



Handleiding relatiebeheer vrijwillige brandweer

Op weg naar een goede relatie met de hoofdwerkgever

Voorwoord

Voor u ligt de handleiding Relatiebeheer vrijwillige brandweer en werkgevers in het hoofdberoep. Met deze handleiding wordt de professionalisering van het relatiebeheer tussen de brandweervrijwilliger, zijn of haar werkgever in het hoofdberoep en de veiligheidsregio/ lokaal brandweeronderdeel beoogd. Het is de bedoeling dat werkgevers in het hoofdberoep akkoord gaan met de vrijwilligheid bij de brandweer van zijn of haar werknemer

De handleiding is het resultaat van het project 'Brandweervrijwilligers en werkgevers in het hoofdberoep'. Dit project is in 2006 gestart op initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met de VNG en de NVBR. De aanleiding van het project is het onderzoek 'Vinden en binden van vrijwilligers bij de brandweer in 2005'. In het onderzoek wordt in grote lijnen aangegeven hoe werkgevers denken over het vrijwilligerswerk bij de brandweer van hun werknemer. De meeste werkgevers zeggen geen problemen ermee te hebben en zien ook wel een aantal voordelen.

Toch wekt het vrijwilligerswerk wel eens ergernis op bij werkgevers. Bijvoorbeeld als de vrijwilligers tijdens werktijd uitrukken en het blijkt loos alarm te zijn of zij moeten taken verrichten die in de ogen van werkgevers door andere partijen gedaan zouden moeten worden. Daarnaast blijkt uit het rapport dat er nauwelijks sprake is van het onderhouden van contacten met de werkgevers vanuit de lokale brandweerorganisatie.

Er is een behoeftepeiling gehouden bij hoofdwerkgevers, brandweervrijwilligers en brandweerorganisaties. Op basis van de behoeftepeiling zijn in de veiligheidsregio's Zuid-Limburg en Hollands-Midden door middel van pilots diverse vormen van relatiebeheer uitgewerkt. Deze resultaten van de pilots zijn verwerkt in deze handleiding, daarnaast zijn ook nog enkele succesvolle praktijkvoorbeelden opgenomen.

De projectgroep wil iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van deze handleiding.

Inhoudsopgave

Inleiding		5
1	PR en imagoverbetering	7
2	Communiceren met de werkgever	9
3	Voorkom onnodige belasting van werkgevers	11
4	Tot slot	13
Bijlagen		
Bijlage 1	Foldermateriaal	15
	Hoe zit dat? Mijn werknemer zit bij de brandweer!	15
Bijlage 2	Tips voor het organiseren van een werkgeversavond	17
Bijlage 3	Uitnodigingsbrief ondernemersavond	19

Inleiding

In Nederland is de brandweer georganiseerd met behulp van veel vrijwilligers. 82% (22.000) van de brandweermannen en -vrouwen is vrijwilliger. Deze vrijwilligers kunnen hun werk overdag bij de brandweer doen, omdat de werkgever in het hoofdberoep van de vrijwilliger hiermee akkoord gaat. Voor steeds meer korpsen is de dagbezetting een groot probleem aan het worden.

De bereidheid van werkgevers om hun werknemers uit te laten rukken is van groot belang om het aantal vrijwilligers, voor de dagdiensten, op peil te houden. De brandweer heeft er daarom baat bij dat de relatie tussen de brandweer en de werkgevers van de vrijwilligers goed is. Relatiebeheer is hiervoor een middel.

Onder relatiebeheer verstaan we hier: de zorg voor, communicatie met, en het goed informeren van relaties. Relaties zijn bij de brandweer de werkgevers van (potentiële) brandweervrijwilligers

Deze handleiding is geschreven voor brandweercommandanten, brandweervrijwilligers, medewerkers van P&O en communicatie van de gemeente en het gemeentebestuur, het regiobestuur en verder iedereen die er belang bij heeft een goede relatie te onderhouden met de werkgevers van (nieuwe) brandweervrijwilligers.

Deze handleiding beschrijft de activiteiten waarmee u relatiebeheer kunt opzetten of uw relatiebeheer kunt verbeteren.

Er zijn drie vormen van relatiebeheer te onderscheiden:

- PR¹ en imago verbeteren. Alle activiteiten die er op gericht zijn bekendheid te geven aan het werk van de brandweer en het brandweerkorps.
- Communiceren met de werkgever. Het directe contact met werkgevers van vrijwilligers.
- Voorkomen van onnodige belasting van de werkgever. Alle activiteiten die er op gericht zijn uitrukken te beperken en werkgevers te ontzien.

