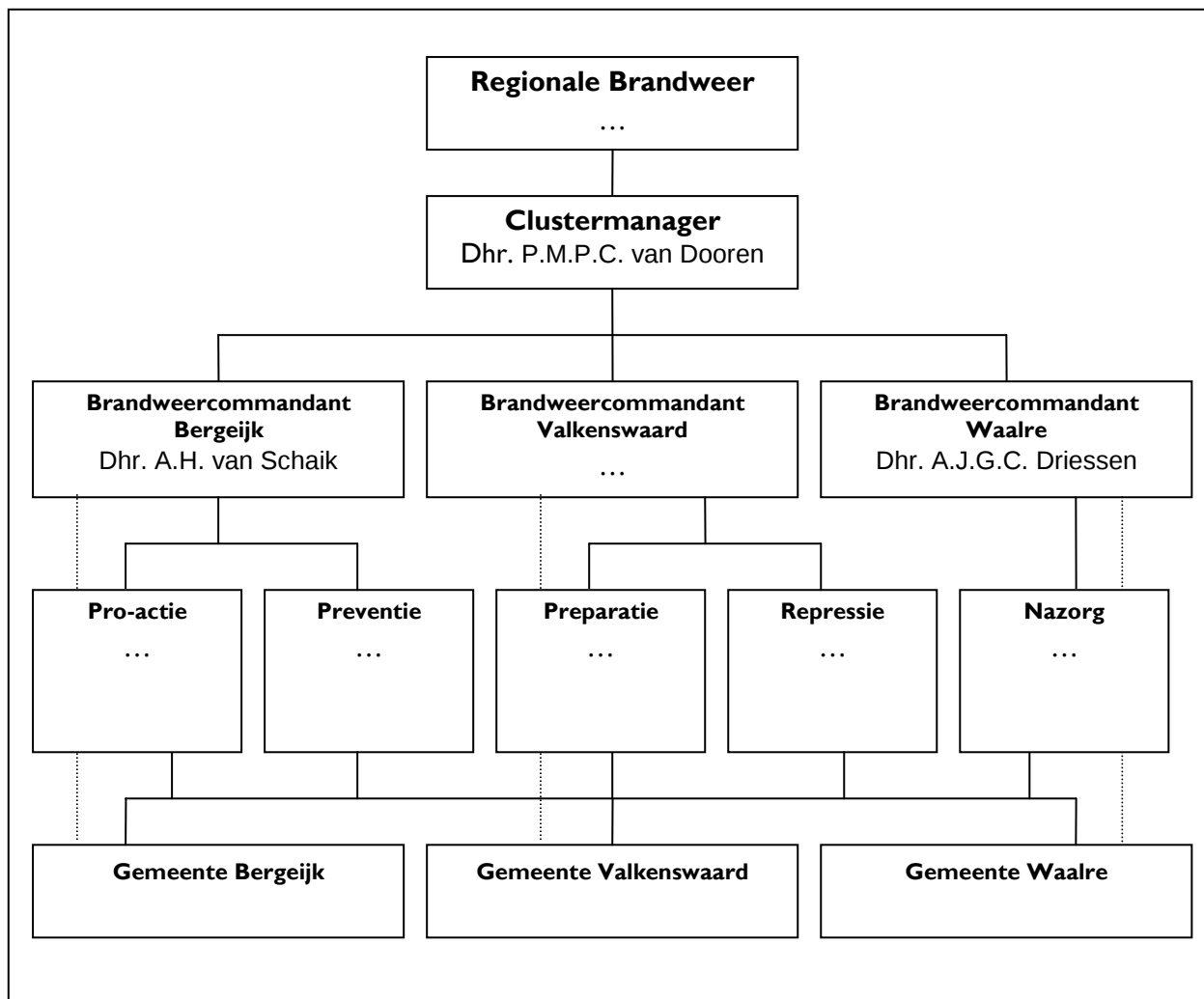
Bijlage 2: Huidige organisatie brandweer



Organogram I: brandweerorganisatie gemeente Waalre

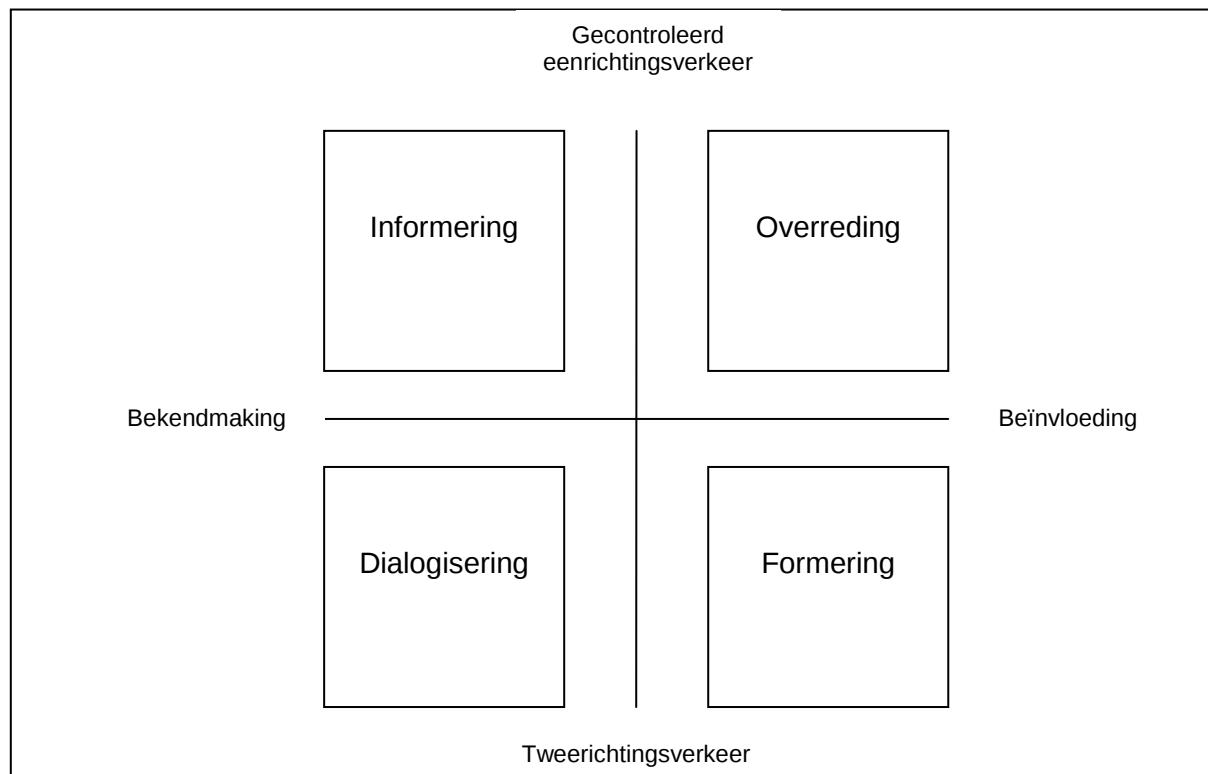
Bijlage 3: Toekomstige Organisatie brandweer