Per vorm van relatiebeheer is er een stappenplan om de activiteiten uit te voeren. Er zijn drie stappen te onderscheiden:

- *Stap 1: oriëntatiefase*
- *Stap 2: besluiten en uitvoeren*
- *Stap 3: evalueren en invoeren*

Deze stappen moeten doorlopen worden om het relatiebeheer te laten slagen. Deze stappen zijn afhankelijk van het beginniveau van de gemeente/regio als het gaat om externe oriëntatie. Het gaat er hierbij om dat de brandweer zich in eerste instantie afvraagt wat zij is als organisatie. Vervolgens moet zij aangeven wat zij wil zijn als organisatie richting externe omgeving, waaronder het hebben van een goede verhouding met werkgevers in het hoofdberoep. In een communicatieplan kan de gemeente aangeven hoe zij van de huidige naar de gewenste situatie wil gaan. Per hoofdstuk wordt een vorm van relatiebeheer beschreven met als illustratie enkele voorbeelden uit de praktijk. Als alle activiteiten worden uitgevoerd is er sprake van een sterk, samenhangend relatiebeheer.

In de bijlagen zijn er hulpmiddelen die u bij de stappen kunt gebruiken, bijvoorbeeld tekst voor foldermateriaal of uitnodigingsbrieven.

¹ Onder Public relations wordt verstaan: het stelselmatig bevorderen van het wederzijdse begrip tussen een organisatie en haar publieksgroepen.



Imagoverbetering

1 PR en imagoverbetering

De brandweer Zwartewaterland heeft eens in de drie weken een artikel in het huis-aan-huis blad in de gemeente. Er wordt vooral positief nieuws gebracht bijvoorbeeld over de aanschaf van nieuw materieel. De brandweer van Zwartewaterland zorgt er in ieder geval voor dat ze regelmatig aandacht krijgt voor haar werkzaamheden.

PR en imagoverbetering is de eerste vorm van relatiebeheer. Deze vorm is minder gericht op direct contact met werkgevers en meer gericht op het ontwikkelen van goodwill en draagvlak bij de lokale gemeenschap.

Het voeren van een PR-beleid en het verbeteren van het imago levert niet altijd op korte termijn iets op voor de brandweer zelf. Daarom is het voor korpsen niet altijd aantrekkelijk om hier aandacht aan te besteden. Toch is het hebben van een goede naam en een goed netwerk belangrijk voor de relatie met (toekomstige) werkgevers van (toekomstige) vrijwilligers.

Stap 1: oriëntatiefase

Het is van belang om eerst te inventariseren en doelstellingen te verwoorden.

Vragen

- Welk beeld er is bij werkgevers over de brandweer?
- Wat zijn de ervaringen van de vrijwilligers?
- Wat gebeurt er al op het gebied van PR en imago verbeteren binnen het brandweerkorps?
- Wat moet er veranderen?
- Wat wil het korps uitstralen?

Aanpak

Het is lang niet altijd makkelijk om in te schatten hoe anderen tegen de brandweer aankijken. Werkgevers zien de brandweer vooral bij oefeningen en controles. De vrijwilligers die actief zijn binnen het korps kunnen vaak goed aangeven hoe het beeld van hun werkgever is over de brandweer. Zij zijn hiermee een eerste informatiebron. Een klein onderzoek of belronde onder werkgevers kan nog meer inzicht geven en hoeft niet veel tijd te kosten. Deze informatie kan vergeleken worden met het beeld dat de brandweer zelf heeft en wil uitstralen. Dit vormt het uitgangspunt voor het veranderen van het imago en het PR-beleid.

In Tilburg zijn de vrijwilligers trots op hun werk bij de brandweer. Daarom organiseerden zij een middag voor de werkgevers van de vrijwilligers. Het thema van de middag was trots. De middag maakte grote indruk op de werkgevers. Vooral wat vrijwilligers er allemaal voor over hebben om vrijwilliger te zijn. Werkgevers staan nu veel positiever tegenover het brandweerwerk. Een enkele werkgever gaf zelfs direct te kennen dat zijn medewerker vaker mag uitrukken.

Stap 2: besluiten en uitvoeren

Zodra de doelstellingen bekend zijn kan er een methode gekozen worden om deze te verwezenlijken. In deze fase worden ook de randvoorwaarden bekend.

Vragen

- Wie betrekken we erbij?
- Welke middelen kunnen er ingezet worden?
- Welke netwerken bestaan er al en kunnen ingezet worden?
- Wie heeft deskundigheid in huis?
- Wat willen we wanneer bereiken?
- Hoe pakken we het aan?

Aanpak

De gemeente is bij uitstek een samenwerkingspartner om aan PR-beleid en imagoverbetering te doen. De gemeente beschikt over een communicatieafdeling en maakt gebruik van verschillende communicatiemiddelen om burgers te informeren. Er zijn mogelijkheden te over, zoals:

- een bedankje op de site van de gemeente of een advertentie in de krant voor werkgevers
- een artikel in het huis-aan-huis blad

- Gebruik maken van de gangbare controles door de brandweer om bedrijven te informeren over het werk van de brandweer;
- Het oefenen op locatie bij bedrijven. Eventueel in samenhang met hun eigen BHV organisatie;
- Een cadeau voor werkgevers van vrijwilligers rond de kerst;
- Investeren in een goede relatie met de pers en bij tijd en wijle actief de pers zoeken;
- Het organiseren van informatiebijeenkomsten voor werkgevers. Enkele handige tips staan in de bijlage.

Het is zaak vooral positieve signalen af te geven en de rol die vrijwilligers spelen duidelijk te maken.