De commandanten zijn in dit schema al verdeeld als portefeuillehouder van één van de vijf schakels van de veiligheidsketen, omdat duidelijkheid te creëren. Deze rollen zijn in werkelijkheid nog niet verdeeld.



Organogram 2: Brandweerorganisatie cluster Bergeijk, Valkenswaard en Waalre

Bijlage 4: Communicatiekruispunt



Figuur 2: Communicatiekruispunt

Bijlage 5: Informele communicatievormen

Afdeling	Team	Contactpersoon	Onderwerp
Publiekszaken	Team Vergunningen	J. v/d Vleut (senior)	Integrale vergunning verlening
Beleid & Uitvoering	Team Ruimtelijke Ontwikkeling	D. Dings (senior)	Bouwplannen en bestemmingsplannen
	Team Civiel en Verkeer	J. Thomassen (senior) H. Huisman	-Inrichting van straten -Zorgen voor brandkranen en putten
	Team Groen en Buitendienst	H. van Mierlo C. van Vroonhoven	-Onderhoud kazerne en materiaal -Teamleider van H. van Mierlo
	Team Handhaving en Controle	M. Wittgen (senior)	Integrale handhaving gebouwenbeheer
	Team DIVA	J. Rijk	Beheer archief en korpsadministratie
Middelen & Ondersteuning	Team Financieel Beheer	F. Loomans	Uitbetaling korps
	Team WOZ, Belasting & Verzekeringen	T. Derijck (senior)	Verzekeringen
	Team Facilitair	M. Jacobs	Benodigdheden binnen gebouwen
	Team Communicatie	P. Berben (senior)	Communicatie aangelegenheden
	Controlteam	M. Postmus	Voorbereiding marap's (maand rapporten)
Staf	Informatisering	T. v/d Burgt	Informatisering van de brandweer en verantwoordelijk voor applicatiebeheer
	Team P&O	P. Boogaard (senior)	P&O aangelegenheden van het brandweerkorps
	Rampenbestrijding	T. Govers	Organisatie rampenbestrijding
	Team Juridische Zaken	L. v/d Werf	Veiligheidsoverleg

Bijlage 6: Huisstijl brandweer

Een huisstijl betreft een verzameling afspraken volgens welke een organisatie zich presenteert. Dit uit zich in een uniformering van de ondernemingssymboliek. Een huisstijl bevordert de eenheid en herkenbaarheid van een organisatie.

De brandweer hanteert een algemene huisstijl die drie basiselementen kent, namelijk een beeldmerk, een woordmerk en een kleur. Op iedere uiting dient het beeldmerk met één van de twee andere elementen te worden weergegeven¹⁵.



BRANDWEER



Beeldmerk

Het beeldmerk bestaat uit een schild met een vlam in gouden kleur. Dit logo is sinds 2002 in gebruik. De vlam associeert met de brandweer en staat daarnaast ook voor waakzaamheid en preventie. Het schild staat voor bescherming bij bedreigingen. Dit schild is in drie stukken verdeeld, die weer samen bestrijding, hulpverlening en coördinatietaak bij rampen benadrukken.

Woordmerk

De brandweer heeft gekozen voor een heldere en zakelijke letter. Het lettertype dat gebruikt wordt is Frutiger wat zich kenmerkt door de goede leesbaarheid. Het woordmerk heeft de kleur zwart bij een achtergrond die wit/ lichtgrijs is of als een fotobeeld/ illustratie met een goed contrast de achtergrond siert. Het woordmerk heeft de kleur wit bij een achtergrond die brandweerrood/ donkergrijs/ zwart is of als een fotobeeld/ illustratie met een goed contrast de achtergrond siert.

Kleur

De primaire kleuren die de brandweer hanteert zijn brandweerrood en goud. De secundaire kleuren bestaan uit zwart, grijs en donkerblauw.

Naast het logo zijn er nog vele andere afspraken met betrekking tot de huisstijl. Deze hebben betrekking op de correspondentieset, de vlag, striping, insignes, kleding, et cetera.

¹⁵ www.brandweehuisstijl.nl