Bovenstaande mogelijkheden zijn over het algemeen niet erg kostbaar. Vooral niet als er ingehaakt wordt op al bestaande kanalen en netwerken zoals de bedrijfsbezoeken aan vergunningplichtige bedrijven, samenwerking met een werkgeversvereniging of in combinatie met een wervingscampagne.

De activiteiten ten behoeve van het PR-beleid en de verbetering van het imago moeten een onderdeel worden van het jaarplan. Het aantal bedrijven of organisaties dat bereikt wordt binnen een bepaalde periode, kan een concrete doelstelling zijn.

Brandweerkorps Jacobswoude/Alkemade organiseert een informatiebijeenkomst voor niet vergunningplichtige bedrijven. Zij krijgen voorlichting over brandveiligheid en wat de brandweer voor hen kan betekenen. De informatiebijeenkomsten worden op de kazerne gehouden. De burgemeester is gastvrouw en is ook aanwezig tijdens de afsluitende borrel. In Lisse heeft de brandweer recent de kazerne beschikbaar gesteld voor de maandelijkse ontmoeting van ondernemers. Als gastheer heeft de commandant wel de kans gegrepen om iets meer te vertellen over de vrijwillige brandweer. Daarnaast kregen de ondernemers een rondleiding en mochten ze in de bak op de ladderwagen over Lisse uitkijken.

Stap 3: evalueren en invoeren

Evalueren wil er nog wel eens bij in schieten omdat iedereen het gevoel heeft dat het werk er op zit. Toch is het goed te kijken of de doelstellingen gehaald zijn en eventueel aanpassingen te doen.

Vragen

- Welke effecten zijn meetbaar?
- Kijken werkgevers anders tegen de brandweer aan?
- Hoe is de samenwerking verlopen?
- Wat heeft de activiteit aan tijd en middelen gekost?

Aanpak

De resultaten van beleid gericht op PR- en imagoverbetering zijn moeilijk meetbaar en vaak niet op korte termijn zichtbaar. Maar concrete doelstellingen zoals het aantal bedrijfsbezoeken zijn echter wel te meten. De samenwerking met de gemeente of eventueel een extern bureau maakt ook onderdeel uit van deze evaluatie. Reguliere overlegvormen met vrijwilligers of de gemeente kunnen hiervoor gebruikt worden.

PR-beleid is geen eenmalige actie maar gericht op een lange termijneffect. Het is daarom van belang PR op de agenda te houden en met de samenwerkingspartners concrete afspraken hierover te maken. Commandanten, de burgemeester en de vrijwilliger moeten zich continu bewust zijn van het beeld dat zij uitdragen over de brandweer. Afhankelijk van de lokale/regionale situatie kan een commandant, burgemeester, communicatie- of P&O-functionaris van de gemeente of de regio contacten met werkgevers onderhouden. Hierover moet op lokaal of regionaal niveau goed worden nagedacht.

De initiatiefnemers van het platform NoordHollandNoord van de website www.brandweervrijwilligers.nl pleiten voor een grotere rol van de brandweercommandant in het ontwikkelen van lokale netwerken. Want, zo zeggen zij, DE manier om draagvlak voor het vrijwilligerswerk te creëren is te zorgen dat de werkgever het contact met de brandweer als voordeel beleeft, en mee kan liften op de status die de commandant en het hoofd van de brandweer, de burgemeester, hebben in de lokale gemeenschap. Volgens bovengenoemde initiatiefnemers is het de taak van de commandant om als publiek figuur op te treden en ervoor te zorgen dat diverse netwerken voor de werkgever ontsloten worden. Bijvoorbeeld contacten met andere werkgevers en goede contacten met gemeenteambtenaren en de burgemeester. Bovendien is het leveren van brandweervrijwilligers goed voor het imago van de werkgever.

2 Communiceren met de werkgever

Werkgevers van vrijwilligers in Sittard hebben in het begin van het jaar een cadeau ontvangen. De vrijwilligers hebben het cadeau overhandigd aan de werkgever. Het cadeau is het startsein om met relatiebeheer aan de slag te gaan. In de begeleidende brief is al aangekondigd dat werkgevers actiever benaderd gaan worden. De eerste stap daartoe was een kort onderzoek onder werkgevers. De vraag bij het onderzoek was: Welke informatie wil de werkgever hebben en hoe moet deze worden aangeboden?

Op basis van de resultaten is een informatiemap samengesteld. In deze map staat uitleg over de activiteiten van het korps, verzekeringen en de voordelen van een werknemer die bij de brandweer zit. De map wordt persoonlijk door de commandant overhandigd aan een werkgever van een nieuwe vrijwilliger.

De meest directe vorm van relatiebeheer is het één op één contact met de werkgever. Voor de werkgever is het belangrijk dat de brandweer een gezicht heeft en een vast aanspreekpunt heeft om te overleggen over specifieke zaken zoals verzekeringen, samenwerken of bij ongevallen van de vrijwilliger. Het komt ook voor dat er afspraken worden gemaakt over het maximum aantal uitrukken per maand voor de werknemer. Persoonlijk contact wordt alomgewaardeerd door werkgevers al leggen zij het initiatief daartoe geheel bij de brandweer.

Stap 1: oriëntatiefase

Vanzelfsprekend wordt er nu ook gecommuniceerd met werkgevers van vrijwilligers. Toch is het goed om stil te staan bij de vraag hoe en door wie dit bij voorkeur plaats moet vinden.

Vragen

- Hoe verloopt nu de communicatie met de werkgever van de vrijwilliger?
- Welke rol speelt de vrijwilliger hierin en welke het brandweerkorps?
- Op welke manier wil het brandweerkorps communiceren met werkgevers?
- Wat verwacht de werkgever aan informatie?

Aanpak

In veel gevallen loopt het contact tussen de werkgever en het brandweerkorps via de vrijwilliger. Steeds meer brandweerkorpsen kiezen er voor om zelf contact te onderhouden met de werkgever. Hiermee wordt de vrijwilliger ontlast en ondersteund in het maken van afspraken met de werkgever. Voor vrijwilligers is het niet altijd eenvoudig om zelf afspraken te maken met de werkgever. Het is toch de 'broodheer' waar een gunst aan wordt gevraagd. De brandweercommandant heeft veel meer een onafhankelijke relatie met de werkgever dan de vrijwilliger. Maak dit gegeven bespreekbaar met de vrijwilliger en bekijk hoe de vrijwilliger ondersteund kan worden.

Bepaal vooraf doelstellingen en bedenk hoe deze verwezenlijkt kunnen worden. Hoe moet de relatie met de werkgever eruit zien, en wat wil je communiceren? De beste vorm van contact is persoonlijk contact. Allerlei vormen van informatievoorziening kan aan dit contact bijdragen en dit ondersteunen. Een belronde onder werkgevers kan een beeld geven van de behoefte aan contact en informatie van werkgevers.

Stap 2: besluiten en uitvoeren

In deze fase komt de meest zichtbare vorm van relatiebeheer aan bod. Er zijn echter vele vormen mogelijk en niet alle werkgevers lijken op elkaar.

Vragen

- Wie willen we bereiken, wie zien we als werkgever?
- Wat willen we communiceren?
- Welke middelen willen we inzetten?
- Met wie kunnen we samenwerken?
- Hebben we voldoende (adres)gegevens?
- Wie wordt de vaste contactpersoon voor werkgevers?

Aanpak

Er zijn verschillende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden voor het contact met werkgevers die ook naast elkaar gebruikt kunnen worden. Als eerste is het van belang te bepalen wie als werkgever gezien wordt. In veel gevallen kan de vrijwilliger dit natuurlijk aangeven. Sommige informatie is interessant voor de directie van een bedrijf en minder voor de direct leidinggevende van de vrijwilliger. Dit verschilt soms per bedrijf en bedrijfsgrootte. Denk goed na over welk type bedrijven welke informatie interessant vinden. Lokale ondernemers hebben andere behoeften dan bijvoorbeeld bedrijven die geen enkele lokale binding hebben (multinationals die toevallig in de gemeente gevestigd zijn).

Als tweede moet er een bestand met naam- en adresgegevens van de werkgevers aangelegd worden. Bouw zelf een relatiebestand op met daarin de contact- en adresgegevens van de werkgevers en houd deze actueel. Dit biedt de mogelijkheid voor direct contact met werkgevers. Maak afspraken met de vrijwilligers over het actueel houden van de gegevens. Om dit gestructureerd en gestandaardiseerd te kunnen doen, zou een formulier gemaakt moeten worden waarbij snel informatie over de werkgever verzameld kan worden. Dit is een soort mini-omgevingsanalyse bestaande uit o.a. vragen die in deze handreiking staan.

Zorg dat je als brandweer een goed verhaal te vertellen hebt. Welke zaken zijn belangrijk voor de werkgever? Denk hierbij aan de inspanningen die al zijn geleverd om de uitruk te verminderen, de vrijwilligers die kunnen optreden als BHV-er voor werkgevers en goede voorlichting over verzekeringen.

Uit de wereld helpen van misvattingen over brandweerwerk is ook belangrijk. Werkgevers hebben vaak een verkeerd beeld over het aantal uitrukken per jaar. De werknemer moet in werkelijkheid (doorgaans) minder vaak uitrukken dan de werkgever inschat.

Vervolgens kan er gekozen worden voor een of meerdere middelen die ingezet worden voor het contact met de werkgever. Over het algemene waarderen werkgevers persoonlijk contact het meest. Daarbij mag het niet te veel van hun tijd kosten en moet de informatie die zij krijgen behapbaar zijn. Zorg er daarom voor dat er een contactpersoon is voor werkgevers bij de brandweer. Een combinatie van meerdere middelen en ondersteuning door middel van informatiemateriaal is goed mogelijk. In de bijlage is een voorbeeld van een folder met veel gestelde vragen die naar werkgevers gestuurd kan worden maar ook als ondersteuning kan dienen bij gesprekken met werkgevers. Andere mogelijkheid is een informatieavond met demonstraties voor werkgevers van vrijwilligers. Dit biedt de mogelijkheid voor werkgevers om te zien wat het brandweerwerk inhoudt en er met andere werkgevers over te praten.

Stap 3: evalueren en invoeren

Direct contact met de werkgever is de meest snelle maar ook de meest kwetsbare vorm van relatiebeheer. Zoals een oud gezegde zegt: 'vertrouwen komt te voet en gaat te paard'. Evaluatie en hoe vervolg moet worden gegeven aan deze vorm van relatiebeheer is daarom belangrijk.

Vragen

- Wat zijn de reacties van werkgevers?
- Wat zijn de reacties van de vrijwilligers?
- Leiden de contacten tot verbetering van de dagbezetting?
- Welke mate van contact is gewenst?

Aanpak

De meest eenvoudige manier om erachter te komen wat de werkgevers vinden van het contact is deze vraag voor te leggen aan de werkgever als er bijvoorbeeld een gesprek is over een verzekering. Mogelijk dat de werkgever hier ook op terugkomt bij de vrijwilliger. Vraag wat de vrijwilliger ervan vindt.

De effecten van het communiceren met werkgevers zijn meestal meteen goed te merken. De resultaten kunnen allerlei vormen van samenwerking zijn, meer begrip voor elkaars situatie maar ook meer mogelijkheden voor vrijwilligers om tijdens werktijd uit te rukken. Het is van belang om de contacten te onderhouden, maar niet te overdrijven. Werkgevers hebben het druk. Relatiebeheer is niet alleen het onderhouden van contacten met werkgevers, maar ook de zorg voor die relaties. Dit is

3 Voorkom onnodige belasting van werkgevers

Het korps in Nederlek heeft afspraken gemaakt met veehouders over het te water gaan van vee. De veehouders halen het vee er zelf uit na melding bij de brandweer. Door deze afspraak hoeft de brandweer minder vaak overdag uit te rukken. Bovendien vinden de veehouders het prettig dat zij direct worden gewaarschuwd en zelf voor hun vee kunnen zorgen.

een vorm van relatiebeheer die niet direct zichtbaar is voor werkgevers, maar waar werkgevers wel van profiteren.

Bij diverse korpsen is er nagedacht over maatregelen om de uitruk per vrijwilliger in ieder geval overdag terug te dringen om zo de werkgever te ont-lasten. Uit een eerder onderzoek blijkt dat de meeste werkgevers geen bezwaar hebben tegen uitruk tijdens werktijd, zo lang dit maar niet te vaak voorkomt en de reden voor de uitruk in de ogen van de werkgever nuttig is. Het verminderen van uitruk in de dagsituatie kunt u als volgt aanpakken:

Stap 1: oriëntatiefase

Brandweerkorpsen houden meestal precies bij hoe vaak er moet worden uitgerukt en waarom. Deze gegevens zijn een goede basis voor de eerste stap. Deze informatie kan gebruikt worden voor werkgevers en andere groepen.

Vragen

- Hoe vaak moet het brandweerkorps uitrukken?
- Wat voor type meldingen zijn dat en hoe vaak komen deze meldingen voor in de dagsituatie?
- Hoeveel uitrukken zijn hiervan voor loze meldingen?
- Zijn er werkzaamheden die door andere (gemeentelijke) diensten kunnen worden overgenomen?
- Worden door het korps al (preventieve) maatregelen genomen om uitruk te verminderen?

In Rijssen-Holtten zijn afspraken gemaakt met de gemeente over het schoonspuiten van het wegdek na een calamiteit. De gemeente heeft deze taak van de brandweer overgenomen. In Zwartewaterland is diezelfde afspraak met de provincie gemaakt.

Aanpak

Zet de verzamelde gegevens van het type en aantal uitrukken in een korte notitie ten behoeve van overleg met andere partijen.

Stap 2: besluiten en uitvoeren

Besluit welke maatregelen genomen kunnen worden om de uitruk te verminderen. Bedenk eventueel welke maatregelen direct ingevoerd kunnen worden en welke op lange termijn.

Vragen

- Met welke partijen dienen afspraken gemaakt te worden?
- Zijn er extra kosten verbonden aan de nieuwe maatregelen?
- Wat is de 'nieuwe procedure' voor loze meldingen of hoe wordt samengewerkt met andere partijen bij de herverdeling van taken?

Aanpak

Indien er werkzaamheden overgenomen kunnen worden door de gemeente moet dit in eerste instantie met de burgemeester worden besproken. Het verschuiven van taken kan gevoelig liggen. Geef aan hoeveel tijd het de brandweer normaal gesproken kost om die activiteit uit te voeren.

Met betrekking tot nieuwe procedures bij loze meldingen (bijvoorbeeld in horeca of bejaardenhuizen) is ook hier overleg het sleutelwoord. Betrek in een vroeg stadium de partijen die betrokken zijn bij het wijzigen van een procedure.

Onnodige belasting



Stap 3: evalueren en invoeren

Als de nieuwe maatregelen zijn ingevoerd, is het goed om na te gaan hoe het proces is verlopen.

Vragen

- Is de uitruk daadwerkelijk verminderd?
- Zijn de afspraken goed nagekomen?
- Pakken de maatregelen voor iedereen gunstig uit?
- Wat moet er nog verbeterd te worden?

Aanpak

Als de maatregelen geslaagd zijn kunnen zij een vast onderdeel worden van het beleid van de brandweer. De maatregelen moeten mogelijk formeel worden vastgesteld of worden opgenomen in een jaarplan. Vervolgens kan de buitenwacht worden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze of over het succes van de nieuwe maatregelen. Veel korpsen hebben de mogelijkheid om met regelmaat een artikel te leveren voor de gemeentepagina van het lokale huis-aan-huis blad.

De brandweer in Meppel heeft een goed verhaal te vertellen aan werkgevers. De brandweer investeert veel in het ontlasten van werkgevers. Bij loze meldingen hoeft de vrijwilliger niet uit te rukken of kan binnen enkele minuten terugkeren. De wegen worden schoon gespoten door de gemeente en er wordt momenteel onderzocht of een andere planning van de oefeningen werkgevers meer kan ontlasten. Zo heeft brandweer Meppel het aantal feitelijke uitrukken weten te beperken tot 25 onder werktijd op jaarbasis. Ervan uitgaande dat een uitruk gemiddeld één uur kost is dat een aantal waar werkgevers niet wakker van liggen.

4 Tot slot

Om relatiebeheer goed op te pakken moet aan de diverse aspecten zoals in de vorige hoofdstukken zijn beschreven, aandacht worden besteed. Relatiebeheer hoeft, als het eenmaal is opgezet, niet veel tijd te kosten. Brandweerkorpsen kunnen bovendien gebruik maken van ondersteuning vanuit de regio en gemeente. Het veiligheidsbestuur, de burgemeester en de afdelingen communicatie en P&O kunnen van dienst zijn bij het ontwikkelen van een (gezamenlijk) relatiebeheer. Ervaringen van andere korpsen kunnen gebruikt worden; een aantal voorbeelden daarvan is te vinden in de bijlage.

Samenwerking binnen de regio kan leiden tot een vermindering van de tijdsinvestering in relatiebeheer. Hieronder is een voorbeeld opgenomen van intergemeentelijke samenwerking waarbij betrokken partijen het relatiebeheer continu onder de aandacht brengen.

Zoals bij veel gemeenten het geval is, is ook bij de gemeente Nederlek een intergemeentelijk samenwerkingsproces actueel. Dit proces gaat zover dat er medio 2007 sprake zal zijn van een volledige fusie van de brandweerkorpsen van de K5 gemeenten (Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven en Vlist). Naast samenwerking op het gebied van de brandweer werken de genoemde gemeenten tevens samen in een gemeenschappelijke regeling op de terreinen van personeelszaken, lokaal onderwijs, ICT en sociale zaken. Dergelijke fusietrajecten werken in het begin veelal vertragend voor de ontwikkeling van externe contacten of inhoudelijk beleid omdat men vooral eerst intern gericht bezig is. Daarbij komt dat de afdelingen die ondersteuning zouden kunnen bieden aan de brandweer vaak op meer afstand komen te staan (communicatie) of om begrijpelijke reden prioriteit geven aan hun eigen kerntaken (personeelszaken) en hun eigen organisatieontwikkeling. Om deze en andere praktische redenen is het personeelsbeleid, en daarmee ook relatiebeheer ten behoeve van de hoofdwerkgevers van brandweervrijwilligers een onderwerp dat specifiek de aandacht blijft vragen nu en in de toekomst. De commandant van Nederlek en andere betrokkenen bij het fusietraject zorgen ervoor dat dit continu aandacht heeft.

Tot slot

Woord van dank

Deze handleiding heeft tot stand kunnen komen omdat van een aantal korpsen de ervaringen gebruikt konden worden. Op deze plaats willen wij de brandweerkorpsen bedanken die deze handleiding mogelijk hebben gemaakt. Als eerste de commandanten en vrijwilligers van de pilot-korpsen Jacobswoude/Alkemade, Lisse, Nederlek en Sittard. En verder de commandanten en vrijwilligers van de korpsen Alkmaar, Meppel, Tilburg, Rijssen-Holten en Zwartewaterland.

Bijlage 1 Foldermateriaal

Hoe zit dat? Mijn werknemer zit bij de brandweer!

Tien meest gestelde vragen van de werkgever

Uw werknemer wil vrijwilligerswerk gaan doen bij de brandweer, of is al vrijwilliger bij de brandweer. Vrijwilligerswerk bij de brandweer is niet zo maar vrijwilligerswerk. Vrijwilligers zijn onmisbaar in Lisse. Vrijwilligers van de brandweer zijn verantwoordelijk voor de lokale veiligheid, bij brand, maar ook bij andere calamiteiten. Die verantwoordelijkheid wordt door vrijwilligers, de commandant, en andere medewerkers serieus genomen. In de avonduren zijn er regelmatig oefeningen en ook worden de vrijwilligers regelmatig geschoold. Natuurlijk zorgen de vrijwilligers ervoor dat zij dit goed kunnen combineren met hun beroep, en zullen ze indien nodig met u, als werkgever, afspraken maken. Inmiddels weten we wat voor de meeste werkgevers belangrijke vragen zijn. Deze folder geeft antwoord op die meest gestelde vragen.

1 Wat houdt het werk van een brandweervrijwilliger in?

Het werk van de brandweer is zeer gevarieerd. Een brandweerman of vrouw helpt niet alleen bij het blussen van branden. Zij zijn ook hulpverleners bij (auto) ongelukken. Voor veel calamiteiten in de gemeente is de brandweer inzetbaar. Bij brandweer Lisse zijn er voor de vrijwilligers dus ook verschillende taken, bijvoorbeeld pompbedieners, chauffeurs, specialisten autoladder en bevelvoerders.

2 Hoeveel vrijwilligers heeft Lisse?

Het korps van Lisse bestaat uit vijf beroepskrachten en maximaal 40 vrijwilligers. Zoveel vrijwilligers zijn hard nodig, want de gemeente Lisse moet er zeker van zijn dat er altijd voldoende brandweermannen en -vrouwen zijn als er zich onverwachte calamiteiten voordoen. Overdag, 's nachts en in de weekenden.

3 Hoe vaak moet de brandweer uitrukken?

Jaarlijks rukt de brandweer van Lisse ongeveer 200 keer uit. 150 uitrukken vinden in het weekend, 's avonds en 's nachts plaats en daarmee ongeveer 50 tijdens kantooruren. Omdat de brandweer Lisse met twee groepen werkt, betekent dit dat uw medewerker ongeveer 4 keer per maand in de dagsituatie moet uitrukken.

4 Hoe lang zijn vrijwilligers weg bij een uitruk?

Dat is niet te voorspellen en hangt van de calamiteit af, maar gemiddeld is de brandweer niet langer dan 45 minuten weg, inclusief reistijd.

5 Is de vrijwilliger verzekerd voor het brandweerwerk?

Ja, bij een ongeval stelt u de gemeente aansprakelijk voor de financiële gevolgen.

De gemeente heeft, om het financiële risico te dekken, een verzekering afgesloten. U hoeft als werkgever in zo'n situatie niet zelf een verzekering in te schakelen, maar u stelt schriftelijk de gemeente Lisse aansprakelijk.

Als u daar meer over wilt weten kunt u contact opnemen met de personeelsconsulent van Lisse, Betty Zonneveld. Zij heeft telefoonnummer 0252-433176. Voor vragen op het gebied van de verzekering kunt u contact opnemen met Sjaak van der Weijden, telefoonnummer 0252-433153.

6 Loopt de vrijwilliger veel risico op arbeidsongeschiktheid?

Als mensen aan brandweerwerk denken, denken ze aan gevaarlijk werk. Soms is dat ook zo, maar meestal valt het wel mee. Bovendien zijn brandweermensen heel goed getraind en wordt er grote zorg besteed aan ieders veiligheid. De commandant van het Korps kan u meer vertellen over de risico's voor u als werkgever en hoe de brandweer daarmee omgaat.

Foldermateriaal

7 Krijgt de vrijwilliger een vergoeding voor de werkzaamheden bij de brandweer?

Ja, de vrijwilliger krijgt een vergoeding als hij moet uitrukken. Ook voor de opleidingen en oefeningen die de werknemer moet volgen krijgt de werknemer een vergoeding.

8 Als de vrijwilliger extra moet oefenen, of een cursus moet volgen, hoe gaat dat dan in zijn werk?

Meestal oefent de brandweer 's avonds. Ook opleidingen vinden meestal in de avonduren plaats. Soms zijn opleidingen overdag, en steeds meer vrijwilligers geven hier ook de voorkeur aan. De belasting 's avonds en in de weekenden is al hoog, en het is efficiënter om in een paar dagen een hele cursus af te kunnen ronden. Tot voor kort konden de vrijwilligers dat alleen doen door verlofuren op te nemen. Nu heeft de gemeente Lisse het mogelijk gemaakt dat de brandweer verlofuren kan inkopen bij de werkgever. Uw werknemer zal in ieder geval altijd tijdig aankondigen wanneer er een dergelijke cursus of training op stapel staat. Als het nodig is zal de brandweercommandant met u overleggen over de inkoop van verlofuren.

9 Is er voor mij een voordeel om een brandweervrijwilliger in dienst te hebben?

Vaak is de vrijwilliger van de brandweer bedrijfshulpverlener. Door de oefeningen bij de brandweer en de opleidingen van de brandweer is het niet nodig voor de vrijwilliger om (extra) cursussen te volgen in het kader van de bedrijfshulpverlening.

10 Als ik meer informatie wil, wie kan ik dan bellen?

Het brandweerkorps van Lisse is een onderdeel van de gemeente Lisse. In de eerste plaats kunt u met vragen terecht bij uw eigen werknemer. Voor nadere informatie en/of overleg over kopen van verlofuren door brandweer Lisse kunt u contact opnemen met de commandant van het Korps, de heer J. Uitterhoeve. Zijn nummer is: 0252-433241. De afdeling Personeelszaken ondersteunt de commandant bij het beantwoorden van specifieke vragen.

Ten behoeve van PR en imagoverbetering is het organiseren van een bijeenkomst voor werkgevers zeer aan te raden. Hierbij is het contact veel directer en de opbrengst beter meetbaar. Verschillende korpsen hebben hier al mee geëxperimenteerd. Uit hun ervaringen komen enkele makkelijk toepasbare tips:

- Geef vrijwilligers een rol bij de uitnodigingen, organisatie en uitvoering (demonstraties) van de bijeenkomst.
- Zet de burgemeester in als trekker (b.v. door de uitnodiging te tekenen en de bijeenkomst in te leiden).
- Sluit indien mogelijk aan op bestaande verbanden zoals werkgeversverenigingen.
- Nodig de directie uit in plaats van het middenmanagement.
- Organiseer de bijeenkomst bij een locatie van de brandweer, zorg voor een hapje en een drankje en geef enkele demonstraties.
- Zorg voor een goede presentatie.
- Evalueer de bijeenkomst en breng verbeteringen aan voor een volgende bijeenkomst.
- Afhankelijk van de doelgroep kan een bijeenkomst beter niet te vaak herhaald worden (één keer in de twee jaar).
- De onderwerpen, alsook de manier van uitnodigen, moeten afgestemd worden op de grootte van het bedrijf. Een klein bedrijf heeft vaak meer interesse in de verzekering, bij een groot bedrijf kan de afstand tussen directie en werknemer te groot zijn.

De werkgeversbijeenkomst kan voor alle werkgevers in de regio georganiseerd worden of voor de werkgevers van vrijwilligers. De kosten voor een werkgeversbijeenkomst zijn niet hoog, maar het geheel vergt wel voorbereidingstijd.

Bijlage 3 Uitnodigingsbrief ondernemersavond

Bijla



Gemeente Jacobswoude

Bilderdam ♦ Hoogmade ♦ Leimuiden ♦ Rijsaterwoude ♦ Woubrugge

Aan de leden van de Ondernemersvereniging
Jacobswoude

Bijlage(n) geen	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Rijsaterwoude
Inlichtingen bij J.G.J. Lippens	Doorkiesnummer (0172)503128	E-mail hlippens@jacobsoude-zh.nl	14 maart 2007
Onderwerp Informatieavond brandveiligheid			

Geachte ondernemer,

Op woensdag 18 april 2007 organiseert de brandweer Alkemade-Jacobswoude een informatiebijeenkomst voor ondernemers in de gemeente Jacobswoude over brandveiligheid in en rond uw bedrijf. De avond wordt gehouden in de brandweerkazerne te Woubrugge, Vrouwgeestweg 1a. Aanvangstijd is 20.00 uur.

Het doel van deze avond is u informatie te verstrekken hoe uw bedrijf veiliger kan worden. Tevens zal uitleg worden gegeven over brandveiligheidscontroles die in de loop van 2007 zullen worden uitgevoerd. Op deze avond bent u in de gelegenheid om brandweermateriaal te bekijken en informatie in te winnen over de vrijwillige brandweer en bedrijfshulpverlening.

Het programma voor deze avond is als volgt:

1. Opening door de burgemeester, Mevrouw M. Wiebosch-Steeman
2. Brandveiligheid en de controle hierop in uw bedrijf door de heer Cor Colijn, senior preventieadviseur
3. Vrijwilligers bij de brandweer door Hans Lippens, commandant brandweer
4. Brandweervrijwilligers en bedrijfshulpverleners in uw bedrijf, door Kees Hartog (Bureau Hartog en Bijl)
5. Kennismaking met brandweermateriaal (in de garage en zo mogelijk buiten)
6. Informeel samenzijn

Ik hoop u op 18 april te mogen ontmoeten.

Met vriendelijke groet,


J.G.J. Lippens,
Commandant Brandweer Alkemade-Jacobswoude

Bezoekadres : Herenweg 165, 2465 AH Rijsaterwoude
Correspondentieadres : Postbus 81, 2450 AB Leimuiden
B.N.G. Den Haag : 2850.33.751

Telefoon : (0172)503100
Telefax : (0172)503199
Postbank : 39.39.175



Colofon

Uitgave

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directie Brandweer & GHOR in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nederlandse Vereniging voor Brandweertzorg en Rampenbestrijding (NVBR).

Tekst en eindredactie

Gerrit Haverkamp (BZK)
Jan Petri (BZK)
Merel van Weel (VNG)
Leon Kerstjens (NVBR)

Vormgeving

GD/C&I, Grietje Huitema

Druk

GD/C&I, Repro

Bestelwijze

Deze handreiking is digitaal te raadplegen en downloaden via www.veiligheid.minbzk.nl. Extra papieren versies zijn te verkrijgen via het secretariaat van de directie Brandweer & GHOR van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, telefoonnummer: 070-426 70 46, of: 070-426 85 92, of door een e-mail te sturen naar: veiligheid@minbzk.nl.

Oktober 2007

6869